

评估指标设计思路及指标体系

第一节 数字政府服务能力评估指标设计思路

党的十九大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视数字政府建设。党的十九届四中全会《关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》明确提出“推进数字政府建设”。党的十九届五中全会提出坚定不移建设数字中国，加快数字化发展。李克强总理强调，持续深化“放管服”改革，在更大范围内实现一网通办，推动更多事项集成办理和“跨省通办”。这为各级各地政府创新行政管理方式，提高行政效能，建设人民满意的服务型政府指明方向。

为进一步落实党和国家有关要求，助力各地政府“十四五”时期全面推进高效智慧型数字政府建设，为人民群众提供更加普惠、优质、便捷的公共服务，中国软件评测中心综合各地最新实践、网民最新需求以及互联网技术发展最新趋势，在持续推进、优化全国政府网站绩效评估工作基础上，从数字政府依托的互联网服务渠道入手，不断改进数字政府服务能力评估工作，最终助力各地实现让百姓像网购一样方便地获得政府服务。本次评估指标重点关注以下四个方面。

一是关注数字政府服务的集约整合，促进一体化服务建设。十九届四中全会《决定》提出创新行政管理和服务方式，加快推进全国一体化政务服务平台建设。从用户角度出发，聚焦用户需求和体验，将政府提供服务变成用户需要服务，这其中的关键就在于渠道平台集约、服务流程优化和业务协同整合。唯有如此，才能有效促进一体化服务建设，强化数字政府建设。因此，本次评估将重点关注以下三点：第一，关注各类互联网服务渠道和平台集约化建设、数据共享互联融通等内容；第二，关注数字政府提供的服务流程优化情况；第三，关注数字政府提供的跨地区、跨部门、跨层级业务协同能力等内容。

二是关注数据质量、数据资源共享开放与利用。十九届四中全会《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》中，“数据”被列为重要生产要素。今年4月，《中共中央国务院关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》明确提出加快培育数据要素市场，推进政府数据开放共享，提升社会数据资源价值。数据成为继土地、劳动力、资本、技术、管理之后又一新型生产要素，受到高度重视。高质量数据是推动数字政府建设根基。共享、开放与利用高质量数据才能有效提升数字政府建设成效，最大限度挖掘和发挥数字政府作用和价值。实践中发现，不少地方重基础设施，轻数据质量，对于数据质量的重视程度不高、认识程度不深，导致低质量数据损耗问题频现。数据只有流通起来才能发挥价值，而不少地方出于不愿、不敢、不会等原因，导致数据不流通、少流通，数据价值发挥受

到较大阻碍等问题，这些问题都极大地影响数字政府建设成效。因此，本次评估从数据治理角度出发，进一步关注支撑数字政府服务能力提升的数据质量、数据共享、数据开放与数据应用等方面内容。

三是关注政府服务对象满意度。党的十九届四中、五中全会总结了我国行政体制改革的成功做法，对建设人民满意的服务型政府作出了整体性制度安排。实现人民满意服务型政府的重要标志之一就是为人民群众提供高质量的服务。近年来，随着服务型政府建设深入推进，政府机关服务群众的意识也在不断加强，但与人民群众的更高期待相比还有一定差距。2019 年底，国务院办公厅印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》，目的就是充分发挥人民群众评价政府的激励机制。因此，本次评估工作也重点关注各地数字政府服务对象对政府提供的数字化政务服务、公共服务、数据服务、咨询服务等满意度情况。

四是关注各地数字政府服务创新实践。创新是引领发展的第一动力，数字政府要实现高质量发展，需要不断开放创新。为进一步鼓励各级政府将数字政府建设过程中具有创新性的优秀做法进行总结，实现创新成果共享，本次评估结合最新发展趋势，对“优秀创新案例”一级指标内容进行了调整，进一步增加了创新案例类别，以期能够获得更多的案例素材，为各级政府网站主管部门和建设单位提供参考，助力我国数字政府建设。

