

潮州市 2021 年度政府网站与 政务新媒体考评方案

为认真落实《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》（国办秘函〔2019〕19号）及《广东省人民政府办公厅关于印发广东省 2019 年度政府网站与政务新媒体考评方案的通知》的要求，现就我市 2021 年度政府网站与政务新媒体考评工作提出以下方案。

一、考评目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，认真落实党中央、国务院关于全面推进政务公开和优化政务服务的决策部署，坚持以评促改、以评促用、评建结合和客观、公正、公平的原则，科学评价各级、各部门政府网站和政务新媒体建设管理、运维保障、应用传播和创新发展水平，引导各级、各部门将政府网站与政务新媒体打造成更加全面的政务公开、更加权威的政策发布解读和舆论引导平台、更加及时的回应关切和便民服务平台，加快建设整体联动、利企便民、人民满意的网上政府，奋力推动我市政府网站和政务新媒体工作走在全省前列。

二、考评对象

（一）各县（区）政府门户网站

考评对象名称见附件 1。

（二）市政府门户网站部门频道及政府信息公开平台部门频道

考评对象名称见附件 1。

（三）全市所有政务新媒体

考评对象名称见附件 1。

三、考评内容

（一）县（区）政府网站考评指标。

1. 单项否决指标。主要考评政府网站是否存在安全和泄密事故等严重问题以及站点无法访问、首页不更新、栏目不更新、互动回应差和服务不实用等情况。

2. 扣分指标。主要考评政府网站健康情况，发布解读、办事服务、互动交流、功能设计和运维工作等情况。

（1）健康情况。主要考评网站常态化监管、问题整改、内容安全和问题地图等情况。

（2）发布解读。主要考评网站概况信息、机构职能、领导信息、动态要闻、通知公告、政策文件、政策解读、解读比例、解读关联、数据发布、年报报表、重点领域和其他栏目等建设运维情况。

（3）办事服务。主要考评网站事项公开、办事统计、要素全面性、内容准确性、流程清晰度、材料明确性和附件实用性等

情况。

(4) 互动交流。主要考评网站信息提交、留言公开、咨询答复、知识库和调查征集等开展情况。

(5) 功能设计。主要考评网站域名名称、网站标识、可用性、站内搜索、页面标签、兼容性、站点地图和转载分享等工作情况。

(6) 运维工作。主要考评网站规范运维和机制制度等监管工作情况。

3. 加分指标。主要考评网站运维保障(包括内容安全和上级通报)、发布解读(数据开放)、功能设计(包括智能搜索、IPv6改造、平台对接和服务内容)、互动交流(包括实时互动和在线访谈)以及创新发展(包括个性化服务、大数据应用、服务模式创新、智能识别技术和创新案例)等情况。

考评指标及评分细则见附件2。

(二) 市政府门户网站部门频道及政府信息公开平台部门频道考评指标。

1. 单项否决指标。主要考评是否存在安全和泄密事故等严重问题以及站点无法访问、首页不更新、栏目不更新、互动回应差和服务不实用等情况。

2. 扣分指标。主要考评政府网站健康情况，发布解读、办事服务、互动交流和运维工作等情况。

(1) 健康情况。主要考评网站常态化监管、问题整改、内容安全和问题地图等情况。

(2) 发布解读。主要考评网站概况信息、机构职能、领导信息、动态要闻、通知公告、政策文件、政策解读、解读比例、解读关联、数据发布、年报报表、重点领域和其他栏目等建设运维情况。

(3) 办事服务。主要考评网站事项公开、办事统计、要素全面性、内容准确性、流程清晰度、材料明确性和附件实用性等情况。

(4) 互动交流。主要考评网站信息提交、留言公开、咨询答复、知识库和调查征集等开展情况。

(5) 运维工作。主要考评网站规范运维和机制制度等监管工作情况。

3. 加分指标。主要考评网站运维保障（包括内容安全和上级通报）、发布解读、功能设计、互动交流以及创新发展等情况。

考评指标及评分细则见附件 2。

(三) 政务新媒体考评指标。

1. 单项否决。主要考评政务新媒体是否存在安全和泄密事故等严重问题以及内容不更新、互动回应差等情况。

2. 扣分指标。主要考评政务新媒体开设不规范、名称不规范、认证信息不规范、内容更新不及时、内容发布不当、发布商业广告、留言审查不到位、互动回应失当、内容审核不力、常态化监管和通报整改等情况。

3. 加分指标。主要考评政务新媒体内容安全和上级通报等情况。

考评指标及评分细则见附件 2。

四、考评程序

(一) 指标解读。2022 年 1 月下旬组织全市政府网站与政务新媒体业务培训，对考评指标及具体评分细则进行解读。

(二) 自查自评。2022 年 2 月 1 日—2 月 15 日，考评对象按照考评指标，认真开展自查自评。

(三) 年终考评。2022 年 2 月 15 日—2 月 28 日，完成对考评对象的综合采样、交叉验证、汇总分析等工作，形成考评结果，撰写考评报告。

(四) 结果复核。2022 年 3 月，市政府办公室将初步考评结果反馈各考评对象。考评对象对考评结果有异议的，可在收到初步考评结果之日起 3 个工作日内向市政府办公室提出复核申请，由市政府办公室按程序进行复核。

