

2009年度贵州省地（州、市）级人民政府门户网站绩效评估指标体系（试行）

一级指标	分数	二级指标	分数	三级指标	分数	指标说明	评估方式
1. 信息公开	35	1.1 政府信息公开工作	7	1.1.1 信息公开相关制度	1	◆根据有关法律、法规，制定本级政府的信息公开指南及其他相关工作规定。	人工比对
				1.1.2 信息公开目录	3	◆根据本级政府实际情况制定本级政府信息公开目录、整合本级政府各部门目录、下辖政府目录，目录能够直接链接信息内容。	人工比对、电话核实
				1.1.3 依申请公开	2	◆能够为公众提供政府信息依申请公开渠道，包括开设在线申请平台、申请流程的相关说明、申请表格下载、申请公开统计年报。	人工比对、模拟用户
				1.1.4 监督保障机制	1	◆建立本级政府信息公开工作考核制度、社会评议制度，开设在线信息公开意见箱，并进行及时反馈，为本级政府信息公开工作提供监督保障机制。	人工比对、模拟用户
		1.2 区域信息	5	1.2.1 区域概况	1	◆详细介绍本地自然地理、历史沿革、行政区划、经济社会发展等情况。	人工比对
				1.2.2 招商引资	1	◆提供本地招商引资政策、招商项目、投资程序、办理机构等招商引资信息。	人工比对
				1.2.3 旅游信息	1	◆介绍当地旅游景点、交通、食宿、特色服务等。	人工比对
				1.2.4 企业服务	1	◆为当地企业提供展示、宣传、查询、指导等服务，如劳动力招聘、优秀企业/信誉企业展示、优秀/重点产品展示、物流信息等。	人工比对
				1.2.5 三农信息	1	◆提供针对三农的各类服务信息，如科技知识、气象信息、农产品和农资市场信息、灾害防治等方面的服务。	人工比对
		1.3 政务信息	23	1.3.1 领导信息	1	◆详细介绍本级政府领导姓名、职务、工作经历、分工、领导活动、领导讲话，并提供照片及联系方式。	人工比对
				1.3.2 政府机构	1	◆详细介绍政府组成部门、下属机构的名称、工作职责及联系方式。	人工比对
				1.3.3 法规文件	2	◆提供本级政府的行政法规、规章、规范性文件，分类合理，要素完整，并提供法规文件解读。	人工比对
				1.3.4 规划计划	1	◆提供本级政府的发展规划、专项规划、区域规划、工作计划，并提供重要规划解读。	人工比对
				1.3.5 人事信息	2	◆提供本级政府人事任免，干部选拔，公务员考录信息。	人工比对
1.3.6 统计数据	2			◆提供本级政府的相关统计数据，并提供重要数据解读。	人工比对		
1.3.7 财政信息	2			◆提供本级政府的年度财政预算、决算报告、行政事业收费。	人工比对		
1.3.8 政府采购	1			◆提供本级政府集中采购相关政策法规与指南信息，采购招标、中标、废标公告。	人工比对		
1.3.9 其他资金信息	1.5			◆提供征收或者征用土地、房屋拆迁及其补偿、补助费用的发放、使用情况；抢险救灾、优抚、救济、社会捐助等款物的管理、使用和分配情况。	人工比对		
1.3.10 重大项目	1			◆提供本级政府重大建设项目的批准和实施情况。	人工比对		

