

附件 1

广州市政府门户网站内容 保障责任考核指标

一、月度统计（月满分 20 分）

考核方式：后台统计

考核指标与要求：

考核指标	权重	考核内容
信息更新量	15	考核各单位报送门户网站信息的数量（以信息采纳数为准）。
月度增长率	5	考核各单位每月报送门户网站信息同比上个月的增长情况。

评估指标说明：

1.1 信息更新量（15 分）。

【评估标准】各部门每月上报门户网站信息的报送数量（以信息采纳数为准，具体报送信息类型详见各单位责任分工表，不含服务事项数量和互动答复数量）。部门 1-15 名得 15 分，16-30 名得 10 分，30 名后得 5 分；区县 1-4 名得 15 分，5-8 名得 10 分，9 名后得 5 分。

1.2 月度增长率（5 分）。

【评估标准】（本月信息采用量-上月信息采用量）÷上月信息采用量×100%。部门 1-15 名得 5 分，16-30 名得 3 分，30 名后得 1 分；区县 1-4 名得 5 分，4-7 名得 3 分，7 名后得 1 分。

备注：年度考核按月度平均分计算。

二、季度评议（季度满分 35 分）

考核方式：后台统计、抽查比对

考核指标与要求：

考核指标	权重	考核内容	分值	考核要求
政务信息 质量	10	采用率	3	考核报送信息的采纳情况。
		规范性	3	考核报送信息应要素齐全、语句通顺准确、格式规范。
		准确性	2	考核信息是否真实、准确。
		及时性	2	考核报送信息是否及时。
办事服务 质量	10	准确性	2	提供的办事服务中的信息是否准确。
		规范性	3	提供办事服务是否符合门户网站规范要求。
		全面性	3	考核各单位提供的办事服务信息是否全面。
		及时性	2	考核各单位提供的办事服务信息是否更新及时。
互动答复质量	10	答复率	4	考核互动信件问题的答复率。
		及时性	3	考核互动信件回复是否在规定时间内回复。
		满意度	3	考核答复质量是否符合要求、公众是否满意。
内容保障全面性	5		5	考核各单位每个季度是否及时维护本单位责任栏目或相关时政专题内容。

评估指标说明：

2.1 政务信息质量。

2.1.1 采用率（3 分）。

【评估标准】本季度被门户网站采纳信息数量÷本季度上报门户网站信息数量×100%。每季度上报信息量不得少于 30 条，低于 30 条则最高得 1 分。

2.1.2 规范性（3分）。

【评估标准】A 报送信息要素齐全：工作动态应具有标题、正文、发布时间、来源等要素；通知公告应具有标题、正文、网上发布时间、发布机构、生成日期等要素。其中，信息必须包含反映信息主要内容的标题，正文要素包括时间、地点、人物、（事件的）起因、经过、结果等要素，正文中尽量避免出现“昨日”、“前日”等类似的字眼，要编辑为具体日期。

B 格式规范：信息的字体字号需去掉格式，信息中的小标题居中加粗，信息正文段首全角缩进2格、半角缩进4格，段间间隔1行。所有信息必须注明来源。信息中包含的图片在信息正文之前居中显示，图片尺寸控制在570像素×380像素之内，图片下方最好有图片说明；信息中包含的表格应在信息正文中的对应位置，表格宽度最好小于850像素。所报信息全部符合上述规范得3分，基本符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。

2.1.3 准确性（2分）。

【评估标准】信息准确性要求政务信息内容真实、表述准确，如通过市民投诉、日常抽查等途径发现信息失实情况，每次扣0.5分，累计扣完政务信息质量考核的总得分为止。

2.1.4 及时性（2分）。

【评估标准】动态信息应在事件或活动发生之后2个工作日内上报，结果类通知公告需在事件发生后的3个工作日内报送，预告类通知公告需提前3个工作日内报送。信息符合上述要求得2

分，部分符合得 1 分，不符合得 0 分。

2.2 办事服务质量。

2.2.1 准确性（2 分）。

【评估标准】本单位上报门户网站办事服务需准确可用，符合实际办事流程。重点抽查办事指南、表格下载和网上申请环节。重点统计经市民投诉或日常抽查发现的服务内容失实或无效，每次扣 0.5 分，累计扣完办事服务质量考核的总得分为止。

2.2.2 规范性（3 分）。

【评估标准】本单位上报办事服务按照《广州市政府服务网上办理业务规范（试行）》的要求提供相关内容，各办事要素需完整、齐全，表格下载和网上申请可用、规范。完全符合规范得 3 分，基本符合得 2 分，部分符合得 1 分，不符合得 0 分。