(五) 结果公布。考评结果进行分类排名，并根据考评分数分为优秀、良好、合格、不合格 4 个等次。考评结果经市政府审定后进行通报并向社会公布。

五、工作要求

(一) 高度重视，加强领导。各级、各部门要高度重视政府网站与政务新媒体建设管理工作，以考评为抓手，以利企便民、人民满意为导向，加强领导，精心组织，不断提升政府网站与政务新媒体建设管理服务水平。全市政府网站与政务新媒体季度抽查和年度考评结果纳入绩效考核。

(二) 对照指标，认真自评。各级、各部门要认真开展自查

自评，严格按照考评指标逐项进行客观、真实、准确、全面的评价。对在自查工作中隐瞒事实或上报信息不准确的，将予以扣分；情节严重的，予以通报和问责。申请复核内容与自评报告不一致的，一律不受理。

（三）强化责任，严肃纪律。考评工作人员要增强责任意识，严肃工作纪律，保证考评过程公平、公正、透明，保证考评结果真实、客观、准确。

- 附件：1. 2021 年度潮州市政府网站与政务新媒体考评对象
2. 2021 年度潮州市政府网站与政务新媒体考评指标及评分细则

附件 1

2021 年度潮州市政府网站和政务新媒体 考评对象

1、网站考评对象:政府网站共 4 个。

序号	主管单位	网址
1	枫溪区管委会	http://www.fengxi.gov.cn/
2	湘桥区人民政府	http://www.xiangqiao.gov.cn/
3	潮安区人民政府	http://www.chaoan.gov.cn/
4	饶平县人民政府	http://www.raoping.gov.cn/

2. 潮州市政府门户网站部门频道考核对象：市直相关部门共 37 个。

市发展改革局，市教育局，市科学技术局，市工业和信息化局，市公安局，市民政局，市司法局，市财政局，市人力资源和社会保障局，市自然资源局，市生态环境局，市住房和城乡建设局，市交通运输局，市水务局，市农业农村局，市商务局，市文化广电旅游体育局，市卫生健康局，市退役军人事务局，市应急管理局，市审计局，市国有资产监督管理委员会，市市场监督管理局，市统计局，市医疗保障局，市金融工作局，市城市管理和综合执法局，市信访局，市政务服务数据管理局，市林业局，市人民防空办公室，市志办，市住房公积金管理中心，市政府项目建设中心，潮州凤泉湖高新技术产业开发区管委会，潮州港经济开发区管委会，潮州新区管委会。

政府信息公开平台部门频道考核对象：市直相关部门共 31 个。

市发展改革局，市教育局，市科学技术局，市工业和信息化局，市公安局，市民政局，市司法局，市财政局，市人力资源和社会保障局，市自然资源局，市生态环境局，市住房和城乡建设局，市交通运输局，市水务局，市农业农村局，市商务局，市文化广电旅游体育局，市卫生健康局，市退役军人事务局，市应急管理局，市审计局，市国有资产监督管理委员会，市市场监督管理局，市统计局，市医疗保障局，市金融工作局，市城市管理和综合执法局，市信访局，市政务服务数据管理局，市林业局，市人民防空办公室。

3、政务新媒体考评对象：共 62 个新媒体账号；

填报单位名称	账号名称	开设主体	账号类型
潮州市海洋综合执法支队	潮州海综支队	潮州市海洋综合执法支队	抖音短视频
潮州市农业农村局	潮州乡村	潮州市农业农村局	抖音短视频
潮州市海洋综合执法支队	潮州海综执法	潮州市海洋综合执法支队	微信订阅号
潮州市林业局	潮州林业	潮州市林业局	微信订阅号
潮州市农业农村局	潮州乡村振兴	潮州市农业农村局（潮州市乡村振兴局）	微信订阅号
潮州凤泉湖高新技术产业开发区管理委员会	凤泉湖高新区	潮州凤泉湖高新技术产业开发区管理委员会	微信订阅号
潮州市公安局	潮州网警巡查执法	潮州市公安局网警支队	其他+百度贴吧
潮州市公安局	潮州网警巡查执法	潮州市公安局网警支队	百家号
潮州市住房公积金管理中心	潮州公积金	潮州市住房公积金管理中心	微信服务号
潮州市政务服务数据管理局	潮州市政务服务大厅	潮州市政务服务数据管理局	微信服务号
潮州市公安局潮安分局	潮安公安	潮州市公安局潮安分局	微信订阅号
潮州市水务局	潮州市河长办	潮州市河长办	微信订阅号
潮州市统计局	潮州统计	潮州市统计局	微信订阅号

