

安徽省人民政府办公厅

安徽省人民政府办公厅关于印发 安徽省政府网站与政务新媒体检查 及工作考核指标的通知

各市、县人民政府办公室，省政府各部门、各直属机构办公室：

根据《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）要求，现将《安徽省政府网站与政务新媒体检查指标》《安徽省政府网站与政务新媒体工作考核指标》印发给你们，并就有关事项通知如下：

一、认真开展自查。各地各部门要进一步加强政府网站与政务新媒体日常监测和常态化监管工作，围绕单项否决指标，重点排查政府网站与政务新媒体安全、泄密事件等严重问题，以及内容不更新、互动回应差、服务不实用等问题。对监测点前2周内无更新的政务新媒体一律关停整改。

二、严格对标整改。紧盯扣分指标，开展查缺补漏。全面梳理发布解读、办事服务、互动交流、功能设计等方面的薄弱环节，坚持问题导向，加快补齐短板，不断提升政府网站与政务新媒体管理与服务水平。

三、力促优化提升。以政府网站集约化试点工作为契机，以集约化平台升级改造、信息资源库建设为抓手，瞄准加分指标，持续完善功能设计、优化用户体验，强化创新应用，推动政府网站与政务新媒体高质量发展。

四、强化检查考核。省政府办公厅将对全省政府网站与政务新媒体运行情况开展季度抽查，每半年进行考核，抽查考核结果予以公开通报，并纳入全省政府网站与政务新媒体年度绩效考核。各市要按照新指标对辖区内政府网站与政务新媒体开展常态化监测，每月 25 日前将监测结果报送省政府办公厅。



安徽省政府网站与政务新媒体检查指标

指标说明：

本指标分为三部分，第一部分为单项否决指标，适用于所有政府网站、政府系统的政务新媒体；第二部分为扣分指标，第三部分为加分指标，适用于各市、县（市、区）人民政府和省政府各部门、各直属机构网站。扣分指标分值为100分，加分指标分值为20分。将结合工作实际，每年度对加分指标予以调整完善。

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；每季度得分均高于80分，则进入加分指标评分环节。第三部分每年第4季度检查一次，最后得分为第二部分平均分与第三部分得分之和，纳入年度政府网站与政务新媒体绩效考核内容。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。对于没有对外服务职能的省直单位，不检查其网站涉及办事服务的指标，对扣分指标评分时以75分为满分，结果乘以4/3为第二部分得分。

对政务新媒体检查时，如政务新媒体出现单项否决指标中的任意一种情形，则判定为不合格。

在一个年度内出现 2 次检查得分低于 80 分的或被判定为不合格网站的，取消本年度考核评优资格。

一、单项否决

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，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。 3. 空白栏目数量超过（含）5 个。 上述情况出现任意一种，即单项否决。 （注：对于发布与栏目无关或不符合栏目开设要求的信息，视同栏目未更新，下同。）
	互动回应差	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）。 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。 上述情况出现任意一种，即单项否决。

检查对象	指标	评分细则
政府网站	服务不实用	1. 未提供办事服务。 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。 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。 上述情况出现任意一种，即单项否决。 （注：对没有对外服务职能的部门，不检查其网站该项指标。）
政务新媒体	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. 因发布内容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。
	内容不更新	1. 市、县级人民政府政务新媒体监测时间点前1周内无更新；其他政务新媒体监测时间点前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。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	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。 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
发布解读（30分）	概况信息	1. 未开设概况信息类栏目的，扣2分。 2. 概况信息更新不及时或不准确的，每发现一处，扣1分。 （注：对部门网站不检查该项指标。）	2

一级指标	二级指标	评分细则	分值
发布解读 (30分)	机构职能	1. 未开设机构职能类栏目的, 扣2分。 2. 机构职能信息不准确的, 每发现一处, 扣1分。 (注: 部门网站未开设机构职能类栏目扣4分, 信息不准确的, 每发现一处扣1分, 最多扣4分。)	2
	领导信息	1. 未开设领导信息类栏目的, 扣2分。 2. 领导姓名、简历、主管或分管工作等信息缺失或不准确的, 每发现一处, 扣1分。	2
	动态要闻	1. 未开设动态要闻类栏目的, 扣4分。 2. 监测时间点前2周内未更新的, 扣4分。	4
	政策文件	1. 未开设政策文件类栏目的, 扣5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, 扣5分。(信息更新情况每半年检查一次)	5
	政策解读	1. 未开设政策解读类栏目的, 扣5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, 扣5分。(信息更新情况每半年检查一次)	5
	解读比例	随机抽查网站已发布的3个以本地、本部门印发的涉及面广、社会关注度高的政策文件, 被解读的文件数量至少一个, 扣1分。 (注: 每半年检查一次, 不足3个的则检查全部文件。)	3
	解读关联	随机抽查网站已发布的3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。 (注: 每半年检查一次, 不足3个的则检查全部解读稿。)	3
	其他栏目	1. 其他栏目存在空白的, 每发现一个, 扣2分。 2. 其他栏目存在应更新未更新的, 每发现一个, 扣1分。 (注: 因空白、应更新未更新等原因已按其他指标扣分的, 本指标项下不重复扣分。)	4