第二节 数字政府服务能力评估指标

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
服务支撑度 (21)	渠道支撑	渠道多元	评估各地数字政府服务能力供给渠道，政府门户网站（含政务服务平台）及政务新媒体渠道建设情况。【注：政务新媒体目前仅考察“两微一端（含政务小程序）”】	1
		入口统一	评估各地数字政府服务能力供给的不同渠道办事服务入口统一建设情况。	2
	应用支撑	搜索功能	评估各地数字政府互联网渠道提供的搜索引擎功能完备性、实用性情况。	2
		身份认证	评估各地数字政府各服务渠道（网站、政务服务平台、“两微一端”等）统一注册、统一身份认证以及统一用户空间建设情况。	3
		统一互动	评估各地统一互动渠道（统一热线、统一网上咨询等）建设情况。	2
		办事系统	评估各地数字政府各服务渠道（网站、政务服务平台、两微一端）实现办事统一申报、统一查询、统一咨询投诉等功能情况。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	数据支撑	线上支付	评估各地政务服务涉及行政事业性收费事项实现统一在线支付功能情况。	2
		清单目录	评估各地制定发布本地政务信息资源目录、数据共享目录清单以及清单目录更新维护情况。	2
		数据共享	评估各地支撑数字政府服务能力的数据共享交换平台建设情况以及数据共享目录规范性、目录覆盖度情况。	2
		数据同源	评估各地数字政府不同服务渠道间政务数据同源情况： 1. 网站与政务新媒体渠道之间的动态、政策类信息同步更新情况； 2. 政府门户网站、政务服务平台与部门网站服务数据是否同源； 3. 政府门户网站、政务服务平台与政务 App、政务微信等新媒体渠道间办事资源是否一致。	3
服务成熟度 (54)	政务服务成熟度	服务覆盖度	评估各地政务服务事项层级、部门覆盖情况： 1. 政务服务指南覆盖层级情况（省级：省、市、县、乡、村五级；重点地市：市、县、乡、村四级）； 2. 政务服务指南覆盖本级政府具有对外服务职能部门的程度； 3. 是否发布权责清单、通办清单、收费清单、中介清单、跑动次数清单、公共服务事项清单、依申请行政权力事项清单。	6
		标准规范度	评估各地办事指南规范性、全面性、准确性、标准化情况： 1. 办事指南要素全面性、内容准确性、标准统一性情况； 2. 办事材料明确具体要求（如，名称、格式、份数、签名签章等）情况； 3. 办理流程完备度（涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节内容）和详实度（包含办理时限、办理人员、审批标准等）情况； 4. 指南中的政策文件是否提供文件名称、具体内容，并与网站政策文件库实现关联。	6
		一件事服务	评估各地利用互联网渠道开展“一件事”集成服务建设情况： 1. 是否提供“一件事”专题服务； 2. “一件事”服务实现流程优化、业务协同创新情况	7

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			（如，减流程、减材料、减时限；跨部门、跨区域、跨层级通办；一证通办等）； 3. 按统一要求提供“一件事”的依据、条件、程序、期限、办事方式、材料等信息，实现一次性查阅、填写、线上一一次性登录，线下一一次性提交情况。	
		服务智能化	评估各地利用大数据、人工智能等技术面向个人、企业主动推送服务、智能提醒服务、智能互动（客服）服务提供情况。	4
	公共服务成熟度	数字化战疫	评估各地数字化战疫专题服务提供情况： 1. 是否利用互联网服务渠道开设相关专题； 2. 是否及时发布疫情防控、复工复产相关政策文件、辟谣信息、疫情通报信息等； 3. 提供公共服务情况（如，预防科普知识、健康码互通互认、发热门诊定点医院查询、风险等级查询、核酸检测机构查询、复工复产指引等）。	4
		医疗服务	评估各地基于政府部门主导的网上预约挂号、电子病历互联互通、远程医疗等网上医疗服务的建设情况： 1. 是否建设网上统一预约挂号平台； 2. 是否实现电子病历互联互通； 3. 是否提供远程医疗、在线问诊等服务。	3
		教育服务	评估各地基于政府部门主导的教育资源共享平台、远程教学等的建设情况： 1. 是否建立教育资源共享公共服务平台； 2. 远程教学学校覆盖情况； 3. 远程教学科目覆盖情况。	3
		交通服务	评估各地基于政府部门主导的交通拥堵实时数据、公共交通实时预报等服务提供情况： 1. 城市交通拥堵指数实时监测平台建设情况； 2. 城市公共交通来车信息实时预报平台建设情况。	3
		社保服务	评估各地社保异地办理、社保多元化服务渠道建设情况： 1. 社保异地业务联网办理的实现情况（如社保关系转移、异地就医结算、养老保险待遇状态比对查询等）； 2. 社保服务渠道多元化建设情况（如，通过互联网、自助服务一体机、政务微信、政务 App 等提供社保服务）。	3
		就业	评估各地基于公共数据建设就业信息服务平台、网上	3

