

云浮市 2023 年度政府网站与政务新媒体 考评方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》《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》要求，进一步提升全市政府网站与政务新媒体建设管理服务水平，扎实做好我市 2023 年度政府网站与政务新媒体考评工作，制定本方案。

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，全面贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，深入贯彻习近平总书记视察广东系列重要讲话和重要指示精神，认真落实党中央、国务院和省委、省政府有关文件精神，严格按照市委、市政府的工作部署，坚持以人民为中心，进一步完善全市政务公开体制机制建设，推动政务公开工作向纵深发展，以公开促落实、强监管、优服务。

二、考评对象

考评对象分三类进行考评：

第一类：各县（市、区）人民政府。包括云城区、云安区、罗定市、新兴县、郁南县政府门户网站及所属政务新媒体。

第二类：承担对外服务职能的市直有关单位，包括市发展改革局、市教育局、市科技局、市工业和信息化局、市公安局、市

民政局、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市水务局、市农业农村局、市商务局、市文广旅体局、市卫生健康局、市退役军人事务局、市应急管理局、市国资委、市市场监管局、市统计局、市医疗保障局、市金融工作局、市信访局、市林业局、市投资促进局、市中医药局、佛山（云浮）产业转移工业园、市住房公积金中心网站（频道）及所属政务新媒体。

第三类：不承担对外服务职能的市直有关单位，包括市审计局、市政务服务数据管理局、市供销社、市公路事务中心、市代建中心网站（频道）及所属政务新媒体。

三、考评内容

（一）单项否决指标。政府网站（频道）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、服务不实用等情况；政务新媒体主要考核是否存在安全和泄密事故等严重问题、内容不更新和互动回应差等情况。

（二）基础性指标。主要考评政府网站（频道）和政务新媒体的健康情况、发布解读、办事服务、互动交流、功能设计和运维保障等情况。

1. 健康情况。主要考评网站（频道）常态化监管、内容安全、问题地图、可用性等情况。

2. 发布解读。主要考评网站（频道）概况信息、机构职能、

领导信息、动态要闻（或动态信息）、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、重点领域与其他栏目。

3. 办事服务。主要考评网站（频道）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、附件实用性等情况。

4. 互动交流。主要考评网站（频道）信息提交、留言公开、时效质量、知识库、在线访谈、调查征集等开展情况。

5. 功能设计。主要考评网站（频道）域名名称、网站标识、站内搜索、页面标签、站点地图、“我为政府网站找错”、转载分享、兼容性等工作情况。

6. 政务新媒体。主要考评开设规范、填报规范、名称规范、认证规范、内容更新、内容发布、留言审查、互动回应、关注对象、功能可用性等工作情况。

7. 运维保障。主要考评网站（频道）规范运维工作情况。

（三）引导性（加分）指标。主要考评网站（频道）运维保障、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。

四、考评程序

（一）开展考评。2024 年 1 月 15 日—2 月 15 日，由市政府办公室指定的第三方检测机构根据本考评方案，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。

（二）公布结果。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。

附件：2023 年度云浮市政府网站与政务新媒体考评指标及评分细则

附件：

2023 年度云浮市政府网站与政务新媒体考评 指标及评分细则

指标说明：

本指标分为三部分，第一部分为单项否决指标；第二部分为基础性指标，分值为 **100** 分；第三部分为引导性（加分）指标，分值为 **25** 分。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（频道），不再对其他指标进行评分。如网站（频道）不存在单项否决问题，则对基础性指标进行评分，如评分结果低于 **60** 分，判定为不合格网站（频道）；高于 **80** 分，则进入引导性（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。对于没有对外服务职能或未开设政务新媒体的市有关单位，不检查其网站（频道）涉及办事或政务新媒体服务指标，对基础性指标评分时以 **85** 分为满分，结果乘以 **100/85** 为第二部分得分。