一级指标	二级指标	评分细则	分值
办事服务 (25分)	事项公开	未对办事服务事项集中分类展示的，扣3分。 (注：对部门网站仅检查集中展示情况。)	3
	在线申请	1. 未提供在线注册功能或提供注册功能但用户(含异地用户)无法注册的，扣5分。 2. 注册用户无法在线办事的，扣5分。	5
	办事统计	1. 未公开办事统计数据的，扣2分。 2. 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，扣2分。	2
	办事指南	随机抽查5个办事服务事项： 1. 事项无办事指南的，每发现一个，扣4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，每发现一处，扣0.5分； 3. 办理材料格式要求不明确的(如未说明原件/复印件、纸质版/电子版、份数等)，每发现一个存在该问题的事项，扣1分； 4. 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”等表述)，每发现一个存在该问题的事项，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，每发现一个存在该问题的事项，扣0.5分。 (注：不足5个的则检查全部事项。)	8
	内容准确	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，每发现一处，扣1分。 (注：不足5个的则检查全部指南。)	5
	表格样表	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，每发现一个存在该问题的办事指南，扣1分。 (注：不足2个办事服务事项的，出现上述情况，扣2分。)	2

一级指标	二级指标	评分细则	分值
互动交流 (23分)	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7分。	7
	统一登录	网站各个具有互动交流功能的栏目(网上信访、纪检举报等专门渠道除外)提供的注册登录功能,未实现统一注册登录的,扣3分。	3
	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6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。)	6
	办理答复	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4分; 2. 答复内容质量不高,有推诿、敷衍、“雷言雷语”等现象的,每发现一次,扣4分。	7
功能设计 (22分)	域名名称	1. 域名不符合规范的,扣1分。 2. 网站未以本地区本部门名称命名的,扣1分。 3. 网站名称未在全站页面头部区域显著展示的,扣1分。	3
	网站标识	未在全站页面底部功能区清晰规范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,每缺一项,扣0.5分。	3
	可用性	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。 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。	1

一级指标	二级指标	评分细则	分值
功能设计 (22分)	“我为政府网站找错”	1. 未在首页底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的, 扣1分。 2. 未在其他页面底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的, 每发现一处, 扣0.2分。	1
		1. 监测时间点前6个月内, 存在网民留言超过3个工作日未答复的, 每发现一条, 扣1分。 2. 监测时间点前6个月内, 存在答复内容质量不高, 有推诿、敷衍等现象的, 每发现一条, 扣1分。	3
	站内搜索	1. 未提供全站站内搜索功能或功能不可用的, 扣4分。 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1分。 3. 未对搜索结果进行分类展现的(如按照政策文件、办事服务、互动交流等进行分类), 扣1分。	4
	一号登录	注册用户在各个功能板块(网上信访、纪检举报等专门渠道除外)无法一号登录的, 扣2分。	2
	网页标签	1. 随机抽查5个内容页面, 无站点标签或内容标签的, 每个扣0.1分。 2. 随机抽查5个栏目页面, 无站点标签或栏目标签的, 每个扣0.1分。	1
	兼容性	使用主流浏览器访问网站, 不能正常显示页面内容的, 每类扣1分。	2
	页面展现	1. 随机抽查5个内容页面, 未按YYYY-MM-DD HH:MM格式清晰显示发布时间的, 每个扣0.2分; 2. 随机抽查5个内容页面, 未标明信息来源且不具备转载分享功能的, 每个扣0.2分。	1
	IPv6改造	未按照要求完成IPv6改造的, 扣1分。	1

三、加分指标（20分）

一级指标	二级指标	评分细则	分值
信息发布 (3分)	解读回应	随机抽查3个不同文件的解读稿,通过新闻发布会、图表图解、音视频或动漫等形式解读的,每个得1分。	3
互动交流 (10分)	实时互动	模拟用户进行1次简单常见问题咨询:咨询后1个工作日内答复且内容准确的,得4分;提供实时智能问答功能且内容准确的,得3分。	7
	调查征集	1. 提供在线调查征集渠道(不含电子邮件形式),且监测时间点前1年内开展活动超过(含)3次的,得2分。 2. 监测时间点前1年内开展的调查征集活动结束后1个月内均公开反馈结果的,得1分。	3
功能设计 (7分)	智能搜索	1. 提供关键词模糊搜索功能的,得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,得2分。 3. 随机选取该地区、该部门下级网站上的2条信息或服务的标题:通过该地区、该部门政府网站搜索进行测试,能够在搜索结果第一页找到该内容的,每条得1分。 (如该部门仅有1个网站,则仅检查本部门网站)	5
	用户空间	注册用户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的,得2分。	2