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		服务	职业技能培训开展情况： 1. 是否建立就业信息服务平台； 2. 是否建立网上职业技能培训平台； 3. 是否开展网上职业技能培训。	3
		公共资源交易服务	评估各地公共资源交易数字化服务水平： 1. 是否制定和发布本地区公共资源交易目录； 2. 公共资源网上交易全程电子化（在线注册、在线购买标书、在线投标、在线评标）实现程度。	
	数据服务成熟度	数据开放	评估各地数据开放平台建设情况以及数据开放情况： 1. 是否建设统一数据开放平台； 2. 数据开放平台汇聚不同层级数据情况； 3. 数据开放平台汇聚本级不同部门数据集情况； 4. 开放平台开放的数据是否覆盖信用服务、医疗卫生、社保、就业、公共安全、城建住房、交通运输、教育文化、科技创新、资源能源、生态环境、工业农业、商贸流通、财税金融、安全生产、市场监管、社会救助、法律服务、生活服务、气象服务、地理空间、机构团体等领域。	3
		数据质量管理	评估各地开放数据信息完整性、更新及时性、数据易用性及准确性等情况： 1. 是否对数据项进行完整详细说明； 2. 是否明确数据更新频度并及时更新； 3. 数据文件格式及数据调用是否便捷易用； 4. 是否存在开放数据内容不准确情况。	3
		数据开发利用	评估各地开放数据的开发利用情况： 1. 是否提供申请数据开放功能； 2. 利用开放数据实现的典型应用数量及应用效果。	3
	服务满意度（13）	好差评渠道建设	评估各地依托政府网站（政务服务平台）、移动端提供政务服务好差评渠道建设情况。	2
		好差评效果	评估各地公开的政务服务好差评用户评价效果以及差评整改反馈情况： 1. 评估本地提供的政务服务用户评价满意度效果； 2. 针对差评结果本地开展的整改反馈情况。	3
		数据服务评价功能	评估各地数据开放平台用户满意度评价功能建设情况。	2
		数据服务评价	评估各地数据开放平台用户使用（平台功能、开放数	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		效果	据质量等）满意度情况。	
	咨询 投诉 答复 满意度	咨询 投诉 答复	评估各地利用政府网站（政务服务平台）、移动端渠道答复公众、企业咨询投诉情况以及答复满意度评价功能建设情况： 1. 开设咨询投诉渠道情况； 2. 提供答复满意度评价功能情况。	2
		答复 效果 评价	评估各地公众、企业对咨询投诉答复内容的满意度评价效果情况。	2
服务保障度 (12)	组织 保障	领导 机制	评估各地数字政府建设领导机制设置情况： 1. 是否成立专门的数字政府建设领导小组或信息化建设领导小组； 2. 是否明确小组统筹领导本地数字政府建设具体工作机制等。	2
		管理 机构	评估各地数字政府建设推进机构建设情况： 1. 是否成立相关工作推进机构（如数字办、大数据局、数据资源管理局、政务服务管理局等）； 2. 是否明确工作职责，具体协调、指导、监督数字政府建设情况。	2
	制度 保障	规划 设计	评估各地数字政府建设规划方案制定情况： 1. 制定发布本地数字政府建设规划（整体规划、工作方案、指导意见）情况； 2. 制定发布本地数字政府建设相关年度计划（工作要点等）情况。	2
		制度 标准	评估各地数字政府建设相关制度标准规范建设情况： 1. 制定发布本地数字政府建设相关标准规范情况（如，基础设施、数据资源、政务服务管理、安全管理、技术应用等）； 2. 制定发布本地数字政府建设相关考核评价制度等情况。	2
	安全 保障	安全 管理	评估各地数字政府数字化服务提供渠道及信息内容安全管理情况： 是否因网站、政务新媒体、业务系统、数据平台出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或媒体曝光。	2
		隐私 保护	评估各地数字政府数字化服务提供渠道（网站、政务新媒体、业务系统等）用户隐私保护情况，以及是否	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			因出现个人隐私信息泄露等严重问题被相关主管部门通报整改或媒体曝光。	
优秀创新案例（加分项，10）	“新基建”助力	——	通过新型信息基础设施建设（如，5G、物联网等通信基础设施，人工智能、云计算、区块链等新技术基础设施，以及数据中心、智能计算中心等算力基础设施），助力推进政府数字化转型、提升数字化服务能力的创新做法。	10
	集约化建设	——	本地区、本部门推进政府网站、互联网服务平台以及移动政务的互联互通，集中管理信息数据、集中提供服务建设方面的创新实践。	
	一体化服务	——	利用网站（政务服务平台）创新服务形式、优化业务流程，为企业、群众办事提供的一体化服务、集成服务方面的优秀创新实践。	
	移动化服务	——	借助移动应用平台（渠道）推进政务公开、优化政务服务、凝聚社会共识、创新社会治理，取得较好成效的应用实践。	
	新技术应用	——	创新应用 5G、区块链、大数据、人工智能等技术提升政府数字化服务效果的应用实践。	
	数据共享开放	——	开展政务信息系统整合、政务数据共享交换、数据开放等方面的创新做法、实践案例。	
	数据开发利用	——	探索在公共数据资源开发利用管理制度、技术保障能力建设、安全管理、工作机制等方面的创新做法或实践案例。	