潮州市公安局	平安湘桥	潮州市公安局湘桥分局	微信订阅号
潮州市公安局	平安湘桥	潮州市公安局湘桥分局	南方号
潮州市公安局	平安枫溪	潮州市公安局枫溪分局	微信服务号
潮州市公安局	潮州交警	潮州市公安局交警支队	抖音短视频
潮州市司法局	潮州司法行政	潮州市司法局	新浪微博
潮州市司法局	潮州司法	潮州市司法局	微信订阅号
潮州市司法局	潮州普法君	潮州普法办（潮州市司法局）	抖音短视频
潮州市卫生健康局	潮州市创卫办	潮州市卫生健康局	微信订阅号
潮州市不动产登记中心	潮州市不动产登记	潮州市不动产登记中心	微信服务号
饶平县人民政府	平安饶平	饶平县公安局	微信订阅号
饶平县人民政府	木棉树下	饶平县人民政府办公室	企鹅号
饶平县人民政府	饶平政府发布	饶平县人民政府办公室	微信订阅号
潮州市公安局	潮州网警巡查执法	潮州市公安局网警支队	新浪微博
潮州市公安局	平安潮州	潮州市公安局	人民号
潮州市公安局	平安潮州	潮州市公安局	南方号
潮州市公安局	潮州交警发布	潮州市公安局交警支队	微信订阅号
潮州市公安局	潮州网警巡查执法	潮州市公安局网警支队	微信订阅号
潮州市公安局	平安潮州	潮州市公安局	今日头条
潮州市公安局	平安潮州	潮州市公安局	企鹅号
潮州市公安局	平安潮州	潮州市公安局	微信订阅号
潮州市公安局	平安潮州	潮州市公安局	抖音短视频
潮州市公安局	平安潮州	潮州市公安局	新浪微博
潮州市公安局	潮州交警	潮州市公安局交警支队	微信服务号
潮州市公安局	潮州网警巡查执法	潮州市公安局网警支队	今日头条
潮州市公安局	潮州交警连心桥	潮州市公安局交警支队	新浪微博
潮州市人力资源和社会保障局	潮州人社	潮州市人力资源和社会保障局	微信订阅号
潮州市人力资源和社会保障局	潮州人社	潮州市人力资源和社会保障局	小程序+微信
潮州市文化广电旅游体育局	文化潮州	潮州市文化广电旅游体育局	微信订阅号

潮州市教育局	潮州教育	潮州市教育局	微信订阅号
潮州市城市管理和综合执法局	潮州数字城管	潮州市城市管理和综合执法局	微信服务号
潮州市市场监督管理局	潮州市场监管	潮州市市场监督管理局	微信订阅号
潮州市市场监督管理局	潮州市场监管	潮州市市场监督管理局	南方号
潮州市住房和城乡建设局	潮州住建	潮州市住房和城乡建设局	微信订阅号
潮州市科学技术局	潮州科技	潮州市科学技术局	微信订阅号
潮州市社会保险基金管理局	潮州社保	潮州市社会保险基金管理局	微信订阅号
潮州新区管理委员会	潮州新区	潮州新区管理委员会	微信订阅号
潮州市退役军人事务局	潮州市退役军人事务局	潮州市退役军人事务局	微信订阅号
潮州市生态环境局	潮州生态环境	潮州市生态环境局	微信订阅号
潮州市生态环境局	潮州生态环境	潮州市生态环境局	今日头条
潮州市生态环境局	潮州市生态环境局	潮州市生态环境局	新浪微博
潮州市卫生健康局	潮州卫生健康局	潮州市卫生健康局	微信订阅号
潮州市民政局	潮州民政	潮州市民政局	微信订阅号
潮州市应急管理局	潮州应急管理	潮州市应急管理局	微信订阅号
潮州市商务局	潮州商务	潮州市商务局	微信订阅号
潮州市自然资源局	潮州自然资源	潮州市自然资源局	微信订阅号
潮州市政务服务数据管理局	潮州政数	潮州市政务服务数据管理局	微信订阅号
潮州市信访局	潮州信访	潮州市信访局	微信服务号
潮州市医疗保障局	潮州医保	潮州市医疗保障局	微信订阅号
潮州市工业和信息化局	潮州工信	潮州市工业和信息化局	微信订阅号

附件 2

2021 年度潮州市政府网站与政务新媒体考评指标及评分细则

县（区）政府门户网站考评指标及评分细则

指标说明

本指标分为三部分，适用于各政府门户网站，扣分指标分值为 100 分，加分指标分值为 25 分。扣分指标采用倒扣制，指标对应的分值扣完为止。

对政府网站检查时，如网站出现单项否决指标中的任意一种情形，即判定为不合格网站，不再对其他指标进行评分。如网站不存在单项否决问题，则对网站扣分指标进行评分，如评分结果低于 60 分，判定为不合格网站；高于 80 分，则进入加分指标评分环节，最后得分为第二、三部分得分之和。其中，采用扣分方式评分的，单项指标扣分之和不超本项指标总分值。

1. 单项否决指标

检查对象	指标	评分细则
政府网站	安全、泄密事故等严重问题	1. 出现严重表述错误。 2. 泄露国家秘密。 3. 发布或链接反动、暴力、色情等内容。 4. 对安全攻击（如页面被挂马、内容被篡改等）没有及时有效处置造成严重安全事故。 5. 存在弄虚作假行为（如伪造发稿日期等）。 6. 因网站建设管理工作不当引发严重负面舆情。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	站点无法访问	监测 1 周，每天间隔性访问 20 次以上，超过（含）15 秒网站仍打不开的次数累计占比超过（含）5%，即单项否决。
	首页不更新	监测 2 周，网站首页无信息更新的，即单项否决。 如首页仅为网站栏目导航入口，所有二级页面无信息更新的，即单项否决。 （注：稿件发布页未注明发布时间的视为不更新，下同。）
	栏目不更新	1. 监测时间点前 2 周内的动态、要闻类栏目，以及监测时间点前 6 个月内的通知公告、政策文件类一级栏目，累计超过（含）5 个未更新。 2. 应更新但长期未更新的栏目数量超过（含）10 个。