2.2.3 全面性（3 分）。

【评估标准】上报服务事项信息与本单位网站相关信息的一致性（本单位上报办事服务数量/本单位实际办事服务数量）。完全一致得 3 分，基本一致得 2 分，超过半数得 1 分，半数以下不得分。

2.2.4 及时性（2 分）。

【评估标准】本单位办事服务信息新增、变更或注销应在 5 个工作日内上报门户网站。如不满足上述规范要求，每次扣 0.5 分，扣完为止。

2.3 互动答复质量。

2.3.1 答复率（4分）。

【评估标准】 回复留言数÷受理问题数×100%。全部答复得4分，90%—99%得3分，80%—89%得2分，70%—79%得1分，70%以下不得分。

2.3.2 及时性（3分）。

【评估标准】 根据《广州市政府门户网站“百姓热线”栏目管理办法》，各单位在规定时限内答复门户网站上针对本单位业务相关留言。政风行风投诉、情况反映、建议类留言信息应在批转之日起15个工作日内答复，问题咨询应在批转之日起10个工作日内答复，表扬类留言信息应在批转之日起5个工作日内答复。如不满足上述规范要求，每次扣0.5分，扣完为止。

2.3.3 满意度（3分）。

【评估标准】 根据门户网站上公众对回复内容的满意度评分统计。平均满意度为5得3分，4—4.9得2分，3—3.9得1分，3以下不得分。

2.4 内容保障全面性（5分）。

【评估标准】 本单位依据门户网站内容保障责任表相关要求及时维护相关责任栏目内容。如发生责任栏目未维护的情况，每栏目（按二级栏目算）扣1分，扣完为止。

备注：年度考核按季度平均分计算。

三、年末测评（满分45分）

考核方式：综合考评

考核指标与要求:

一级指标	权重	二级指标	分值	三级指标	分值	考核要求
信息公开	15	信息公开平台	5	信息公开指南	1	各单位上报信息公开指南的编制和发布情况。
				信息公开目录	3	各单位信息公开目录内容维护的情况。
				信息公开年报	1	各单位信息公开年度报告的编制和发布情况。
		政务公开信息	10	通知公告	2	各单位提供本部门重要通知公告是否及时，内容是否完整。
				政务动态	3	本单位重要政务动态信息及时规范上报门户网站发布。
				总结与计划	1	各单位提供本部门年度总结与计划信息是否及时，内容是否完整。
				财政预决算	2	各单位提供本部门年度财政预决算相关信息是否及时，内容是否完整。
办事服务	18	办事服务规范性	10	业务信息	2	各单位提供本部门业务相关责任栏目信息是否及时，内容是否全面准确。
				办事指南	3	各单位提供办事指南要素完整，内容有效。
				表格下载	2	各单位提供的表格与事项是否匹配。
				网上申请	3	各单位提供网上申请事项链接是否可用。
		办事服务质量	8	结果反馈与查询	2	各单位向门户网站提供本单位事项的办理状态或结果查询渠道是否可用。
				网上办事度	4	各单位服务事项在门户网站网上办理程度。
				“百项政府服务网上办”实现情况	4	各单位配合门户网站开展“百项政府服务网上办”工程建设情况。

一级指标	权重	二级指标	分值	三级指标	分值	考核要求
互动交流	7	咨询投诉	5		5	对于公众提交的咨询、问题、投诉等信息能及时有效的反馈（重点考核百姓热线栏目）。
		民意征集与调查	2		2	及时上报本部门涉及全市性的重点工作相关意见征集或调查资料。
加分项	5	更新纠错	1		1	主动对门户网站上发布的信息、服务、或者链接纠错。
		特色服务	4		4	结合本单位职能，主动向门户网站提供本单位必维护责任栏目以外的内容与服务。
合计	45		45		45	

评估指标说明：

3.1 信息公开。

3.1.1 信息公开平台。

3.1.1.1 信息公开指南（1分）。

【评估标准】本单位上报信息公开指南是否依据《中华人民共和国政府信息公开条例》第十九条及要求进一步规范编制，应当包括政府信息的分类、编排体系、获取方式，办公地址、办公时间、联系电话、传真号码、电子邮箱等内容。每年更新得0.5分，内容规范得0.5分。