一、单项否决指标

检查对象	指标	评分细则
政府网站 (频道)	安全、泄密事故等严重问题	<ol style="list-style-type: none"> 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（频道）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（频道）首页无信息更新的，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。 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。
	栏目不更新	<ol style="list-style-type: none"> 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。
	互动回应差	<ol style="list-style-type: none"> 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，频道不考核该指标）。 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 (频道)	服务不实用	<p>1.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> <p>注：对不承担对外服务职能的市有关单位，不检查其网站（频道）该项指标。</p>
政务新媒体	安全、泄密事故等严重问题	<p>1.出现严重表述错误。</p> <p>2.泄露国家秘密。</p> <p>3.发布或链接反动、暴力、色情、迷信等内容。</p> <p>4.因发布内容不当引发严重负面舆情。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p>
	内容不更新	<p>1.监测时间点前2周内无更新。</p> <p>2.移动客户端（APP）无法下载或使用，发生“僵尸”“睡眠”情况。</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.未提供有效互动功能。</p> <p>2.存在购买“粉丝”、强制要求群众点赞等弄虚作假行为。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p>

二、基础性指标（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	<p>1.参照国办普查评分要求（国办发〔2015〕15号）及《政府网站与政务新媒体检查指标》和《政府网站与政务新媒体监管工作年度考核指标》（国办秘函〔2019〕19号）要求，每季度对各单位网站（频道）与政务新媒体健康情况进行检查，根据各季度检查扣分情况按比重扣分。</p> <p>2.未及时对季度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。</p> <p>注：网站（频道）与政务新媒体任一季度监测结果不合格的，每次扣3分，扣完为止。</p>	14
	内容安全	<p>1.网站（频道）与政务新媒体日常监测存在严重错敏字情况（如党和国家的名称、最高领导人姓名职务、党的二十大等相关类型）的，每条扣0.5分，扣完为止。</p> <p>2.网站（频道）与政务新媒体日常监测出现不良链接（赌博、色情）和信息泄露情况的，每次扣0.5分，扣完为止。</p>	4
	问题地图	<p>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。</p> <p>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。</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，扣完为止；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，扣完为止。</p>	1

一级指标	二级指标	评分细则	分值
发布解读 (20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, 扣完为止。 注: 市直有关单位不考核概况信息, 权重转移至“年报报表”指标。	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, 扣完为止。	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, 扣完为止。	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; 需公开发布的文件在文件印发日期 20 个工作日以后才公开的, 每发现一处扣 0.5 分, 扣完为止。 注: 市直单位网站(频道)无政策文件栏目则本指标权重平均转移至“机构职能”和“领导信息”指标。	2

一级指标	二级指标	评分细则	分值
发布解读 (20分)	政策解读	<p>1.未开设政策解读类栏目的，此项不得分。</p> <p>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。</p> <p>3.起草部门对印发的涉及公民、法人和其他组织切身利益、重大公共利益、需广泛知晓的重要政策文件、规范性文件未进行政策解读的，此项不得分。通过新闻发布会、图表图解、音视频或动漫等形式解读比例低于50%的，扣1.5分。</p> <p>注：市直单位年度内无起草印发相关政策文件的，则本指标权重平均转移至“动态要闻”和“通知公告”指标。</p>	3
	解读关联	<p>随机抽查网站已发布的2个解读稿：未与被解读的政策文件相关联的，每发现一处，扣0.25分；该政策文件未与被抽查解读稿相关联的，每发现一处，扣0.25分。</p> <p>注：不足2个的则检查全部解读稿，并按比例进行扣分；市直单位网站（频道）无政策文件栏目则本指标权重转移至“重点领域与其他栏目”指标。</p>	0.5
	数据发布	<p>1.未开设数据发布类栏目或开设后存在应更新未及时更新情形的，此项不得分。</p> <p>2.未对数据进行解读，或仅通过文字形式解读的，扣1分。</p> <p>3.低于30%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。</p> <p>注：市直单位网站（频道）无数据发布则考核“开放广东”云浮区域中本单位数据集或数据接口分工保障情况。</p>	1.5
	年报报表	<p>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（频道栏目不考核此点）。</p> <p>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。</p>	1