		<p>3. 空白栏目数量超过（含）5个。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p>
	互动回应差	<p>1. 未提供网上有效咨询建言渠道（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）。</p> <p>2. 监测时间点前1年内，对网民留言应及时答复处理的政务咨询类栏目（在线访谈、调查征集、网上信访、纪检举报类栏目除外）存在超过3个月未回应有效留言的现象。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p>
	服务不实用	<p>未提供办事服务。</p> <p>2. 办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）缺失4类及以上的事项数量超过（含）5个。</p> <p>3. 事项总数不足5个的，每个事项办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）均缺失4类及以上。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p>

2. 县（区）政府网站扣分指标（总分 100 分）

一级指标	二级指标	评分细则	分值
健康情况 (20分)	常态化监管	参照国办普查评分要求（国办发〔2015〕15号），以及检查指标、监管工作年度考核指标（国办秘函〔2019〕19号）要求，每季度对网站健康情况进行检查，根据季度检查扣分情况按比重扣分。	12
	问题整改	未及时对检查发现的问题进行整改或整改不到位的，每出现一次，扣1分，扣完为止。	2
	内容安全	日常监测存在错敏字情况的，每条扣0.5分，扣完为止。	3
		日常监测存在不良链接情况的，每次扣0.5分，扣完为止。	2
	问题地图	1. 未采用测绘地信部门发布的标准地图或未使用带有审图号的地图，此项不得分。 2. 存在漏绘钓鱼岛、赤尾屿、南海诸岛等重要岛屿，错误表示台湾省、错绘藏南地区和阿克赛钦地区国界线等问题的，此项不得分。	1
发布解读 (24分)	概况信息	1. 未开设概况信息类栏目的，此项不得分。 2. 概况信息更新不及时或不准确的，每发现一处，扣0.5分。	1
	机构职能	1. 未开设机构职能类栏目的，此项不得分。 2. 机构职能信息不准确的，每发现一处，扣0.5分。	1

领导信息	1. 未开设领导信息类栏目的，此项不得分。 2. 领导姓名、简历、照片、分管工作信息缺失或不准确的，每发现一处，扣 0.5 分。	1
动态要闻	1. 未开设动态要闻类栏目的，此项不得分。 2. 监测时间点前 2 周内未更新的，此项不得分。	2
通知公告	1. 未开设通知公告类栏目的，此项不得分。 2. 监测时间点前 6 个月内未更新的，此项不得分。	2
政策文件	1. 未开设政策文件类栏目的，此项不得分。 2. 监测时间点前 6 个月内政策文件类一级栏目未更新的，此项不得分。	2
政策解读	1. 未开设政策解读类栏目的，此项不得分。 2. 监测时间点前 6 个月内政策解读类一级栏目未更新的，此项不得分。 3. 仅通过文字进行解读的，扣 1 分。	2
解读比例	随机抽查网站已发布的 4 个以本地区/本部门名义印发的政策文件，被解读的文件数量每少一个，扣 0.5 分。 (注：不足 4 个的则检查全部文件，并按比例进行扣分。)	2
解读关联	随机抽查网站已发布的 4 个解读稿：未与被解读的政策文件相关联的，每发现一处，扣 0.5 分；该政策文件未与被抽查解读稿相关联的，每发现一处，扣 0.5 分。 (注：不足 4 个的则检查全部解读稿，并按比例进行扣分。)	1

	数据发布	1. 未开设数据发布类栏目或开设后存在应更新未更新情况的，此项不得分。 2. 未对数据进行解读，或仅通过文字形式解读的，扣 1 分。 3. 少量通过数字化、图表图解、音视频、动漫等形式解读数据的，扣 0.5 分。	2
	年报报表	1. 未公开或超时公开政府网站工作年度报表及未在网站首页显著位置发布，此项不得分。 2. 未公开或超时公开政府信息公开工作年度报告的，此项不得分。	1
	重点领域	根据粤办函〔2016〕474号及国办发〔2019〕14号文件对重点领域信息公开专栏建设规范及深化重点领域信息公开相关要求，每发现一个领域未公开或建设不规范、应更新未更新的，扣 1 分，扣完为止。	5
	其他栏目	1. 其他栏目存在空白的，每发现一个，扣 0.5 分。 2. 其他栏目存在应更新未更新的，每发现一个，扣 0.5 分。 (注：已按上述其他指标扣分的，本指标项不重复扣分。)	2
办事服务 (20分)	事项公开	未对办事服务事项集中分类展示的，扣 1 分。	1
	办事统计	1. 未公开办事统计数据，扣 1 分。 2. 监测时间点前 1 个月内未更新的，扣 0.5 分；3 个月内未更新的，此项不得分。	2