第三节 政府网站绩效评估指标

一、部委政府网站绩效评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重
信息发布（25）	政府信息公开	法定主动公开	网站主动公开机构职能、负责人信息、文件资料、政务动态、数据发布、规划计划、财政信息、行政事业性收费、政府采购、建议提案等信息的情况： 1. 是否开设相关栏目/发布相关信息； 2. 栏目（含子栏目）的设置和分类是否规范合理、符合业务逻辑，便于用户查找； 3. 发布内容是否准确、及时、规范。	12

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重
		重点业务信息公开	根据历年国办政务公开要求，网站对本部门职责范围内相关重点业务信息的公开情况： 1. 是否开设相关栏目/发布相关信息； 2. 栏目（含子栏目）的设置和分类是否科学合理、符合业务逻辑，便于用户查找； 3. 发布内容是否准确、及时、规范。	5
		信息检索和下载功能	网站政府信息公开板块信息检索和下载功能的情况： 1. 是否提供检索功能并且可用； 2. 检索结果是否准确； 3. 是否提供信息下载功能并且可用。	2
		依申请公开	网站依申请公开功能建设情况： 1. 是否开设依申请公开栏目； 2. 是否提供在线申请功能。	1
	中心工作落实宣传	——	网站对助力做好“六稳”工作，助力落实“六保”任务等相关政策发布及解读、工作部署落实信息、回应社会关切的情况： 1. 是否开设相关专题专栏； 2. 是否汇聚部门工作部署落实情况信息； 3. 是否通过新闻发布会等形式宣传工作部署落实情况； 4. 信息丰富程度及信息更新情况。	5
数据开放 (5)	开放目录	——	数据开放目录的提供情况： 1. 是否发布政务数据开放目录； 2. 目录分类是否科学合理，便于用户识别查询。	1
	数据质量	——	开放数据信息完整性、更新及时性、数据易用性、准确性等情况： 1. 是否对数据项进行完整详细说明； 2. 是否明确数据更新频度并及时更新； 3. 数据文件格式及数据调用是否便捷易用； 4. 是否存在开放数据内容不准确情况。	2
	开发利用	——	开放数据的开发利用情况： 1. 是否提供申请数据开放功能； 2. 利用开放数据实现的典型应用数量及应用效果。	2
解读回应	政策解读	——	网站对本部门发布的重要政策或决策文件解	10

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重
(15)			读情况： 1. 是否开设政策解读栏目，信息发布是否及时； 2. 是否通过新闻发布、图表图解、音视频等多种形式开展解读； 3. 解读材料是否与政策文件本身相互关联； 4. 针对涉及面广、社会关注度高文件的解读比例。	
	回应关切		网站对涉及本部门的重大突发事件、重大政府决策、热点问题、网络谣言等回应情况： 1. 是否针对关切的事件设置专题，集中回应； 2. 专题中是否及时通过官方政策通报、新闻发布、新闻动态等回应关切。	5
办事服务 (19)	服务内容	事项目录	网站公开政务服务事项目录情况： 1. 是否发布政务服务事项目录； 2. 是否发布“最多跑一次”“不见面审批”“马上办、网上办、就近办、一次办”等至少一种服务事项目录或在办事指南中标注最少跑腿次数。	2
		办事指南	网站提供的政务服务事项办事指南规范性、全面性和准确性情况： 1. 办事指南要素是否全面准确、统一标准； 2. 办理材料是否明确名称、格式、份数、签名签章要求； 3. 办理流程是否清晰具体； 4. 指南中的政策文件是否提供文件名称、具体内容，并与网站政策文件库实现关联。	4
		表格下载	办事指南中涉及的申请表格提供情况： 1. 是否提供表格获取方式； 2. 是否提供表格下载及填写示范。	2
		常用查询服务	网站便民、利企常用查询服务情况： 1. 是否根据机构职能提供便民、利企常用查询服务； 2. 查询服务是否内容准确、更新及时。	2
	服务功能	注册登录	网站用户注册登录功能情况： 1. 是否提供注册登录功能； 2. 注册登录功能是否可用； 3. 网站不同功能板块是否实现统一登录功	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重
			能。	
		服务评价	办事服务评价功能提供情况： 1. 是否提供评价渠道； 2. 提供可供评价的具体内容情况； 3. 是否公开评价结果。	1
	集成套餐服务		针对部门重点办事主题（事项），网站提供专题或集成服务情况： 1. 是否以专题或集成套餐形式提供服务； 2. 是否按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源、政策文件、互动资源； 3. 服务资源内容规范、准确、实用性情况； 4. 在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）实现情况。	6
互动交流 (10)	咨询投诉	渠道功能	政府网站咨询投诉渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现信息发布、解读回应和办事服务类等栏目统一的咨询投诉功能； 2. 咨询投诉渠道是否真实可用，实现在线信息提交功能。	2
		留言公开	网站留言公开回复情况： 1. 是否及时公开咨询建议类留言反馈情况； 2. 反馈留言是否及时、详细，是否存在敷衍推诿、答非所问等情况； 3. 是否公开留言受理反馈情况统计数据。	3
	征集调查	渠道功能	政府网站征集调查渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现征集调查功能； 2. 是否提供在线提交意见、结果查看等功能。	2
		意见反馈	网站征集调查开展情况以及意见反馈情况： 1. 政府网站年度内开展征集调查活动数量； 2. 是否及时公开征集调查结果统计及采纳情况。	3
管理保障 (14)	规范设计	名称域名	是否提供规范合理的名称和域名。	1
		标识规范	网站管理主体、党政机关网站标识、网站标识码、ICP 备案编号、公安机关备案标识等的规范提供情况以及站点地图与网站栏目的一致性情况。	3

