

国务院办公厅秘书局

国办秘函〔2019〕19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

各省、自治区、直辖市人民政府办公厅，国务院各部委、各直属机构办公厅（室）：

为进一步推动全国政府网站和政府系统政务新媒体健康有序发展，国务院办公厅制定了《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》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

各地区、各部门要进一步加强和完善政府网站及政务新媒体日常管理和常态化监管工作。国务院办公厅将每半年对全国政府网站及政务新媒体运行情况进行抽查，每年度对有关监管工作进行考核，抽查和考核结果将予以公开通报。



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，适用于政府门户网站。扣分指标分值为 100 分，加分指标分值为 30 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，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；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 过本项指标总分值。对于没有对外服务职能的国务院部门，不检查其门户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。

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。)

检查对象	指 标	评 分 细 则
政府网站	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。
	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。
	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. 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。 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 (31 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:对国务院部门门户网站不检查该项指标。)	2
	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:国务院部门门户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 5 分。 2. 监测时间点前 2 周内未更新的,扣 5 分。	5
	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。	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。	5
	解读比例	随机抽查网站已发布的 3 个以本地区本部门或本地区本部门办公厅(室)名义印发的涉及面广、社会关注度高的政策文件,被解读的文件数量每少一个,扣 1 分。 (注: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;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 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。	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。	2
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

一级指标	二级指标	评 分 细 则	分值
互动交流 (23 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 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、敷衍等现象的,每发现一次,扣 4 分。	7
功能设计 (21 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
	“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、办事指南等进行分类),扣 1 分。	4

一级指标	二级指标	评 分 细 则	分值
功能设计 (21 分)	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
	页面标签	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
	IPv6 改造	未按照要求完成 IPv6 改造的,扣 1 分。	1

三、加分指标(30 分)

一级指标	二级指标	评 分 细 则	分值
信息发布 (7 分)	数据发布	1. 开设数据发布类栏目并在监测时间点前 3 个月内有更新的,得 2 分;监测时间点前 3—6 个月内有更新的,得 1 分。 2. 监测时间点前 6 个月内,通过图表图解等可视化方式展现和解读数据的,得 1 分。 3. 定期更新数据集,并提供下载功能或可用数据接口的,得 1 分。	4
	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
办事服务 (6 分)	服务功能	1. 提供服务评价功能的,得 1 分。 2. 公布服务评价结果的,得 1 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,得 2 分;提供 1 至 2 项的,得 1 分。	2
	服务关联	随机抽查 2 个办事服务事项,涉及到的政策文件依据均准确关联至本网站政策文件库的,得 2 分。	2
互动交流 (8 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 3 分;提供实时智能问答功能且内容准确的,得 2 分。	5

一级指标	二级指标	评 分 细 则	分值
互动交流 (8 分)	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)6 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 (6 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 1 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、该部门政府门户网站搜索进行测试,能够在搜索结果第一页找到该内容的,每条得 1 分。	4
	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
创新发展 (3 分)	——	通过政府网站服务中心工作、方便社会公众的做法突出,并获得本地区、本部门主要领导同志肯定的,加 3 分。	3

政府网站与政务新媒体监管工作年度考核指标

指标说明：

本指标分为三部分，单项否决指标、扣分指标和加分指标。扣分指标分值为 100 分，加分指标分值为 20 分。

本指标考核对象为各省(区、市)人民政府办公厅及国务院有关部门办公厅(室)。具体评分方式为：如监管工作出现单项否决指标中的任意一种情形，判定为不合格，不再对其他指标进行评分。如不存在单项否决指标所描述的问题，则对扣分指标进行评分，如结果低于 60 分，判定为不合格；高于 80 分，则进入加分指标评分环节，最后得分为扣分、加分指标得分之和。其中，采用扣分方式评分的，单项指标扣分之和不超出本项指标总分值。

类型	指 标	评 分 细 则	分值
单项否决	——	1. 在国办开展的抽查中本地区、本部门多个政府网站或政务新媒体因出现严重表述错误被判定为不合格。 2. 在国办开展的抽查中因其他原因本地区、本部门政府网站被判定为不合格超过(含)10 个，或政务新媒体被判定为不合格超过(含)20 个。 3. 未按季度组织开展本地区、本部门政府网站抽查工作。 4. 在政府网站、政务新媒体管理工作中存在弄虚作假行为。 上述情况出现任意一种，即单项否决。	—
扣分指标 (100 分)	通报整改	通报公开之日起 2 周内对问题仍未整改，或整改不到位的，扣 10 分。	10
	抽查检查	1. 本地区、本部门按季度组织开展的网站抽查未公开结果的，扣 15 分。 2. 本地区、本部门按季度组织开展的网站抽查比例未达到 30% 的，每次扣 5 分。	15
	考核评价	未将政府网站、政务新媒体工作纳入政府年度绩效考核的，扣 10 分。 (注：对国务院部门不检查该项指标，其评分方式为：扣分指标以 90 分为满分，结果乘以 10/9 为得分。)	10

类型	指 标	评 分 细 则	分值
扣分指标 (100 分)	全面监管	政府网站未纳入监管范围的,每发现一个,扣 1 分。	5
	网民监督	随机抽查本地区、本部门 5 个政府网站,未全站规范添加“我为政府网站找错”入口的,每发现一个,扣 1 分。	5
		对上一年度网民通过“我为政府网站找错”平台提交的留言,未办结的,每发现一条,扣 3 分;超过一个月办结的,每发现一条,扣 2 分。	10
	集约整合	网站已报关停却未关停,或关停后内容未迁移至上级网站的,每发现一个,扣 5 分。	20
	年度报表	1. 本地区、本部门政府网站监管年度报表未在省部级政府门户网站首页发布的,扣 5 分。 2. 网站监管年度报表晚于 1 月 31 日发布的,扣 2 分。	5
		随机抽查该地区、该部门 5 个政府网站: 1. 网站工作年度报表未在本网站首页发布的,每发现一个,扣 2 分; 2. 网站工作年度报表晚于 1 月 31 日发布的,每发现一个,扣 1 分; 3. 网站工作年度报表已在本网站首页发布但未在省部级政府门户网站发布的,每发现一个,扣 1 分。 (注:不足 5 个的则检查全部网站。)	10
加分指标 (20 分)	网站域名	随机抽查该地区、该部门 5 个政府网站,域名不符合规范的,每发现一个,扣 2 分。 (注:不足 5 个的则检查全部网站。)	10
	——	1. 省级政府办公厅或实行垂直管理的国务院部门办公厅(室)每季度抽查政府网站比例均达 100%的,加 4 分;抽查比例低于 100%,但每季度均达到 70%的,加 2 分。 2. 在国办开展的抽查中,上一年度合格率均达 100%的地区,加 5 分。 3. 上一年度“我为政府网站找错”网民留言按期办结率达 100%的,加 4 分。 4. 本地区、本部门政府网站均迁移至集约化平台,实现资源优化融合、数据互认共享、管理统筹规范的,加 5 分。 5. 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。 (注:各地区、各部门可自行报送加分指标相关内容,国办将对上报内容进行复核。)	20

抄送： 中央宣传部办公厅、中央网信办秘书局。