	要素全面性	随机抽查 4 个办事服务事项，存在办事指南要素（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理流程、办理时限、收费标准、办理材料、办理地点、办理机构、联系方式等）缺失的情形，每发现一处扣 1 分，扣完为止。	4
	内容准确性	随机抽查 4 个办事服务事项，办事指南信息存在错误，或与线下实际办事情况不一致，每发现一处扣 1 分，扣完为止。	4
	流程清晰度	随机抽查 3 个办事服务事项，存在仅提供办理环节名称（如：申请、受理、审查、决定等），而未明确说明各环节具体内容，每发现一处扣 1 分，扣完为止。	3
	材料明确性	随机抽查 3 个办事服务事项，未明确的办理材料格式要求（如：原件/复印件、纸质版/电子版、份数等），或存在表述含糊不清的情形（如：根据有关法律法规规定应提交的其他材料等），每发现一处扣 1 分，扣完为止。	3
	附件实用性	随机抽查 3 个办事服务事项，办事指南中要求提供申请表、申请书等表单的，但未提供规范表格的获取渠道、填写说明或示范文本，每发现一处，扣 1 分，扣完为止。	3
互动交流	信息提交	存在网民（含异地用户）无法使用网站互动交流功能提交信息问题的，扣 1 分。	1

(12分)	留言公开	1. 咨询建言类栏目（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）对所有网民留言都未公开的，扣5分。 2. 随机抽查5条已公开的网民留言，未公开留言时间、答复时间、答复单位、答复内容的，每发现一处，扣1分。 3. 监测时间点前2个月内未更新的，扣3分。 4. 未公开留言受理反馈情况统计数据的，扣3分。 （注：不足5条的则检查全部留言。）	5
	咨询答复	模拟用户进行2次简单常见问题咨询： 1. 未在5个工作日内收到网上答复意见的，每发现一次，扣1分。 2. 答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，每发现一次，扣1分。	2
	知识库	1. 未编制常见问题知识库的，扣2分。 2. 未按照业务进行合理分类的，扣1分。 3. 每发现知识库一个主题超过一个月未更新的，扣1分。	2
	调查征集	1. 未提供在线调查征集渠道（不含电子邮件形式）的，本项不得分。 2. 2021年开展活动未超过（含）6次，扣2分。 3. 2021年开展的调查征集活动未规范公开反馈结果的，每发现一次，扣1分。	2

功能设计 (10分)	域名名称	<p>1. 网站域名和名称未按国办发〔2017〕47号及国办函〔2018〕55号要求规范设置的，此项不得分。</p> <p>2. 未在网站首页或其他页面头部标识区域显著展示网站全称的，此项不得分。</p>	1
	网站标识	<p>1. 未在全站页面底部功能区清晰列明党政机关网站标识、网站标识码、ICP备案编号、公安机关备案标识、网站主办单位、联系方式的，此项不得分。</p> <p>2. 底部功能区列明内容信息与本单位网站实际信息不一致的，每发现一处，扣0.5分。</p>	1
	可用性	<p>1. 首页上的链接（包括图片、附件、外部链接等）打不开或错误的，每发现一处，扣0.2分；如首页仅为网站栏目导航入口，则检查所有二级页面上的链接。</p> <p>2. 其他页面上的链接（包括图片、附件、外部链接等）打不开或错误的，每发现一处，扣0.1分。</p>	1
	站内搜索	<p>1. 未提供全站站内搜索功能或功能不可用的，此项不得分。</p> <p>2. 随机选取4条网站已发布的信息或服务的标题进行测试，在搜索结果第一页无法找到该内容的，每条扣0.5分。</p> <p>3. 未对搜索结果进行分类展现的（如按照政策文件、办事指南等进行分类），扣1分。</p>	2

	页面标签	1. 随机抽查 4 个内容页面，无站点标签或内容标签的，每个扣 0.5 分。 2. 随机抽查 4 个栏目页面，无站点标签或栏目标签的，每个扣 0.5 分。	2
	兼容性	使用主流浏览器访问测试，出现页面显示异常（拉伸、变形、错位等情况），每次扣 0.5 分，扣完为止。	1
	站点地图	1. 未提供站点地图对各栏目进行快速导航的，此项不得分。 2. 发现链接不能跳转或不准确的，每发现一处扣 0.5 分，扣完为止。	1
	转载分享	随机抽查发布稿件，发现未具备转载分享功能或分享功能使用异常，此项不得分。	1
运维工作 (14 分)	规范运维	1. 在国办开展的抽查中，本单位政府网站出现不合格（突出问题）情况通报，此项不得分。 2. 在省府办开展的抽查中，本单位政府网站出现不合格（突出问题）情况通报，每发现一次，扣 6 分。 3. 存在不合格政府网站通报公开之日起 2 周内未对问题进行整改，或整改不到位的，每发现一次，扣 4 分。 (注：以上 3 项可重复扣分。)	12

	机制制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未按要求指定主办单位，明确办站职责，此项不得分。 2. 未设置编辑岗位，由专人负责网站内容采编发工作；未设置技术服务岗位，负责平台建设和技术保障工作，此项不得分。 3. 未建立预警机制、应急响应机制，此项不得分。 4. 未按要求开展常态化监测，无定期开展或参与培训工作，此项不得分。 5. 未成立专人负责制度、值班读网制度、资源管理机制、预算与项目管理制度，此项不得分。 	2
--	------	--	---

