

第三章 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

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视网络安全和信息化工作，指出要以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，统筹发展电子政务。党的十九大提出了建设网络强国、数字中国、智慧社会的宏伟目标。在去年召开的全国网络安全和信息化工作会议上，习近平总书记再次强调，要运用信息化手段推进政务公开、党务公开，加快推进电子政务，构建全流程一体化在线服务平台，更好解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题。习近平总书记的重要指示，为我们开展电子政务工作提供了根本遵循、指明了前进方向。

当前，新一轮科技革命和产业变革方兴未艾，互联网与社会各领域深度融合，电子政务发展已进入“资源整合、服务优化、模式创新”的新阶段。抓住这一重大历史机遇，推进电子政务发展，对建设网络强国、数字中国、智慧社会具有重大现实意义。实践中，广东、贵州、福建、浙江、广西、湖北等地纷纷出台数字政府建设规划或实施方案，布局数字政府建设，加快推进政府职能转变，推动政府治理体系和治理能力现代化。

中国软件评测中心坚持以人民为中心的发展思想，围绕加快建设服务型政府目标，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。本次评估指标调整主要聚焦以下四个方面。

一是，聚焦集约化建设，关注各级政府互联网服务渠道融合情况。2018年国务院先后印发《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）、《政府网站集约化试点工作方案》（国办函〔2018〕71号）、《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号）等文件。文件要求各地区、各部门要加强政府网站、政务服务平台以及政务新媒体集约化建设，文件还强调，各地区政务服务平台要与本地区政府门户网站和集约化平台互联互通，各类政务新媒体要与政府网站实现融合发展、数据同源、服务同根。因此，今年评估工作，在指标设计方面我们也紧紧围绕国家有关要求，重点聚焦各地区、各部门互联网服务渠道集约化建设成效，关注各类渠道融通、数据共享、业务协同情况。

二是，聚焦内容完备度，关注各地区各部门网站及政务新媒体对标国办检查指标建设情况。为进一步推动全国政府网站和政务新媒体健康有序发展，今年4月份国办印发《政府网站与政务新媒体检查指标》，对政府主要网上履职平台开展2.0版检查监管。本

次检查重点从信息发布、政策解读、办事服务、互动交流、功能设计等方面考察各地政府网站内容功能建设情况。今年我们的评估工作，也将国办检查指标作为重要参考依据，纳入本次数字政府服务能力评估之中。

三是，**聚焦服务体验度，关注政府互联网履职平台满足用户需求效果**。不管是政府门户网站，还是政务服务平台、各类政务新媒体渠道，其建设目的都是为企业和群众提供更加便捷实用的服务，更好满足企业群众日益增长的网上便捷服务的需求，更好促进政府服务中心工作。我国网民数量超过 8 亿，互联网深度融入人们生产生活，政府必须要加强网上政务服务能力。“坚持政务服务上网是原则、不上网是例外，联网是原则、孤网是例外，推动线上线下深度融合，加快打造以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台，以企业和群众需求为导向，在更大范围实现‘一网通办’”已成为国家要求。为此，本次评估工作也重点聚焦各地各部门利用互联网政务服务渠道支撑本地区本部门重点中心工作落实情况、促进企业群众堵点事项疏解情况，以及方便企业群众办事的服务资源提供情况，重点关注各地推进政务服务标准化情况以及跨地区、跨部门、跨层级业务协同能力。

四是，**聚焦数据资源，探索开展政务数据质量评估评价**。数据是数字政府的根基，是连接现实世界和虚拟世界的桥梁。数据质量的好坏直接影响到反映现实、驱动现实和改变现实的成效，降低数据共享交换、开发利用的效率和价值。实践中，我们发现不少地区重基础设施、轻数据质量。数据质量参差不齐，不完备、不规范、权威性差、活性低、死数据冷数据拼凑等问题频现，大大影响了数字政府建设成效。在此背景下，今年我们将从数据治理的视角出发，开展数据共享、数据开放、数据应用等方面调查评估。持续加大与各地大数据主管部门合作，开展地区数据治理和数据质量专项评估评价。以评提质、以评促治，推动政务数据治理水平提升。