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重
	制度保障	组织机构	是否成立相关机构统筹规划、指导、协调和监督政府网站集约化建设，是否明确相关机构职责。	2
		制度规范	是否制定相关制度统筹推进政府网站集约化建设管理，规范相关人员、资金、项目等管理。	2
		年度报告	政府网站对 2019 年政府网站监管年度报告和工作年度报告提供情况。	1
	运维保障	日常运维	政府网站故障率、网站链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2
		安全防护	政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2
		隐私保护	政府网站用户隐私保护情况，以及是否因出现个人隐私信息泄露等严重问题被相关主管部门通报整改或媒体曝光。	1
功能推广 (12)	应用功能	智能问答	政府网站智能问答功能实现情况： 1. 是否基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、自动+人工在线答复网民问题； 2. 是否聚合所有栏目留言评论资源并实现常见问题推荐。	4
		智能搜索	政府网站“搜索即服务”实现情况： 1. 是否提供关键词模糊搜索功能； 2. 是否根据搜索关键词聚合相关信息和服务资源，实现“搜索即服务”； 3. 是否整合该部门下级网站上的信息或服务资源； 4. 是否提供分频道搜索、搜索统计等搜索优化功能。	4
	IPv6 改造	——	是否完成 IPv6 改造。	2
	用户空间	——	注册用户是否可在用户主页下浏览其在本网站咨询问题、办事服务等历史信息。	2
	集约化建设	——	本部门推进政府网站、互联网服务平台以及移动政务的互联互通，集中管理信息数据、集中提供内容服务建设方面的创新实践。	10
优秀创新案例（加分项，10）	集约化建设	——	本部门推进政府网站、互联网服务平台以及移动政务的互联互通，集中管理信息数据、集中提供内容服务建设方面的创新实践。	10

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重
	一体化服务	——	利用网站（一体化政务服务平台）创新服务形式、优化业务流程，为企业、群众办事提供的一体化服务、集成服务方面的优秀创新实践。	
	移动化服务	——	借助移动应用平台拓展府网站内容传播渠道，优化服务模式、凝聚社会共识、创新社会治理，取得较好成效的应用实践。	
	新技术应用	——	创新应用 5G、区块链、大数据、人工智能等技术提升政府网站服务效果的应用实践。	
	数据共享开放	——	开展政务信息系统整合、政务数据共享交换、数据开放等方面的创新做法、实践案例。	
	数据开发利用	——	探索在公共数据资源开发利用管理制度、技术保障能力建设、安全管理、工作机制等方面的创新做法或实践案例。	

二、地方政府网站绩效评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重		
				省	市	县
信息发布	政府信息公开	法定主动公开	网站主动公开概况信息、机构职能、负责人信息、文件资料、政务动态、数据发布、规划计划、财政信息、行政事业性收费、政府采购、重大建设项目批准和实施、脱贫攻坚、社会救助和社会福利、教育、促进就业、公共卫生、环境保护、灾害事故救援、公共文化体育、住房保障、国有土地使用权出让、矿业权出让、国有产权交易、工程建设项目招标投标、突发公共事件、安全生产监督检查、食品药品监督检查、产品质量监督检查等信息的情况： 1. 是否开设相关栏目/发布相关信息； 2. 栏目（含子栏目）的设置和分类是否规范合理、符合业务逻辑，便于用户查找； 3. 发布内容是否准确、及时、规范。	20	17	19
		信息检索和下载功能	网站政府信息公开板块信息检索和下载功能的建设情况： 1. 是否提供检索功能并且可用； 2. 检索结果是否准确； 3. 是否提供信息下载功能并且可用。	2	1	1