一级指标	二级指标	评分细则	分值
发布解读 (20分)	重点领域与其他栏目	<p>1.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。</p> <p>2.网站(频道)其他栏目存在空白或应更新未更新的,每发现一个扣1分,扣完为止。 注:无涉及市门户重点领域分工保障的市有关单位,本项指标得分按第2点细则考核;已按上述其他指标扣分的,本指标项不重复扣分。</p>	5
办事服务 (15分)	事项公开	未对办事服务事项集中分类展示的,此项不得分。	0.5
	办事统计	<p>1.未公开办事统计数据,此项不得分。</p> <p>2.监测时间点前1个月内未更新的,此项不得分。</p>	0.5
	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2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。	2
	材料明确性	随机抽查2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。	2

一级指标	二级指标	评分细则	分值
办事服务 (15分)	附件实用性	随机抽查2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。	2
互动交流 (10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，此项不得分。	1
	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，此项不得分。 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2分。 4.未公开留言受理反馈情况统计数据的，扣1分。 注：不足5条的则检查全部留言。	2
	时效质量	1.简单政务咨询信件处理的时效性和答复质量，每发现一次回复不及时(超过5个工作日)或质量不高(存在推诿、敷衍现象，或无实质性内容的)，扣1分，扣完为止。 2.年度内涉及本单位的省指派留言存在超过省要求期限1个工作日未答复或答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，扣1.5分。	3
	知识库	1.未编制常见问题知识库的，此项不得分。 2.未按照业务进行合理分类的，扣0.5分。 3.每发现知识库一个主题超过一个月未更新的，扣0.5分。 注：市直单位网站(频道)无自主知识库则考核市门户知识库分工主题保障，无知识库分工则权重转移至“咨询答复”指标。	1

一级指标	二级指标	评分细则	分值
互动交流 (10分)	在线访谈	<p>1.未提供在线访谈渠道的，本项不得分。</p> <p>2.2023年开展活动未超过（含）6次的，本项不得分。</p> <p>3.未规范整理访谈中网民提问及回复的，扣0.5分。</p> <p>4.未通过文字、图片或音视频等多种形式发布访谈内容的，扣0.5分。</p> <p>注：此项仅考核各县（市、区）政府门户网站。市直单位该项指标权重转移至“时效质量”指标。</p>	1.5
	调查征集	<p>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。</p> <p>2.年度内开展活动未超过（含）6次，本项不得分。</p> <p>3.年度内开展的调查征集活动未规范公开反馈结果的，本项不得分。</p> <p>注：市直单位频道该项指标为1年内开展活动不少于1次（含报送市门户网站调查征集栏目）。</p>	1.5
功能设计 (10分)	域名名称	<p>1.网站（频道）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（频道）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，此项不得分。</p>	1

一级指标	二级指标	评分细则	分值
功能设计 (10分)	站内搜索	1.未提供全站站内搜索功能或功能不可用的，此项不得分。 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0.5分。 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。	1.5
	页面标签	1.随机抽查2个内容页面，无站点标签或内容标签的，每个扣0.5分，扣完为止。 2.随机抽查2个栏目页面，无站点标签或栏目标签的，每个扣0.5分，扣完为止。	1.5
	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。	2
	“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2分；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0.5分，扣完为止。 2.网民留言存在超过2个工作日未办结的或网民留言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，扣完为止。	2
	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。	0.5
	兼容性	通过主流浏览器访问随机测试，出现页面显示异常（拉伸、变形、错位等情况），此项不得分。	0.5