第二节 数字政府服务能力评估指标

2019 年数字政府服务能力评估指标包括渠道支撑度、功能完备度、服务体验度、综合保障度以及优秀案例 5 个一级指标。数字政府服务能力评估对象为省级、重点城市（计划单列市、省会城市）地方政府，评估内容为政府数字化转型中的在线服务能力，评估数据采集对象为省级、重点城市（计划单列市、省会城市）地方政府开设的面向企业群众提供信息服务的互联网服务渠道，包括政府门户网站（含政务服务网）、政务新媒体（本次评估仅考核“两微一端”）渠道。数字政府服务能力评估指标考核项分为 A、B、C 三类。A 类为多渠道比对赋分指标，即需要对全部已有渠道进行统一验证后赋分的指标；B 类为多渠道加权赋分指标，即对已有渠道考核相同内容的指标得分进行加权汇总后赋分的指标；C 类为仅对单一渠道进行考核即可赋分的指标。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	指标类别	评估对象	权重
1-渠道支撑度 (24)	1.1 多元集约	1.1.1 渠道建设	互联网服务渠道建设情况： 是否建立政府门户网站(含服务平台)及政务新媒体渠道。【注：政务新媒体仅考察两微一端(含政务小程序)。】	A 类	网站、政务微博、政务微信、政务 App	1
		1.1.2 集约开设	1.是否实现网站集约化平台建设；	C 类	网站	3
			2.两微一端等新媒体渠道是否按照一单位一平台一账号的原则进行集约开设。	A 类	政务微博、政务微信、政务 App	
	1.2 数据同源	1.2.1 信息发布一致	互联网服务渠道动态、政策类信息同步更新情况： 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。	A 类	网站、政务微博、政务微信、政务 App	2
		1.2.2 办事资源一致	1.政府门户网站与部门网站办事资源是否一致；	C 类	网站	2
			2.政府门户网站与政务 App、政务微信等新媒体渠道间办事资源是否一致。	A 类	网站、政务微信、政务 App	
	1.3 渠道功能	1.3.1 注册登录	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一号登录功能；	C 类	网站	2
			4.网站与政务 App/政务微信间用户是否实现一号登录功能。	A 类	网站、政务微信、政务 App	
		1.3.2 留言评论	1.是否提供咨询留言功能；	B 类	网站、政务微博、微信、政务 App	2
	2.是否提供评价评论功能；		B 类	网站、政务微信、政务 App		

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	指标类别	评估对象	权重
			3.留言评论功能是否真实、可用。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	
		1.3.3 搜索功能	互联网服务渠道搜索功能情况： 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。	B类	网站、政务App	4
		1.3.4 用户空间	互联网服务渠道用户空间情况： 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。	C类	网站	3
		1.3.5I Pv6 访问	互联网服务渠道 IPv6 访问情况：是否支持 IPv6 访问。	C类	网站	1
	1.4 渠道认证	1.4.1 名称规范	互联网服务渠道名称规范性情况： 1.是否提供规范合理的名称；	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	2
2.同一渠道内或不同渠道间的名称原则上是否保持一致或关联。			A类	网站、政务微博、政务微信、政务App		
1.4.2 标识规范		互联网服务渠道标识规范性情况： 是否提供规范的标识信息。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	2	
2-功能完备度 (33)	2.1 信息发布	2.1.1 基础政务信息	利用互联网渠道公开概况信息、文件资料、政务动态、数据发布、人事信息、规划计划等信息情况： 1.是否发布相关信息； 2.发布内容是否及时、准确、全面。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	指标类别	评估对象	权重
		2.1.2 重点领域 信息	利用互联网渠道公开重大建设项目批准和实施、公共资源配置、社会公益事业建设、财政信息、安全生产、行政事业性收费、产品质量监督、行政执法、政府公报、建议提案等政务公开工作要点信息情况： 1.是否开设相关栏目/发布相关信息； 2.发布内容是及时、准确、全面。	C类	网站	5
		2.1.3 公开保障	利用互联网渠道提供政府信息公开目录、依申请公开、公开年报情况： 1.公开目录建设是否规范合理，是否提供目录检索功能，更新维护是否及时； 2.依申请公开功能是否规范有效； 3.公开年报发布是否规范。	C类	网站	2
	2.2 解读 回应	2.2.1 政策解读	利用互联网渠道对本地区、本部门发布的重要政策文件解读情况： 1.是否及时发布政策解读信息； 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。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	4
		2.2.2 回应关切	利用互联网渠道对涉及本部门或本地区的重大突发事件、热点问题、网络谣言等回应情况。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	2
	2.3 办事 服务	2.3.1 事项 目录	利用互联网渠道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；	C类	网站	3
			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。	C类	网站	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	指标类别	评估对象	权重
		2.3.2 办事指南	利用互联网渠道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； 2.办理材料是否具体明确； 3.办理流程是否清晰具体；	B类	网站、政务微信、政务App	5
			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。	C类	网站	
		2.3.3 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。	C类	网站	2
		2.3.4 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。	B类	网站、政务App	2
	2.4 互动交流	2.4.1 留言公开	留言公开回复情况： 1.是否及时公开咨询投诉留言、政务服务办事咨询反馈情况； 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。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	3
		2.4.2 意见反馈	征集调查开展情况以及意见反馈情况： 1.是否及时反馈征集调查的统计情况； 2.是否及时公开征集调查结果采纳情况。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	3
3-服务体验度 (33)	3.1 中心工作落实宣传	——	利用互联网渠道公开三大攻坚战、深化“放管服”改革、重点民生领域、年度专项工作等重点工作相关政策及解读、工作部署落实情况： 1.是否汇聚相关工作部署落实情况信息； 2.是否通过新闻发布会、解读等形式宣传工作部署落实情况；	C类	网站	9