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重		
				省	市	县
		依申请 公开	网站依申请公开功能建设情况： 1. 是否开设依申请公开栏目； 2. 是否提供在线申请功能。	1	1	1
	中心 工作 落实 宣传	三大 攻坚战	网站对企业融资、脱贫攻坚、生态环境保护等重点工作相关政策发布及解读、工作部署落实信息的提供情况： 1. 是否开设相关专题专栏； 2. 是否汇聚辖区工作部署落实情况信息； 3. 是否通过新闻发布会等形式宣传工作部署落实情况； 4. 信息丰富程度及信息更新情况。	2	2	3
		深化 “放管 服” 改革	网站对“证照分离”改革、压缩企业开办时间、优化企业注销办理流程、减证便民等政策发布及解读、工作部署落实信息的提供情况： 1. 是否开设相关专题专栏； 2. 是否汇聚辖区工作部署落实情况信息； 3. 是否通过新闻发布会等形式宣传工作部署落实情况； 4. 信息丰富程度及信息更新情况。	2	1	2
		助力 “六 稳”“六 保” 工作	网站对助力做好“六稳”工作，助力落实“六保”任务等相关政策发布及解读、工作部署落实信息的提供情况： 1. 是否开设相关专题专栏； 2. 是否汇聚辖区工作部署落实情况信息； 3. 是否通过新闻发布会等形式宣传工作部署落实情况； 4. 信息丰富程度及信息更新情况。	2	1	2
		数字化 战疫	网站对疫情防控和复工复产政策发布及解读、办事服务、工作部署落实信息的提供情况： 1. 是否利用互联网服务渠道开设相关专题； 2. 是否及时发布疫情防控、复工复产相关政策文件、辟谣信息、疫情通报信息等； 3. 提供公共服务情况（如，预防科普知识、健康码互通互认、发热门诊定点医院查询、风险等级查询、核酸检测机构查询、复工复产指引等）。	4	3	5

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重		
				省	市	县
数据 开放	开放 平台	——	数据开放平台建设情况以及数据开放情况： 1. 是否建设统一数据开放平台； 2. 数据开放平台汇聚不同层级数据情况； 3. 数据开放平台汇聚本级部门数据情况； 4. 是否覆盖信用服务、医疗卫生、社保、就业、公共安全、城建住房、交通运输、教育文化、科技创新、资源能源、生态环境、工业农业、商贸流通、财税金融、安全生产、市场监管、社会救助、法律服务、生活服务、气象服务、地理空间、机构团体等领域。	4	4	—
	数据 质量	——	开放数据信息完整性、更新及时性、数据易用性及准确性等情况： 1. 是否对数据项进行完整详细说明； 2. 是否明确数据更新频度并及时更新； 3. 数据文件格式及数据调用是否便捷易用； 4. 是否存在开放数据内容不准确情况。	2	2	—
	开发 利用	——	开放数据的开发利用情况： 1. 是否提供申请数据开放功能； 2. 利用开放数据实现的典型应用数量及应用效果。	2	2	—
解读 回应	政策 解读	——	网站对本地区发布的重要政策文件解读情况： 1. 是否开设政策解读栏目，信息发布是否及时； 2. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫等多种形式开展解读； 3. 解读材料是否与政策文件本身相互关联； 4. 针对涉及面广、社会关注度高的文件解读比例。	5	4	4
	回应 关切	——	网站对涉及本地区的重大突发事件、热点问题、网络谣言等回应情况： 1. 是否针对关切的事件设置专题，集中回应； 2. 专题中是否及时通过官方政策通报、新闻发布、新闻动态等回应关切。	2	2	2
办事 服务	服务 内容	服务 覆盖度	网站政务服务事项覆盖层级、覆盖部门、目录建设的情况： 1. 政务服务指南覆盖层级情况（省级：省级、	2	2	2

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重		
				省	市	县
			市级、县级、乡镇级、村级；地市：市级、县级、乡镇级、村级；区县：县级、乡镇级、村级）； 2. 政务服务指南覆盖本级政府具有对外服务职能部门的程度； 3. 是否发布权责清单、通办清单、收费清单、中介清单、跑动次数清单、公共服务事项清单、依申请行政权力事项清单。			
		标准 规范度	网站提供的政务服务事项办事指南规范性、全面性、准确性、标准化情况： 1. 办事指南要素全面性、内容准确性、标准统一性情况； 2. 办事材料明确具体要求（如，名称、格式、份数、签名签章等）情况； 3. 办理流程完备度（涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节内容）和详实度（包含办理时限、办理人员、审批标准等）情况； 4. 指南中的政策文件是否提供文件名称、具体内容，并与网站政策文件库实现关联。	6	6	8
		表格 下载	办事指南中涉及的申请表格提供情况： 1. 是否提供准确的申请表格下载服务； 2. 是否提供准确的示范表格下载服务。	1	1	1
		常用 查询 服务	网站便民、利企常用查询服务情况： 1. 是否按照主题对便民、利企常用查询服务进行分类； 2. 便民常用查询是否覆盖环保绿化、教育科研、交通出行、证件办理、职业资格、婚姻生育、文体旅游、医疗卫生、社会保障、出境入境、住房保障等主要领域； 3. 利企常用查询是否覆盖财务税收、科技创新、投资审批、商务贸易、人力资源、国土规划、农林牧渔、设立变更、社会保障等主要领域； 4. 查询服务是否内容准确、更新及时。	3	3	2
	服务 功能	注册 登录	网站用户注册登录功能情况： 1. 是否提供注册登录功能； 2. 注册登录功能是否可用； 3. 网站不同功能板块是否实现统一登录功能。	2	2	2