一级指标	分数	二级指标	分数	三级指标	分数	指标说明	评估方式
				1.3.11应急管理	1.5	◆提供本级政府的应急预案、预警公告、突发公共事件应对情况、应急知识等相关应急信息。	人工比对
				1.3.12监督检查	1	◆提供本区域环境保护、公共卫生、安全生产、食品药品、产品质量的监督检查情况。	人工比对
				1.3.13社会公益	0.5	◆提供社会公益事业建设情况。	人工比对
				1.3.14城乡建设	0.5	◆提供城乡建设和管理的重大事项。	人工比对
				1.3.15工作动态	2	◆整合发布本行政辖区发生的重要动态信息（含本级政府、部门、县市区工作动态），要求信息要素包含发布日期、信息来源、标题、正文，且每周动态信息日均更新量在5条以上。	人工比对
				1.3.16公告公示	1	◆发布本级政府的通知公告，要求时效性强、信息要素完整，信息要素包括标题、发布机构、发布日期和正文。	人工比对
				1.3.17专题专栏	2	◆在首页显著位置，就重大事件、重大活动、相关信息设置专题专栏，如两会报道、汶川地震等，要求内容丰富、主题明确、更新及时。	人工比对
2. 在线服务	25	2.1 公共服务	7	2.1.1教育服务	1	◆为社会公众提供教育服务信息，包括各类教育政策、收费标准、教育机构的联系方式、部门特色、师资队伍介绍、交通路线等。	人工比对
				2.1.2医疗卫生服务	1	◆为社会公众提供医疗卫生服务信息，包括医疗机构、网上医疗服务、专家信息、药品药店信息、医疗保险信息等。	人工比对
				2.1.3社会保障服务	1	◆为社会公众提供社会保障服务信息，包括就业服务、社会保险、社会救助、社会福利等。	人工比对
				2.1.4交通出行服务	1	◆为社会公众提供交通出行信息服务，包括路况信息、长途出行信息、客运站、机动车和非机动车的注册登记及地图、费用等。	人工比对
				2.1.5公用事业服务	1	◆为社会公众提供日常生活信息资源，如天气预报、水电气、通讯等费用的缴纳途径和各类文化设施、公园等服务信息。	人工比对
				2.1.6司法服务	1	◆为社会公众提供法律服务，包括法律咨询、法律援助、办理公证等法律服务。	人工比对
				2.1.7其他便民信息	1	◆为社会公众提供日常生活中密切相关的便民信息，如便民公告、食住行娱购、社区服务等。	人工比对
		2.2 服务导航	4	2.2.1导航方式的多样性	2	◆提供多种导航方式，如服务对象、生命周期、服务主题、部门等进行导航。	人工比对
				2.2.2导航的人性化设计	2	◆能否提供用户对象细分、应用场景导航、特殊人群服务等人性化设计。	人工比对
		2.3 在线办事	14	2.3.1行政许可办事事项	3	◆提供本级政府的行政许可办事指南。	人工比对、人工统计
				2.3.2办事指南完整性	2	◆考查办事指南完整性，包含事项名称、办事流程、办理依据、申报条件及申报材料、联系方式、服务对象、受理期限、受理费用等信息。	人工比对
				2.3.3表格下载	3	◆提供本级政府的行政许可办事表格下载。	人工比对、电话核实、人工统计

一级指标	分数	二级指标	分数	三级指标	分数	指标说明	评估方式
				2.3.4在线受理	2	◆实现网站在线申报、审批功能，考查功能的可用性。	人工比对、电话核实
				2.3.5办事结果查询及公示	2	◆提供办事状态查询功能，并对办事结果进行主动公示。	人工比对、模拟用户
				2.3.6办事咨询	2	◆提供在线办事咨询渠道，考查咨询反馈质量及回复率。	人工比对、模拟用户
3、公众参与	25	3.1政务信箱	12	3.1.1领导信箱	3	◆提供本级政府的领导信箱，能在线提交信件。	人工比对、模拟用户
				3.1.2咨询投诉	3	◆提供咨询、投诉渠道，能在线提交咨询投诉信息。	人工比对、模拟用户
				3.1.3信箱说明	1	◆提供详细的信箱使用说明、处理流程、信件回复承诺时间。	人工比对
				3.1.4结果反馈	3	◆考查信箱的回复率、时效性、反馈质量。要求在承诺的时间内反馈，内容明确有效。对于公众提交的信息能在本站承诺的时间内给予反馈，如没有承诺时间的，一般视为在收到提交问题后的15个工作日内反馈，反馈结果可以是最终答复或是告知说明。	人工比对、人工统计
				3.1.5结果查询和公示	2	◆考查网站是否提供信件查询功能，并对信件反馈列表进行公开。	人工比对、模拟用户
		3.2民意征询	6	3.2.1网上调查	3	◆提供网上调查功能，调查主题明确、能经常更换，并提供历史统计记录。	人工比对
				3.2.2网上征集	3	◆开设民意征集平台，围绕政府重点工作及公众关注重点开展民意征集。	人工比对
		3.3在线访谈	4	3.3.1渠道设置	2	◆提供在线访谈互动渠道，根据业务工作的需要开展访谈活动。	人工比对
				3.3.2应用实效	2	◆考查访谈开展的频率及公众互动效果。	人工比对、人工统计
		3.4其他互动方式	3	3.4.1其他互动方式	3	◆考查网站是否提供留言板、论坛、博客等其他互动功能及实际效果。	人工比对、模拟用户
4. 网站设计	10	4.1页面呈现	2	4.1.1页面布局	0.5	◆首页功能分区不错乱，二三级页面布局风格统一，字体规范，页面庄重。	人工比对
				4.1.2栏目设置	1	◆网站主频道设置是否体现网站三大基本功能（信息公开、在线服务、公众参与），子栏目归属是否科学。	人工比对
				4.1.3页面层级	0.5	◆实现信息获取的“3CLICK”理论，即经过三次点击即可定位服务内容，信息查找便捷。	人工比对
		4.2信息检索	2	4.2.1信息检索	2	◆可实现关键字全文检索、组合检索，检索结果按时间或英文字母排序，重点信息能突出显示。	人工比对、模拟用户
		4.3网站导航	1.5	4.3.1网站地图	0.5	◆设有网站地图，提供完整的栏目框架结构，并能准确链接到指定栏目。	人工比对
				4.3.2栏目导航	0.5	◆在网站子页面固定位置准确标示出当前浏览页面所处的位置，并能链接至首页及相关层级页面。	人工比对
				4.3.3站外导航	0.5	◆提供上级、同级、下级单位网站的准确链接。	人工比对
		4.4信息呈现	1	4.4.1多语种支持	0.5	◆网站提供多语种版本，语种名称标识准确，内容丰富，重点考查是否有英文版。	人工比对
				4.4.2信息呈现多样性	0.5	◆考查网站信息的呈现方式是否多样，至少包含文字、图片、视频、统计表、统计图、Flash、地图等方式中的三种。	人工比对
		4.5.1域名规范	0.5	◆网站域名符合政府网站规范，英文域名要以“.gov.cn”结尾。	人工比对		