3.1.1.2 信息公开目录（3分）。

【评估标准】目录信息全面得1分，准确得1分，及时更新得1分。

3.1.1.3 信息公开年报（1分）。

【评估标准】每年3月31日前上报本单位信息公开年报得0.5分，内容要素完整得0.5分。

3.1.2 政务公开信息。

3.1.2.1 通知公告（2分）。

【评估标准】A 及时性（1分）：结果类信息需在事件发生后的3个工作日内报送，预告类信息需提前3个工作日内报送。

B 信息要素全面规范（1分）：包括标题、正文、发布时间、发布机构等（要求同2.1.2）。

3.1.2.2 政务动态（3分）。

【评估标准】A 及时性（1.5分）：事件或活动发生的2个工作日内报送。

B 信息要素全面规范（1.5分）：包括标题、正文、发布时间、来源等（要求同2.1.2）。

3.1.2.3 财政预决算（2分）。

【评估标准】A 及时性（1分）：是否在第一季度上报本单位上年度财政决算与本年度财政预算信息。

B 准确性（1分）：信息是否完整准确。

3.1.2.4 总结与计划（1分）。

【评估标准】是否在第一季度上报本单位上年度工作总结与本年度工作计划。

3.1.2.5 业务信息（2分）。

【评估标准】A 及时性（1分）：是否在本单位责任相关栏目

业务信息在信息对外发布 2 个工作日内内容上报。

B 准确性（0.5 分）：信息是否完整准确。

C 全面性（0.5 分）：本单位上报相关业务信息是否全面（以各单位栏目责任表要求为准）。

3.2 办事服务。

3.2.1 办事服务规范性：

3.2.1.1 办事指南（3 分）。

【评估标准】本单位上报办事指南应准确、规范、及时、全面（依据季度评议结果）。

3.2.1.2 表格下载（2 分）。

【评估标准】本单位上报表格与办事指南匹配对应，并提供样表或填写说明（提供表格下载 1 分，表格规范 1 分）。

3.2.1.3 网上申请（3 分）。

【评估标准】本单位提供办事服务网上申请功能应与门户网站整合或链接，确保相关服务事项网上办理可用。网上申请应首选链接到对应事项的在线受理系统，如事项集中整合到统一网上办事平台的可链接到统一的在线受理系统（符合以上情况得 3 分；如前两种情况都不符合，仅在单位网站首页有事项在线受理入口的可以链接首页，得 1 分；链接内容不属于以上范围或链接长时间无法访问的不得分）。

3.2.1.4 结果反馈与查询（2 分）。

【评估标准】本单位办事结果反馈功能应与门户网站链接或

整合，确保相关服务事项结果在门户网站可查询（反馈查询与门户网站实现数据对接的得2分，链接到对应查询页面得1分，其他情况不得分）。

3.2.2 办事服务质量：

3.2.2.1 网上办事度（4分）。

【评估标准】政府服务事项网上办理全流程覆盖的实现程度。网上办事全流程应覆盖五项服务，即办事指南、表格下载、网上申请、网上查询、网上咨询。1/2 以内的政府服务事项实现网上全流程服务覆盖的得2分；1/2 至 2/3 的政府服务事项实现网上全流程服务覆盖的得3分；2/3 以上的政府服务事项实现网上全流程服务覆盖的得4分。

3.2.2.2 百项政府服务网上办实现情况（4分）。

【评分标准】A 配合度（2分）：是否配合门户网站“百项政府服务网上办工程”建设，实现基于统一身份验证的单点登录，通过数据共享及时交换结果反馈信息。

B 接入率（2分）：按各单位接入门户网站的全流程网办事项÷单位业务系统实现网办的事项总数×100%。

3.3 互动交流。

3.3.1 咨询投诉（5分）。

【评分标准】根据《广州市政府门户网站“百姓热线”栏目管理办法》，重点考核问题答复的及时性和质量。

A 及时性（2.5分）：政风行风投诉、情况反映、建议类留

言信息应在批转之日起 15 个工作日内答复完毕，问题咨询应在批转之日起 10 个工作日内答复完毕，表扬类留言信息应在 5 个工作日内答复完毕。

B 有效性（2.5 分）：留言回复结果应该明确、详尽，用语规范，具有亲和力，答复内容不得推诿、敷衍。

3.3.2 民意征集与调查（2 分）。

【评分标准】能围绕本单位本年度涉及全市性的重点工作内容上报征集与调查内容。

3.4 加分项。

3.4.1 更新纠错。

【评分标准】主动对门户网站上发布的信息、服务或者内容链接纠错。

3.4.2 特色服务。

【评分标准】如提供场景服务导航、积极配合门户网站共建相关专题并及时提供内容，或上报本单位特色内容被门户网站采用的。

备注：季度评议和年末测评中，经证实无服务事项或互动类内容等的单位，将采取按比例折分的方式，按权重相应提高其他指标的分值进行评估。