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重		
				省	市	县
		服务 评价	办事服务评价功能提供情况： 1. 是否提供评价渠道； 2. 提供可供评价的具体内容情况； 3. 是否公开评价结果。	1	1	1
	专题 服务	——	针对教育、社保、住房、医疗、出入境、建设项目审批等办理量大、办理对象多的服务领域，网站按照办理对象、条件、流程等设计分类导航，整合办事服务、便民查询服务资源、互动知识库资源、政策动态资源等多元服务资源，向用户提供专题服务的情况： 1. 是否提供专题服务； 2. 是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等分类设置导航； 3. 是否能够整合提供办事服务资源、便民查询服务资源、互动知识库资源、政策动态资源； 4. 提供的各类服务资源内容是否规范、准确、实用； 5. 提供的办事服务在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）。	2	5	5
	一件事 服务	——	围绕企业开办、企业注销、行业准入、不动产登记、住房贷款等企业和群众眼中的一件事，对涉及的各项行政办事事项的办理材料、办理流程等进行优化再造，通过跨部门数据共享，提供企业和群众眼中的“一件事”： 1. 是否提供“一件事”专题服务； 2. “一件事”服务实现流程优化、业务协同创新情况（如，减流程、减材料、减时限；跨部门、跨区域、跨层级通办；一证通办等）； 3. 按统一要求提供“一件事”的依据、条件、程序、期限、办事方式、材料等信息，实现一次性查阅、填写、线上一一次性登录、线下一一次性提交情况。	4	8	8
互动 交流	咨询 投诉	渠道 功能	政府网站咨询投诉渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现信息发布、解读回应和办事服务类等栏目统一的咨询投诉功能； 2. 咨询投诉渠道是否真实可用，实现在线留言	1	1	1

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重		
				省	市	县
			提交功能。			
		留言公开	网站留言公开回复情况： 1. 是否及时公开咨询建议类留言反馈情况； 2. 反馈留言是否及时、详细，是否存在敷衍推诿、答非所问等情况； 3. 是否公开留言受理反馈情况统计数据。	3	3	3
	征集调查	渠道功能	政府网站征集调查渠道建设情况： 1. 是否搭建统一的互动交流平台，实现征集调查功能； 2. 是否提供在线提交意见、结果查看等功能。	1	1	1
		意见反馈	网站征集调查开展以及意见反馈情况： 1. 围绕行政决策开展征集调查活动数量； 2. 是否及时公开征集调查结果统计及采纳情况。	3	3	3
管理保障	规范设计	名称域名	是否提供规范合理的名称和域名。	1	1	1
		标识规范	网站管理主体、党政机关网站标识、网站标识码、ICP 备案编号、公安机关备案标识等的规范提供情况以及站点地图与网站栏目的一致性情况。	3	3	3
	制度保障	组织机构	是否成立相关机构统筹规划、指导、协调和监督政府网站建设，是否明确相关机构职责。	1	1	1
		制度规范	是否制定相关制度统筹推进政府网站集约化建设管理，规范相关人员、资金、项目等管理。	2	2	2
		年度报告	政府网站对 2019 年政府网站监管年度报表和工作年度报表提供情况。【注：监管年度报表只对省级政府网站进行评估】	2	2	2
	运维保障	日常运维	政府网站故障率、网站链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	2	2	2
		安全防护	政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2	2	2
		隐私	政府网站用户隐私保护情况，以及是否因出现	1	1	1

