**2013年全省政府网站绩效评估指标体系**

**与2012年全省政府网站绩效评估指标体系对比说明**

为深入贯彻落实十八大关于改善民生和创新管理的精神，进一步发挥政府网站在政府信息公开、办事服务、互动交流的作用，提升全省政府网站建设、管理及为公众服务的水平，全面检查全省政府网站2013年建设运维情况，在总结前四年全省政府网站绩效评估工作的基础上，结合国家、省委省政府对政府网站建设要求和目前全省网站建设情况，制订了《2013年湖南省政府网站绩效评估指标体系》。

**一、制订依据**

1.《中华人民共和国政府信息公开条例》；

2.《国务院办公厅关于进一步加强政府网站管理工作的通知》（国办函〔2011〕40号）；

3.《国务院关于大力推进信息化发展和切实保障信息安全的若干意见》（国发〔2012〕23号）；

4.《国务院办公厅关于印发2012年政府信息公开重点工作安排的通知》（国办发〔2012〕26号）；

5.《湖南省人民政府办公厅关于转发省人事厅等单位<湖南省政府网站绩效评估办法>的通知》(湘政办函〔2009〕131号)；

6.《湖南省人民政府办公厅关于进一步加强政府网站管理工作的通知》（湘政办函〔2011〕68号）

7.《湖南省人民政府办公厅关于印发<湖南省政府网站管理办法>的通知》（湘政办发〔2012〕99号）；

8.《湖南省人民政府办公厅关于印发<2013年全省政务公开政务服务工作要点>的通知》（湘政办函〔2013〕41号）；

9.《湖南省人民政府办公厅关于印发<2013年度推进依法行政工作安排>和<2013年度依法行政考核方案>的通知》（湘政办函〔2013〕45号）。

10. 中国软件评测中心《2013年中国政府网站绩效评估指标体系（省、市）》（征求意见稿）和《2013年中国政府网站绩效评估指标体系（区、县）》（征求意见稿）。

**二、评估对象**

2013年全省政府网站绩效评估对评估对象进行了进一步细分，按照有行政审批事项的省直部门、无行政审批事项的省直部门、市（州）政府门户网站、县（市、区）政府门户网站四个类别进行具有针对性的评估。评测对象包括 201家政府网站，其中省直部门网站65家（新增6家），市（州）政府门户网站14家，县（市、区）政府门户网站122家。

**三、评估内容**

2013年全省政府网站绩效评估指标体系分为政府信息公开、办事服务、互动交流、网站管理和加分项5个部分。其中，有行政审批事项的省直部门网站、市（州）政府门户网站、县（市、区）政府门户网站政府信息公开和办事服务指标权重为30分，互动交流和网站管理指标为20分；无行政审批事项的省直部门网站政府信息公开指标权重为40分，办事服务、互动交流和网站管理指标权重均为20分。

**（一）省直部门网站**

**1.政府信息公开。**从主动公开、依申请公开和公开规范性三个方面对省直部门网站的政府信息公开情况进行评估。主动公开包括概况信息、财政信息、法规文件及解读、规划计划及解读、人事信息、工作动态、通知公告、统计数据、依法行政、专题专栏等三级指标。其中，按照《中华人民共和国政府信息公开条例》和湘政办函〔2013〕45号文件的要求，新增了统计数据和行政权力公开两项评估指标，统计数据指标用于评估省直部门网站对部门年度、季度或月份相关业务统计数据的公开情况；依法行政评估省直部门网站对部门推进依法行政工作的公开情况。此外，按照国办函〔2012〕26号文件要求，继续对相关省直部门重点领域信息公开情况经行评估，由于重点领域信息公开仅涉及部分省直部门，因此对该指标的评估采取了加权的计分方式（即政府信息公开指标规定得分乘以系数，加上重点领域信息公开指标得分为该部门政府信息公开指标最终得分）。

**2.办事服务。**由于省监察厅已经对网上政务服务与电子监察系统进行了考核，因此，2013年绩效评估不再专门评估网上政务服务与电子监察系统的使用情况，而是侧重于评估政府网站办事服务渠道的可用性以及功能的实用性。从服务内容、服务质量和内容保障三个方面对**有行政审批事项的省直部门网站**进行评估，服务内容包括办事指南、表格下载、在线办理、状态查询、结果公示等三级指标，用于评估省直部门网站办事服务渠道的建设情况、对网上政务服务与电子监察系统的数据同步和流程的整合情况；服务质量包括服务导航、用户体验以及检索功能，用于评估省直部门网站提供服务的便捷度和人性化水平；内容保障评估省直部门对省政府门户网站办事服务栏目和wap门户的内容保障情况，由于wap门户内容保障目前仅涉及部分省直部门，对该指标的考核采用加权计分的方式。**无行政审批事项的省直部门网站**尚未被要求对省政府门户网站进行服务栏目的内容保障，因此，这些部门网站办事服务指标仅包括服务内容和服务质量两项。