一级指标	二级指标	评分细则	分值
政务新媒体 (15分)	开设规范	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。	2
	填报规范	单位出现未及时动态更新维护政务新媒体报送系统信息(如上线、注销、联系人信息)的,或者有政务新媒体未纳入监管范围的,此项不得分。	1
	名称规范	单位任一政务新媒体名称与主办单位工作职责不关联,此项不得分。	1
	认证规范	单位任一政务新媒体在公开认证信息中未标明主办单位名称,此项不得分。	1
	内容更新	根据本单位政务新媒体年度内周报更新情况,每发现一次2周内无更新的,此项不得分。	5
	内容发布	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、商业广告等不当内容或随意转帖及正文直接发布超链接等,此项不得分。	1
	留言审查	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,发现则此项不得分。	1
	互动回应	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,发现则此项不得分。	1
	关注对象	随机抽查本单位政务新媒体的关注对象,存在关注娱乐明星、商业财经等政务工作无关类别对象,发现则此项不得分。	1
	功能可用性	政务新媒体存在子栏目内容更新不及时、提供系统链接或栏目链接失效的,发现则此项不得分。	1

一级指标	二级指标	评分细则	分值
运维保障 (10分)	规范运维	<p>1.在国办开展的抽查中，本单位政府网站（频道）或政务新媒体出现不合格（突出问题）情况通报，此项不得分。</p> <p>2.在省府办开展的抽查中，本单位政府网站（频道）或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，扣完为止。</p> <p>3.存在不合格政府网站（频道）或政务新媒体报公开之日起1周内未对问题进行整改，或整改不到位的，每发现一次扣2.5分，扣完为止。</p> <p>4.根据市门户网站栏目保障的工作职责，单位对栏目内容保障不力导致2023年省考评市门户网站存在扣分的，扣5分。</p> <p>注：以上4项可重复扣分，扣完为止。</p>	10

三、引导性（加分）指标（25分）

一级指标	二级指标	评分细则	分值
运维保障 (9分)	内容安全	<p>1.网站（频道）与政务新媒体年度内未出现错敏字情况的，加2分。</p> <p>2.网站（频道）与政务新媒体年度内未出现不良外链与信息泄露情况的，加2分。</p>	4
	内容保障	各地、各部门全年向市政府门户网站投稿达12篇以上的，加1分	1
	上级通报	<p>1.网站（频道）与政务新媒体年度内在国办以及省府办开展的抽查工作中未出现涉及通报情况的，加2分。</p> <p>2.政务新媒体年度内在市检查周报工作中未出现涉及超时更新情况的，加2分</p>	4
功能设计 (4分)	智能搜索	<p>1.提供关键词模糊搜索功能的，加1分。</p> <p>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。</p>	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

一级指标	二级指标	评分细则	分值
互动交流 (6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 1 分；提供实时智能问答功能且内容准确的，加 1 分。	2
	在线访谈	1.各县(市区)政府门户网站在 2023 年开展 10 次以上在线访谈活动的，加 2 分。 2.市直单位网站(频道)在 2023 年开展 1 次以上在线访谈活动的，加 2 分。	2
	发布解读	起草部门对已发布的政策解读材料，全部通过新闻发布会、图表图解、音视频或动漫等形式解读的，加 2 分。	2
创新发展 (6分)	适老化与个性化服务	1.按要求提供网站适老化服务的加 1 分。 2.按要求提供个人主页、多语言版本、智能问答等个性化服务，有其中两项即可加 1 分。	2
	精品栏目	整合网站信息资源，以人性化、喜闻乐见的方式设计并打造特色精品栏目的，加 2 分。	2
	智能化应用	以语音识别、人工智能等为基础，对政府网站的信息、服务和互动资源进行开发利用，或整合政府网站和政务服务网资源，提供智能化应用的，可加 2 分。如：利用标签等技术，构建知识图谱，实现不同维度信息聚合；利用自然语言处理技术，结合“百姓体”描述，提供“搜索即服务”效果；基于网民访问内容，提供个性化推送等。	2