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	指标类别	评估对象	权重
			3.信息丰富程度及信息更新情况。			
	3.2 堵点 事项 疏解	——	针对教育/身份证明类、商事服务类、医疗社保类、居住出行类以及就业创业类等堵点事项办理流程优化、材料精简、网上办理程度情况： 1.办理时限（承诺时限与法定时限）缩减、材料精简情况； 2.在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）实现情况； 3.现场办理便捷度（现场办理跑腿次数）情况； 4.通办（全省/市通办）程度。	C类	网站	7
	3.3 集成 套餐 服务	——	针对企业开办、工程建设项目审批、投资项目审批、企业注销、不动产登记、出入境证件办理等重点主题（事项），以及教育、医疗、住房等民生领域利用互联网渠道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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。	C类	网站	9
	3.4 数据 开放 利用	3.4.1 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。	C类	网站	8
		3.4.2 数据 质量	开放数据信息完整性、更新及时性、数据易用性、准确性及覆盖度等情况： 1.是否对数据项进行完整详细说明；	C类	网站	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	指标类别	评估对象	权重
			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.是否覆盖市场主体、人社、教育、医疗卫生、民政、建设、交通运输、文化、科技、农业、安全生产、环保等领域。			
		3.4.3 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.是否提供相关数据下载、接口调用等情况统计。	C类	网站	
4-综合保障度 (10)	4.1 管理保障	4.1.1 组织机构	是否成立相关机构统筹规划、指导、协调和监督各类平台/渠道建设,是否明确相关机构职责。	C类	网站	3
		4.1.2 制度规范	是否制定相关制度统筹推进政府协同办公、履职能力、服务能力等方面建设,规范相关人员、资金、项目等管理。	C类	网站	2
	4.2 运维保障	4.2.1 日常运维	数字政府互联网渠道及内容日常运维情况,以及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。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	3
		4.2.2 安全管理	数字政府互联网渠道及内容安全管理情况,以及是否存在网站、政务新媒体出现安全、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。	B类	网站、政务微博、政务微信、政务App	2
5 优秀案例 (10)	——	集约化建设:本地区、本部门推进政府网站集约化平台与政务服务平台的互联互通,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。 一体化服务:本地区、本部门开展一体化政务服务平台建设,创新形式、拓展渠道、优化流程,优化营商环境、便利企业和群众办事创业方面的优秀创新实践。	——	网站、政务微博、政务微信、政务App	10	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	指标类别	评估对象	权重
			政务新媒体管理：本地区、本部门加强政务新媒体规范运维管理，积极运用政务新媒体推进政务公开、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：本地区、本部门创新应用云计算、大数据、物联网、区块链、人工智能等技术提升网站、服务平台服务水平和效果的应用实践。			
			数据开放：政府机构在开展政务信息系统整合、政务数据开放与利用等方面的创新做法、实践案例。			