3. 县（区）网站加分指标（总分 25 分）

一级指标	二级指标	评分细则	分值
运维保障 (6分)	内容安全	1. 年度内无出现错敏字情况的，加 2 分。 2. 年度内无出现不良外链情况的，加 2 分。	4
	上级通报	年度内在国办以及省府办开展的抽查工作中没有出现涉及通报情况的，加 2 分。	2
发布解读 (1分)	数据开放	为“开放广东”全省政府数据统一开放平台本市专区提供本地区/部门数据集或数据接口且按照更新频率定期更新的加 1 分。（需单位在自评中提供相关佐证材料）	1
功能设计 (8分)	智能搜索	1. 提供关键词模糊搜索功能的，加 1 分。 2. 根据搜索关键词聚合相关信息和服务功能，实现“搜索即服务”的，加 1 分。	2
	IPv6 改造	按照要求完成 IPv6 改造的，此项加 1 分。	2
	平台对接	县级政府门户网站的公开、办事、互动等功能与县级融媒体平台对接，提供内容、延伸发布取得较好效果的，加 2 分。	2
	服务内容	针对重点服务事项，整合相关资源，细化办理对象、条件、流程等，提供专题或集成服务。提供 3 项及以上的，加 2 分；提供 1 至 2 项的，加 1 分。	2
互动交流 (5分)	实时互动	模拟用户进行 1 次简单常见问题咨询：咨询后一个工作日内答复且内容准确的，得 2 分；提供实时智能答问功能且内容准确的，加 1 分。	3

	在线访谈	1. 本年度内参与市政府门户网站在线访谈栏目保障 1 次及以上的，加 1 分，单位领导出席在线访谈栏目活动的，加 0.5 分。 2. 通过图片和音视频等多种形式发布访谈内容的，加 0.5 分。	2
创新发展 (5 分)	个性化服务	按要求提供个人主页、多语言版本、无障碍服务、智能问答等个性化服务，有其中两项即可加 1 分。	1
	大数据应用	通过对用户行为信息进行分析，提供主动推送服务，帮助决策部署，加 1 分。	1
	服务模式创新	积极与第三方平台技术结合，提供高效便捷的网上政务服务，加 1 分。	1
	智能识别技术	积极利用语音、图像、指纹等智能识别技术开展相关服务，加 1 分。	1
	创新案例	本年度内本地区/部门网站获得主管单位主要领导肯定的创新案例，加 1 分。	1

注：各县（区）政府可自行报送加分指标相关内容，市府办将对上报内容进行复核。

市政府门户网站部门频道及政府信息公开平台部门频道考评指标及评分细则

指标说明

本指标适用于市政府门户网站部门频道及政府信息公开平台部门频道（对既有部门页面频道、又有信息公开平台部门页面的 31 个市直部门，两个页面的加、扣分之总和，为本项内容的总加、扣分）。分为三部分，第一部分为单项否决指标；第二部分为扣分指标（总分为 100 分），扣分指标采用倒扣制，指标对应的分值扣完为止；第三部分为加分指标（总分为 25 分）。

检查时，如出现单项否决指标中的任意一种情形，即判定为不合格，不再对其他指标进行评分。如不存在单项否决问题，则对扣分指标进行评分，如评分结果低于 60 分，判定为不合格；高于 80 分，则进入加分指标评分环节，最后得分为第二、三部分得分之和。其中，采用扣分方式评分的，单项指标扣分之总和不超过本项指标总分值。

(一) 单项否决指标

检查对象	指标	评分细则
市政府门户网站 部门频道及政府 信息公开平台部 门频道	安全、泄密事故等 严重问题	1.出现严重表述错误。 2.泄露国家秘密。 3.发布或链接反动、暴力、色情等内容。 4.对安全攻击（如页面被挂马、内容被篡改等）没有及时有效处置造成严重安全事故。 5.存在弄虚作假行为（如伪造发稿日期等）。 6.因建设管理工作不当引发严重负面舆情。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	无法访问	本单位运维的页面无法访问，即单项否决。监测 1 周，每天间隔性访问 20 次以上，超过（含）15 秒仍打不开的次数累计占比超过（含）5%，即单项否决。
	栏目不更新	1.应更新但长期未更新的栏目数量超过（含）5 个。 2.空白栏目数量超过（含）2 个。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	运维不规范	1.在国务院办公厅开展的检查中，本单位责任栏目或页面被通报存在突出问题。 2.在省政府办公厅开展的检查中，本单位责任栏目或页面被通报存在突出问题。 上述情况出现任意一种，即单项否决。

(二) 扣分指标 (100 分)

一级指标	二级指标	评分细则	分值
健康情况 (21分)	内容安全	本年度检查发现本单位发布的稿件或留言答复中存在错敏字情况的, 每条扣 1 分。	10
		监测时间点内存在不良链接或不可用链接的, 每条扣 0.2 分。	5
	整改落实	1.未在 5 个工作日内对发现的问题完成整改或整改不到位的, 每次扣 2 分。 2.本年度对上级相关要求落实不到位、未及时完成或存在问题的, 每次扣 2 分。 3.本年度信息发布审核报备制度落实不到位的, 扣 2 分。	6
发布解读 (40分)	政府信息公开指南	未提供本单位政府信息公开指南或已开设本单位政府信息公开指南但未及时更新或内容不准确的, 此项不得分。	2
	机构职能	未开设机构职能类栏目或已开设机构职能类栏目但机构职能信息不准确的, 此项不得分。	2
	领导信息	1.未开设领导信息类栏目, 此项不得分。 2.已开设领导信息栏目但领导信息发布不规范或内容不准确的, 每处扣 1 分。	2
	工作动态	1.未开设工作动态类栏目, 此项不得分。 2.监测时间点超过 2 周末更新的, 此项不得分。	2
	部门文件	1.未开设部门文件栏目, 此项不得分。 2.监测时间点超过 6 个月未更新的, 此项不得分。	2
	解读比例	随机抽查已发布的 4 个以本部门名义印发涉及面广、社会关注度高的政策文件, 应解读但未解读的, 每个扣 1 分。 (注: 不足 4 个的则检查全部文件, 并按比例进行扣分)	4