**3.互动交流。**与2012年绩效评估一致，从咨询投诉、调查征集、信箱处理、在线访谈和公众问答五个方面进行评估，加大了对领导信箱、调查征集的评估力度，更加重视互动功能的实用程度、征集（调查）主题是否围绕本部门的工作重点以及对公众咨询、建议、投诉的答复情况。

**4.网站管理。**从日常监测、网站安全和管理措施三个方面评估省直部门网站的管理水平，采取软件日常监测和提交年度网站建设情况报告相结合的方式进行考核。与2012年绩效评估相比，2013年绩效评估将网站安全作为二级指标单列，设置了安全漏洞监测、安全事件监测和安全事件处置三个三级指标，全面细致地评估网站的安全情况。

**5.加分项。**为调动省直部门网站建设的积极性，充分展现部门特色服务，推动政府网站整合和提升人性化服务水平，在100分之外设置加分项指标。省直部门的加分项有三项，为网站整合、特色栏目和新技术应用。

**（二）市（州）政府门户网站**

**1.政府信息公开。**从主动公开、依申请公开、公开规范性、重点领域信息公开、内容保障、wap门户建设五个方面进行评估。其中，按照湘政办函〔2013〕41号文件和湘政办函〔2013〕45号文件的要求，新增了对社会公益事业、行政权力运行、应急管理、专题专栏、基层信息公开的评估；根据今年全省wap门户建设工作的要求，新增对wap门户建设情况的评估。

**2.办事服务。**结合工作实际，2013年绩效评估不再对网上政务服务与电子监察系统使用情况进行重复评估，只评估市州政府门户网站是否对系统进行了有效链接和数据同步。重点评估市（州）政府门户网站服务资源的全面性、实用性和便捷度，设置了服务内容、服务质量和内容保障三个二级指标。服务内容指标与2012年绩效评估一致，从教育、社保等十三个民生领域服务主题对市（州）政府门户网站进行评估，同时根据中国软件评测中心《2013年中国政府网站绩效评估指标体系（省、市）》（征求意见稿）中增设的重点业务服务能力指标，我们对教育和医疗两个服务主题提高了分值权重；服务质量指标设置了在线办理、状态查询、结果公示、资源本地化程度、用户体验、服务导航、检索功能七个三级指标，重点评估市（州）政府门户网站服务资源的实用性；根据2013年省政府门户网站内容保障工作的要求，内容保障指标重点评估市（州）政府门户网站对省政府门户网站“公共服务”板块相关链接和“湖南旅游”板块的保障情况。

**3.互动交流。**从咨询投诉、调查征集、领导信箱、在线访谈、互动创新渠道五个方面进行评估，加大了对领导信箱等诉求类互动渠道的评估力度，侧重于互动功能的实用程度及对公众咨询、建议、投诉的答复情况和公众满意度。

**4.网站管理。**从日常监测、网站安全和管理措施和辅助功能四个方面进行评估。2013年绩效评估将网站安全作为二级指标单列，设置了安全漏洞监测、安全事件监测和安全事件处置三个三级指标，全面细致地评估网站的安全情况；进一步细化了对子站管理情况的评估，从子站建设发展水平、子站整合、子站安全三个方面评估市（州）政府门户网站对本级政府部门网站和下辖县（市、区）政府门户网站的管理情况。

**5.加分项。**市（州）政府门户网站加分项为“特色栏目”，要求市（州）政府门户网站报送1-2个反映地方网站特点、特色的栏目参评，权重为2分。

**（三）县（市、区）政府门户网站**

**1.政府信息公开。**从主动公开、依申请公开、公开规范性、重点领域信息公开、市（州）政府门户网站内容保障四个方面进行评估。与2012年绩效评估相比，新增了对社会公益事业、行政权力运行、应急管理、专题专栏、基层信息公开的评估。

**2.办事服务。**结合工作实际，2013年绩效评估不再对网上政务服务与电子监察系统使用情况进行重复评估，只评估县（市、区）政府门户网站是否对系统进行了有效链接和数据同步。通过服务内容和服务质量两个二级指标评估县（市、区）政府门户网站服务资源提供的全面性、实用性和便捷程度。服务内容指标与2012年绩效评估一致，从教育、社保等十三个民生领域服务主题对县（市、区）政府门户网站进行评估。在参考中国软件测评中心2013年全国政府网站绩效评估指标体系对县（市、区）政府门户网站的评估方式的基础上，结合省政府门户网站工作需要，加大了教育、社保、就业、健康、住房、企业开办、招商引资、证件办理、婚育收养等九类民生领域服务主题的权重；服务质量指标设置了在线办理、状态查询、结果公示、资源本地化程度、用户体验、服务导航、检索功能七个三级指标，重点评估县（市、区）政府门户网站服务资源的实用性。

**3.互动交流。**与2012年一致，从咨询投诉、调查征集、领导信箱、互动创新渠道四个方面评估县（市、区）政府门户网站的互动交流水平。

**4.网站管理。**从日常监测、网站安全和管理措施三个方面评估县（市、区）政府门户网站的管理水平。

**5.加分项。**县（市、区）政府门户网站加分项为“特色栏目”，要求市（州）政府门户网站报送1-2个能反映地方特点、特色的栏目参评，权重为2分。