注：某地区数字政府服务能力评估总得分为：总分= $\sum_{i=1}^m A_i + \sum_{i=1}^n B_i + \sum_{i=1}^r C_i$

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	指标来源
信息发布	基础信息公开	—	网站公开机构信息、文件资料、政务动态、数据发布、人事信息、规划计划等信息情况： 1.是否开设相关栏目/发布相关信息； 2.发布内容是否及时、准确、全面。	6	2.1.1 基础政务信息
	重点领域信息公开	财政信息	政府网站对本部门财政信息、政府采购等信息提供情况： 1.是否按年度发布本部门财政预决算信息、三公经费信息； 2.是否公开采购项目信息。	4	2.1.2 重点领域信息
		建议提案	政府网站对建议提案信息的提供情况： 是否公开人大代表建议和政协委员提案的答复信息或建议提案办理工作情况。	2	
		其他重点信息	根据历年国办政务公开要求，政府网站对本部门职责范围内相关重点信息的提供情况： 1.是否以专题专栏形式发布与本部门职责、业务密切相关的公开信息；	5	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重	指标来源
			2.信息内容是否及时更新。		
	中心工作落实宣传	—	<p>根据国务院关于落实《政府工作报告》重点工作部门分工的意见要求，各部门在统筹推进稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险、保稳定工作中各项重点工作落实情况：</p> <p>1.是否开设相关专题专栏；</p> <p>2.是否汇聚部门工作部署落实情况信息；</p> <p>3.是否通过新闻发布会、解读等形式宣传工作部署落实情况；</p> <p>4.信息丰富程度及信息更新情况。</p>	5	3.1 中心工作落实宣传
	数据开放	开放目录	<p>数据开放目录的提供情况：</p> <p>1.是否发布政务数据开放目录；</p> <p>2.目录分类是否科学合理，便于用户识别查询。</p>	1	3.4.1 开放目录
		数据质量	<p>开放数据信息完整性、更新及时性、数据易用性、准确性及覆盖度等情况：</p> <p>1.是否对数据项进行完整详细说明；</p> <p>2.是否明确数据更新频度并及时更新；</p> <p>3.数据文件格式及数据调用是否便捷易用。</p>	2	3.4.2 数据质量
		开发利用	<p>开放数据的开发利用情况：</p> <p>1.是否提供申请数据开放功能，并能及时公开回复；</p> <p>2.是否提供相关数据下载、接口调用等情况统计。</p>	2	3.4.3 开发利用
	公开保障	—	<p>网站提供政府信息公开目录、依申请公开、公开年报情况：</p> <p>1.公开目录建设是否规范合理，是否提供目录检索功能，更新维护是否及时；</p> <p>2.依申请公开功能是否规范有效；</p> <p>3.公开年报发布是否规范。</p>	4	2.1.3 公开保障
解读回应	政策解读	—	<p>网站对本部门发布的重要政策或决策文件解读情况：</p> <p>1.是否开设政策解读栏目，信息发布是否及时；</p> <p>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；</p>	6	2.2.1 政策解读

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重	指标来源
			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、社会关注度高政策文件的解读比例。		
	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。	3	2.2.2 回应关切
办事服务	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.是否在办事指南中标注最少跑腿次数。	2	2.3.1 事项目录
		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.办理材料是否有名称、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。	6	2.3.2 办事指南
		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	2.3.3 表格下载
	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。	3	1.3.1 注册登录
		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。	3	2.3.4 服务评价
	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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。	8	3.3 集成套餐服务