	解读形式	随机抽查已作政策解读的4个以本部门名义印发的政策文件，仅通过文字解读的，每篇扣0.5分。 (注：不足4个的则检查全部解读稿，并按比例进行扣分)	2
	解读关联	随机抽查已发布的4个解读稿：未与被解读的政策文件相关联的，每个扣1分；该政策文件未与被抽查解读稿相关联的，每个扣1分。 (注：不足4个的则检查全部解读稿，并按比例进行扣分)	4
	财政预决算	1.未及时发布2020年决算说明的以及2021年预算说明的，扣1分。 2.未全面公开预算、决算内容(内容需包含政府预决算报告、报表以及相关说明)，扣1分。	2
	重点领域	按照网站栏目责任分工，年度内应更新未更新的或未按文件要求发布该领域相关信息的，每处扣1分。	6
	主动公开基本目录	1.本单位未按时完成主动公开基本目录的发布工作，此项不得分。 2.主动公开基本目录展示不规范、内容有误的，每处扣1分。	2
	年度报告	1.未及时公开政府信息公开工作年度报告的，此项不得分。 2.本年度政府信息公开工作年度报告存在内容不准确或质量不高的，扣2分。	4
	其他栏目	1.栏目存在空白的，每个扣1分。 2.栏目存在应更新未更新的，每个扣1分。 (注：已按上述其他指标扣分的，本指标项不重复扣分)	4
	数据开放	年度内本部门未及时为“开放广东”全省政府数据统一开放平台本市专区提供数据集或数据接口的(每年至少提供一次)，此项不得分。	2
办事服务	事项公开	在广东政务服务网潮州市中，未对办事服务事项集中分类展示的，此项不得分。	2

(18分)	在线申请	在广东政务服务网潮州市中，注册用户无法在线办事的，此项不得分。	2
	办事统计	1.在广东政务服务网潮州市中，未公开办事统计数据，此项不得分。 2.在广东政务服务网潮州市中，监测时间点前1个月内未更新的，扣1分；3个月内未更新的，此项不得分。	2
	办事指南	在广东政务服务网潮州市中，随机抽查5个办事服务事项： 1.事项无办事指南的，每个扣3分； 2.提供办事指南，但重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）缺失的，每处扣0.5分； 3.办理材料格式要求不明确的事项（如未说明原件/复印件、纸质版/电子版、份数等），每个扣1分； 4.存在表述含糊不清的事项（如“根据有关法律法规规定应提交的其他材料”等表述），每个扣2分； 5.办事指南中提到的政策文件仅有名称、未说明具体内容的事项，每个扣0.5分。 (注：不足5个的则检查全部事项)	5
	内容准确	在广东政务服务网潮州市中，随机抽查5个办事指南，信息（如咨询电话、投诉电话等）存在错误，或与实际办事要求不一致的，每处扣1分。 (注：不足5个的则检查全部指南)	5

	表格样表	在广东政务服务网潮州市中，随机抽查 2 个办事指南，要求办事人提供申请表、申请书等表单但未提供规范表格获取渠道的办事指南，每个扣 1 分。	2
互动交流 (4 分)	——	模拟用户进行 2 次简单常见问题咨询： 1.未在 1 个工作日内收到网上答复意见的，每次扣 2 分。 2.答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，每次扣 2 分。	4
运维工作 (17 分)	日常运维	1.在国务院办公厅开展的检查中，本单位被通报存在问题的，此项不得分。 2.在省政府办公厅开展的检查中，本单位被通报存在突出问题的，每次扣 6 分；被通报存在问题的，每次扣 4 分。 3.在市政府办公室开展的检查中，本单位被通报存在突出问题的，每次扣 5 分；被通报存在问题的，每次扣 3 分。 (注：以上 3 项可重复扣分)	10
	机制建设	1.未落实线上信息发布三级审核机制的，扣 2 分。 2.未建立健全应急处置机制的，扣 2 分。 3.未按要求参加培训的，扣 2 分。	4
	“我为政府网站找错”	对于网民在中国政府网“我为政府网站找错”平台的留言，属于本单位政府信息公开平台且问题属实的，每宗扣 1 分。	2
	底部功能区	底部功能区列明内容信息与本单位政府信息公开平台（频道）实际信息不一致的，或内容信息存在错误的，每处扣 0.5 分。	1

(三) 加分指标 (25 分)