一级指标	分数	二级指标	分数	三级指标	分数	指标说明	评估方式
		4.5网站规范	2.5	4.5.2网站LOGO及形象宣传语	0.5	◆网站LOGO独特美观、简单易记，宣传语与网站联系紧密、能体现本站特色。	人工比对
				4.5.3帮助信息	1	◆提供网站使用帮助信息，包含网站的浏览技巧及友好帮助信息（如网站常见问题解答、栏目内容介绍、功能使用须知、推荐使用的特定版本浏览器及分辨率等）。	人工比对
				4.5.4辅助信息	0.5	◆提供网站ICP备案序号、隐私安全说明、版权声明、管理单位名称及联系电话、联系人、通信地址、电子邮箱。	人工比对
		4.6网站技术	1	4.6.1响应速度	0.5	◆在本网站服务器所在的网络环境中，网站的响应速度较快。	人工比对
				4.6.2可用性	0.5	◆网站功能实时可用、内容没有明显错误、无空栏目。	人工比对
5.网站安全	5	5.1安全保障	1	5.1.1安全保障	1	◆网站是否明确信息安全主管领导、是否通过安全等级评估。	单位上报、人工核实
		5.2安全保密	1	5.2.1安全保密	1	◆网站是否被查处或有不良记录。	人工比对
		5.3安全措施	1	5.3.1安全措施	1	◆是否采取安全措施，如杀毒软件、防火墙、入侵检测、漏洞扫描、网页防篡改等。	单位上报、人工核实
		5.4安全管理	1	5.4.1安全管理	1	◆是否定期进行安全检查，内容包括：SQL注入攻击隐患、跨站脚本攻击隐患、操作系统补丁安装情况、防病毒软件升级、网站挂马扫描、入侵检测系统升级、漏洞扫描。	单位上报、人工核实
		5.5安全应急	1	5.5.1安全应急	1	◆网站是否有安全应急机制，如网页被篡改、被攻击后是否能及时发现并恢复，提供相关应急预案。	单位上报、人工核实
总分	100		100		100		
加分指标							
网站管理 (加分项)	10	1.机构建设	4	1.1分管领导	2	◆提供本单位网站分管领导姓名、职务、联系电话、电子邮箱。	单位上报、人工核实
				1.2队伍建设	2	◆提供本级政府网站日常管理机构名称、专业人员名单、联系电话、电子邮箱。	单位上报、人工核实
		2.资金保障	2	2.1资金保障	2	◆每年有维护和改进网站的专项资金。	单位上报、人工核实
		3.制度保障	4	3.1网站安全制度	1.5	◆提供网站安全管理制度。	单位上报、人工核实
				3.2审核发布制度	1.5	◆提供网站的信息审核发布制度。	单位上报、人工核实
				3.3其他相关制度、标准	1	◆提供本单位针对网站出台的相关工作制度，如内容保障制度、信息发布规范等。	单位上报、人工核实
总分	10		10		10		

◆指标中的《条例》是指《中华人民共和国政府信息公开条例》。