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重	指标来源	
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，实现在线信息提交功能。	2	1.3.2 留言评论	
		留言公开	网站留言公开回复情况： 1.是否及时公开信访留言、办事咨询反馈情况； 2.反馈留言是否详细、不存在敷衍推诿、答非所问情况； 3.是否公开留言受理反馈情况统计数据。	3	2.4.1 留言公开	
	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	1.3.2 留言评论	
		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	2.4.2 意见反馈	
	管理保障	规范设计	名称规范	网站名称规范性情况： 政府网站是否提供规范合理的名称。	2	1.4.1 名称规范
			标识规范	网站标识规范性情况： 根据《政府网站发展指引》要求，政府网站域名规范性，以及网站管理主体、“我为政府网站找错”、党政机关网站标识、政府网站标识码、ICP 备案标识、公安备案标识等规范提供情况。	2	1.4.2 标识规范
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	4.1.1 组织机构	
		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	4.1.2 制度规范	
		年度报表	政府网站对 2018 年政府网站监管年度报表和工作年度报表提供情况。	2	4.1.2 制度规范	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重	指标来源
	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	4.2.1 日常运维
		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，是否开展三级等保测评，是否出现安全、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	4.2.2 安全管理
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。	4	1.3.2 留言评论
		智能搜索	政府网站“搜索即服务”体现情况： 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、搜索统计等功能。	4	1.3.3 搜索功能
	IPv6访问	—	政府网站是否支持 IPv6 访问。	2	1.3.5 IPv6 访问
	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	1.3.4 用户空间
优秀创新案例	—	<p>集约化建设：本地区、本部门推进政府网站集约化平台与政务服务平台的互联融通，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。</p> <p>一体化服务：本地区、本部门开展一体化政务服务平台建设，创新形式、拓展渠道、优化流程，优化营商环境、便利企业和群众办事创业方面的优秀创新实践。</p> <p>新技术应用：本地区、本部门创新应用云计算、大数据、物联网、区块链、人工智能等技术提升网站、服务平台服务水平和效果的应用实践。</p>	10	5. 优秀案例	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重	指标来源
			数据开放：政府机构在开展政务信息系统整合、政务数据开放与利用等方面的创新做法、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			指标来源
				省	市	县	
信息发布	基础信息公开	—	网站公开概况信息、文件资料、政务动态、数据发布、人事信息、规划计划等信息情况； 1.是否开设相关栏目/发布相关信息； 2.发布内容是否及时、准确、全面。	2	2	5	2.1.1 基础政务信息
	重点领域信息公开	—	网站公开重大建设项目批准和实施、公共资源配置、社会公益事业建设、财政信息、安全生产、行政事业性收费、产品质量监督、行政执法、政府公报、建议提案等政务公开工作要点信息情况； 1.是否开设相关栏目/发布相关信息； 2.发布内容是否及时、准确、全面。	4	5	5	2.1.2 重点领域信息
	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及解读、工作部署落实情况； 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、解读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	3.1 中心工作落实宣传
		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、减证便民等政策及解读、工作部署落实情况； 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、解读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	3.1 中心工作落实宣传

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明			权重			指标来源
						省	市	县	
	重点民生领域		网站对促进就业创业、义务教育、医疗健康、征地等政策及解读、工作部署落实情况：	2	3	3	3.1 中心 工作 落实 宣传		
			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、解读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。						
	年度专项工作		网站对扫黑除恶专项斗争、不忘初心牢记使命主题教育、公开条例贯彻落实等专项工作落实情况：	2	2	3	3.1 中心 工作 落实 宣传		
			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、解读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。						
	数据开放	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。	2	2	—	3.4.1 开放 目录		
		数据质量	开放数据信息完整性、更新及时性、数据易用性、准确性及覆盖度等情况： 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.是否覆盖市场主体、人社、教育、医疗卫生、民政、建设、交通运输、文化、科技、农业、安全生产、环保等领域。	3	2	—	3.4.2 数据 质量		
		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.是否提供相关数据下载、接口调用等情况统计。	3	2	—	3.4.3 开发 利用		
	公开保障	—	网站提供政府信息公开目录、依申请公开、公开年报情况： 1.公开目录建设是否规范合理，是否提供目录检索功能，更新维护是否及时；	4	4	4	2.1.3 公开 保障		

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重			指标来源
				省	市	县	
			2.依申请公开功能是否规范有效; 3.公开年报发布是否规范。				
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。	4	4	4	2.2.1 政策解读
	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。	2	2	2	2.2.2 回应关切
办事服务	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	2	2	2.3.1 事项目录
		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.办理材料是否有名称、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。	8	8	10	2.3.2 办事指南
		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	2	3	2.3.3 表格下载
	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;	2	2	2	1.3.1 注册登录