一级指标	二级指标	评分细则	分值
通报表扬（6分）	——	年度内在国务院办公厅、省政府办公厅和市政府办公室开展的抽查工作中，本单位的政府信息公开平台（频道）被通报肯定的，每次分别加6分、4分、2分。	6
发布解读（4分）	——	通过数字化、图表图解、新闻发布会、音视频或动漫等解读形式进行解读超过（含）3种的，加2分；超过（含）4种的，此项得满分。	4
互动交流（6分）	访谈征集	1.本年度内提供在线访谈稿件至潮州市政府门户网站在线访谈栏目发布的，加1分。 2.单位主要领导出席在线访谈栏目活动的，加1分。 3.通过图片和音视频等多种形式发布访谈内容的，加1分。 4.本年度内参与市政府门户网站调查征集活动并规范公开有效反馈结果1次及以上的，加1分。	4
	留言答复	全年均能够按时办理市政府办公室通过广东省政府网站集约化平台转办的网民留言，且得到网民正面评价的，每条加1分。（需单位在自评中提供相关佐证材料）	2
办事服务（6分）	——	针对重点服务事项，整合相关资源，细化办理对象、条件、流程等，提供专题或集成服务。提供3项及以上的，加满分；提供1至2项的，加3分。	6

创新发展 (3分)	---	本单位政府网站和政务新媒体工作做法突出，并获得市委、市政府主要领导同志或上级主管部门肯定的，每次加3分。	3
--------------	-----	--	---

注：各单位可自行报送加分指标相关内容，市府办将对上报内容进行复核。

政务新媒体考评指标及评分细则

指标说明

本指标分为三部分，以考评对象单位进行评分，适用于各单位及其内设机构所开设的政务新媒体。扣分指标分值为100分，加分指标分值为25分，扣分指标采用倒扣制，指标对应的分值扣完为止。

如政务新媒体出现单项否决指标中的任意一种情形，即判定为不合格政务新媒体，不再对其他指标进行评分。如政务新媒体不存在单项否决问题，则对政务新媒体扣分指标进行评分，评分结果低于60分，判定为政务新媒体考评不合格；高于80分，则进入加分指标评分环节，得分为第二、三部分得分之和。

其中，采用扣分方式评分的，单项指标扣分之和不超本项指标总分值。

一级指标	二级指标	评分细则	分值
单项否决 指标	安全、泄密事故等严重问题	1. 出现严重表述错误。 2. 泄露国家秘密。 3. 发布或链接反动、暴力、色情、迷信等内容。 4. 因发布内容不当引发严重负面舆情。	出现任意一种，即单项否决

	内容不更新	1. 监测时间点前 2 周内无更新。 2. 移动客户端（APP）无法下载或使用，发生“僵尸”“睡眠”情况。	
	互动回应差	1. 未提供有效互动功能。 2. 存在购买“粉丝”、强制要求群众点赞等弄虚作假行为。	
扣分指标 (100分)	开设不规范	1. 单位在同一平台原则上只开设一个政务新媒体账号，未经市主管单位批准擅自超量开设的，此项不得分。 2. 单位及内设机构出现未经市主管单位批准擅自开设政务新媒体的，此项不得分。	10
	名称不规范	政务新媒体名称与主办单位工作职责不关联，此项不得分。	5
	认证信息不规范	在公开认证信息中未标明主办单位名称，此项不得分。	5
	内容更新不及时	随机抽查本单位政务新媒体更新情况，政务新媒体每周更新内容少于 1 次，每发现一次，扣 2.5 分。（服务号不考核该指标）	10
	内容发布不当	随机抽查本单位政务新媒体的发布内容，发布“雷人雷语”、“娱乐追星”、失真信息等不当内容或随意转帖等，此项不得分。	5
	发布商业广告	随机抽查本单位政务新媒体的发布内容，刊登商业广告或链接商业广告页面，此项不得分。	5

	留言审查不到位	随机抽查本单位政务新媒体的互动留言区，存在未做好公众留言审查发布工作，留言区出现不当言论的，每发现一次，扣 2.5 分。	10
	互动回应失当	随机抽查本单位政务新媒体的互动留言区，出现主观泄愤、回怼网民或回复出现专业性错误等情况的，每发现一次，扣 5 分。	10
	内容审核不力	日常监测发布稿件内容存在错敏字情况的，每条扣 2 分，扣完为止。	10
	常态化监管	参照国办政务新媒体检查指标（国办秘函〔2019〕19 号）要求，每季度对政务新媒体健康情况进行检查，检查结果不合格的，每次扣 5 分。	20
	通报整改	1. 在国办开展的抽查中，本单位政务新媒体出现不合格（突出问题）情况通报，此项不得分。 2. 在省府办开展的抽查中，本单位政务新媒体出现不合格（突出问题）情况通报，每发现一次，扣 5 分。 3. 存在不合格政务新媒体通报公开之日起 2 周内未对问题进行整改，或整改不到位的，每发现一次，扣 5 分。 (注：以上 3 项可重复扣分，扣完为止。)	10
加分指标	内容安全	年度内本单位所有政务新媒体均未出现错敏字情况的，加 10 分。	10

(25分)	上级通报	1. 年度内在国办以及省府办开展的抽查工作中本单位所有政务新媒体无涉及通报情况的，加10分。 2. 年度内在市府办开展的抽查工作中本单位所有政务新媒体无涉及单项否决的，加5分。	15
-------	------	---	----

注：各单位可自行报送加分指标相关内容，市府办将对上报内容进行复核。