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重		
				省	市	县
		保护	个人隐私信息泄露等严重问题被相关主管部门通报整改或媒体曝光。			
功能 推广	应用 功能	智能 问答	政府网站智能问答功能实现情况： 1. 是否基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、“自动+人工”在线答复网民问题情况； 2. 是否聚合所有栏目留言评论资源并实现常见问题推荐。	3	3	3
		智能 搜索	政府网站“搜索即服务”实现情况： 1. 是否提供关键词模糊搜索功能； 2. 是否根据搜索关键词聚合相关信息和服务资源，实现“搜索即服务”； 3. 是否能够搜索到该地区下级网站上的信息和服务资源。	3	3	3
	IPv6 改 造	——	地级市以上政府门户网站是否完成 IPv6 改造， 区县政府门户网站是否支持 IPv6 访问。	1	2	2
	用户 空间	——	注册用户是否可在用户主页下浏览其在本网站 咨询问题、办事服务等历史信息。	2	2	2
优秀创 新案例 （加分 项） （10）	集约化 建设	——	本地区推进政府网站、互联网服务平台以及移动政务的互联互通，集中管理信息数据、集中提供内容服务建设方面的创新实践。	10	10	10
	一体化 服务	——	利用网站（政务服务平台）创新服务形式、优化业务流程，为企业、群众办事提供的一体化服务、集成服务方面的优秀创新实践。			
	移动化 服务	——	借助移动应用平台拓展府网站内容传播渠道，优化服务模式、凝聚社会共识、创新社会治理，取得较好成效的应用实践。			
	新技术 应用	——	创新应用 5G、区块链、大数据、人工智能等技术提升政府网站服务效果的应用实践。			
	数据 共享 开放	——	开展政务信息系统整合、政务数据共享交换、数据开放等方面的创新做法、实践案例。			
	数据 开发 利用	——	探索在公共数据资源开发利用管理制度、技术保障能力建设、安全管理、工作机制等方面的创新做法或实践案例。			

一级指标	二级指标	评估要点	权重		
			微信	App	微博
发布解读	信息更新	政务新媒体信息更新情况：是否实现每周至少更新 1 次（微信服务号每 2 周更新 1 次）。	16	12	20
	信息内容	政务新媒体信息发布情况： 1. 是否发布动态、政策文件、政策解读、回应关切类政务信息； 2. 是否发布三大攻坚战、深化“放管服”改革、重点（民生）领域、疫情防控、复工复产、“六稳”“六保”等中心工作落实情况信息； 3. 是否发布与机构职责相关度不高的信息； 4. 是否存在内容发布不当、刊登或链接商业广告等情况。	16	10	20
服务质量	办事服务	政务新媒体的办事服务提供情况： 1. 是否至少提供本部门、本地区行政审批事项的办事指南； 2. 是否提供办事指南中涉及的申请表格下载及填写示范； 3. 是否提供在线预约、在线办理等在线办事服务； 4. 是否提供适配政务新媒体的办事服务，而不是简单跳转到互联网政务服务平台； 5. 政务新媒体办事服务是否与互联网政务服务平台数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。	12	10	——
	查询服务	政务新媒体的查询服务提供情况： 1. 是否提供本部门、本地区便民服务类、数据类查询服务； 2. 是否提供适配政务新媒体的查询服务，而不是简单跳转到互联网政务服务平台； 3. 政务新媒体查询服务是否与互联网政务服务平台数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。	6	8	
	功能可用	政务新媒体的功能可用性情况： 1. 提供的服务功能是否能够正常使用； 2. 提供的链接是否可用。	——	8	

一级 指标	二级 指标	评估要点	权重		
			微信	App	微博
	服务评价	政务新媒体的服务评价情况： 1. 是否提供评价渠道； 2. 是否提供可供评价的具体内容情况； 3. 是否公开评价结果。	——	8	
互动效果	留言审查	政务新媒体的留言审查情况：是否存在留言审查不到位，留言区出现不当留言的情况。	10	6	——
	留言回复	政务新媒体留言回复情况： 1. 留言回复是否及时； 【注：政务微博不考核该评估要点。】 2. 公开的留言回复是否存在不当情况。	12	6	14
	意见反馈	政务新媒体意见反馈情况：利用新媒体渠道开展意见征集调查活动，并及时公开活动开展统计情况及结果采纳情况。	6	6	6
管理规范	集约开设	政务新媒体集约开设情况：是否按照一单位一平台一账号的原则进行集约开设。	12	6	18
	认证规范	政务新媒体认证规范性情况： 1. 是否以本单位机构名称或单位工作职责关联命名； 2. 不同平台的政务新媒体名称是否保持一致； 3. 是否在公开认证信息中标明主办单位名称，机构调整后账号信息是否及时更新。	6	5	18
	管理保障	政务新媒体组织机构、制度规范建设情况。	2	2	2
	安全管理	政务新媒体内容安全管理情况。	2	3	2
平台功能	搜索功能	政务新媒体搜索功能情况： 1. 是否提供搜索功能； 2. 搜索结果是否准确、可靠； 3. 搜索功能是否便捷、智能。	——	10	——