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重			指标来源
				省	市	县	
			3.网站不同功能板块是否实现统一登录功能。				
	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。	2	2	2	2.3.4 服务评价
集成服务	企业开办		针对一般性（行业性）企业开办主题，网站围绕名称预先核准、企业注册登记、印章刻制、开户、税务登记、社保登记等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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。	12	12	15	3.3 集成套餐服务
	工程建设项目审批		针对工程建设项目审批办事主题（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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。				3.3 集成套餐服务
	投资项目审批		针对投资项目审批办事主题（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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。				3.3 集成套餐服务
	企业注销		针对企业注销办事主题（事项），网站围绕市场监管、税务、社保、商务、银行等不同部门（环节）注销等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；				3.3 集成套餐服务

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重			指标 来源
				省	市	县	
			2.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。				3.3 集成 套餐 服务
		不动产登记	针对不动产登记等办事主题（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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。				
		出入境证件	针对出入境证件办理主题（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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 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。				
		民生服务	针对教育、医疗、住房、社保等民生领域，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.是否能按照办理对象、办理条件、办理流程等整合提供行政办事、便民服务资源； 3.服务资源内容规范、准确、实用性情况；				
	堵点 事项 疏解	教育/ 身份 证明 类	教育/身份证明类堵点事项办理流程优化、材料精简、网上办理程度情况； 1.办理时限（承诺时限与法定时限）缩减、材料精简情况； 2.在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）实现情况； 3.现场办理便捷度（现场办理跑腿次数）情况； 4.通办（全省/市通办）程度。	8	10	— —	3.2 堵点 事项 疏解

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估要点说明	权重			指标 来源
				省	市	县	
		商事 服务 类	商事服务类堵点事项办理流程优化、材料精简、网上办理程度情况： 1.办理时限（承诺时限与法定时限）缩减、材料精简情况； 2.在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）实现情况； 3.现场办理便捷度（现场办理跑腿次数）情况； 4.通办（全省/市通办）程度。				3.2 堵点 事项 疏解
		医疗 社保 类	医疗社保类堵点事项办理流程优化、材料精简、网上办理程度情况： 1.办理时限（承诺时限与法定时限）缩减情况； 2.在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）实现情况； 3.现场办理便捷度（现场办理跑腿次数）情况； 4.通办（全省/市通办）程度。				3.2 堵点 事项 疏解
		居住 出行 类	居住出行类堵点事项办理流程优化、材料精简、网上办理程度情况： 1.办理时限（承诺时限与法定时限）缩减、材料精简情况； 2.在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）实现情况； 3.现场办理便捷度（现场办理跑腿次数）情况； 4.通办（全省/市通办）程度。				3.2 堵点 事项 疏解
		就业 创业 类	就业创业类堵点事项办理流程优化、材料精简、网上办理程度情况： 1.办理时限（承诺时限与法定时限）缩减情况； 2.在线办理深度（在线预约、在线申报、全流程网办）实现情况； 3.现场办理便捷度（现场办理跑腿次数）情况； 4.通办（全省/市通办）程度。				3.2 堵点 事项 疏解

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重			指标来源	
				省	市	县		
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，实现在线留言提交功能。	1	1	1	1.3.2 留言评论	
		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	4	2.4.1 留言公开	
	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	1.3.2 留言评论	
		意见反馈	网站征集调查开展以及意见反馈情况： 1.政府网站年度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	2.4.2 意见反馈	
	管理保障	规范设计	名称规范	网站名称规范性情况：是否提供规范合理的名称。	2	2	2	1.4.1 名称规范
			标识规范	网站标识规范性情况：根据《政府网站发展指引》要求，政府网站域名规范性，以及网站管理主体、“我为政府网站找错”、党政机关网站标识、政府网站标识码、ICP备案标识、公安备案标识等规范提供情况。	2	2	4	1.4.2 标识规范
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。	2	2	2	4.1.1 组织机构	
		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	4.1.2 制度规范	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重			指标来源
				省	市	县	
		年度报表	政府网站对 2018 年政府网站监管年度报告和工作年度报告提供情况。（注：监管年度报告只对省级政府网站进行评估）	2	1	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被重点媒体曝光。	2	3	4
	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	4.2.2 安全管理
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	2	2	1.3.2 留言评论
		智能搜索	政府网站“搜索即服务”体现情况： 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.是否整合该地区、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、集约管理等搜索优化功能。	3	2	2	1.3.3 搜索功能
	IPv6访问	——	是否支持 IPv6 访问。	2	2	2	1.3.5 IPv6 访问
	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	1.3.4 用户空间
优秀创新案例	——	——	集约化建设：本地区、本部门推进政府网站集约化平台与政务服务平台的互联互通，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	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点说明	权重			指标来源
				省	市	县	
			一体化服务：本地区、本部门开展一体化政务服务平台建设，创新形式、拓展渠道、优化流程，优化营商环境、便利企业和群众办事创业方面的优秀创新实践。				5 优秀 案例
			新技术应用：本地区、本部门创新应用云计算、大数据、物联网、区块链、人工智能等技术提升网站、服务平台服务水平和效果的应用实践。				
			数据开放：政府机构在开展政务信息系统整合、政务数据开放与利用等方面的创新做法、实践案例。				

第四节 政务新媒体调查评估指标

一级指标	二级指标	评估要点	权重			指标来源
			政务微信	政务App	政务微博	
发布解读	信息更新	政务新媒体信息更新及时性情况： 是否实现每周至少更新1次。	16	12	20	2.1 信息发布
	信息内容	政务新媒体信息发布情况： 1.发布本部门、本地区工作动态、政策文件、政策解读、回应关切类政务信息情况；	16	10	20	2.1/2.2 信息发布 解读 回应
		2.发布三大攻坚战、深化“放管服”改革、重点（民生）领域以及年度专项工作等中心工作落实情况信息情况；				3.1. 中心 工作 落实 宣传
		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。				4.2.1 日常 运维
服务质量	办事指南	政务新媒体的办事指南提供情况： 1.提供本部门、本地区各单位政务服务事项的办事指南情况； 2.是否提供办事指南中涉及的应用表格下载及填写示范。	12	10	—	2.3.2 办事 指南
	查询服务	提供本地区便民服务类、数据类的查询服务。	6	8	—	3.3 集成

一级指标	二级指标	评估要点	权重			指标来源
			政务微信	政务App	政务微博	
						套餐服务
	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	—	4.2.1 日常运维
	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	—	2.3.4 服务评价
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	—	4.2.1 日常运维
	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	2.4.1 留言公开
	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	2.4.2 意见反馈
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	1.1.1 渠道建设
	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（注：若其他平台无政务新媒体，则该指标不扣分）； 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	1.4.1 名称规范
	管理保障	政务新媒体组织机构、制度规范建设情况： 是否明确政务新媒体组织机构职责、制定内容保障、运维管理等相关制度规范。	2	2	2	4.1 管理保障
	安全管理	政务新媒体内容安全管理情况： 政务新媒体是否存在安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或媒体曝光。	2	3	2	4.2.2 安全管理
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；	—	10	—	1.3.3 搜索功能

一级指标	二级指标	评估要点	权重			指标来源
			政务微信	政务App	政务微博	
		3.搜索功能是否便捷、智能。				

指标说明：政务新媒体调查评估对象为部委、省级及重点城市（计划单列市、省会城市）地方政府开设的“两微一端”渠道。政务新媒体调查评估总分为已开设的“两微一端”渠道得分加权汇总后的得分，各渠道权重比例采用德尔菲法形式确定。总分具体计算公式如下：

1.若调查评估对象开设上述三类政务新媒体，则总分=政务微信得分*40%+政务微博得分*20%+移动客户端得分*40%。

2.若调查评估对象开设上述两类政务新媒体，则按照不同类型，综合评价结果如下：

- (1) 总分=政务微信得分*65%+政务微博得分*35%
- (2) 总分=政务微信得分*50%+移动客户端得分*50%
- (3) 总分=政务微博得分*35%+移动客户端得分*65%

3.若调查评估对象开设上述某一类政务新媒体，则总分为该类政务新媒体的得分。

中国软件评测中心