附件：

**2017年全省卫生计生系统网站绩效评估测评**

**——市卫生计生局网站评估指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级** | **二级** | **三级** | 指标说明与分数分布 |
| **指标** | **指标** | **指标** |
| **信息公开（40分）** | **基础信息公开**  **（12分）** | **本地概况** | 公布单位主要职能、办公地址、联系方式、领导信息、机构信息等内容；**（0.5分）** |
| 领导信息（照片、工作简历、现任职务和工作分工）**（0.5分）** |
| 机构信息分为内设机构及直属单位信息，包括：机构名称、联系方式、处室负责人及机构主要职能等；**（1分）** |
| **规划计划** | 公开本年度规划计划类信息（包括中长期规划、专项规划和工作报告等）**（2分）** |
| **重大项目** | 公开本单位年度重大项目（包括项目简介、执行情况）信息**（1分）** |
| **人事信息** | 公布本单位人事任免、人员招录等相关信息，并及时更新；**（2分）** |
| **应急管理** | 公开卫生应急管理工作相关内容，包括突发公共事件的应急预案（简）、应急知识、预警信息及应对措施；**（2分）** |
| **统计信息** | 公布卫生统计信息等业务统计信息要求及时更新及解读；**（1分）** |
| **行政事业性收费** | 公开本单位行政事业性收费项目、收费依据及收费标准；**（1分）** |
| **政府采购** | 公开政府集中采购项目招标、中标信息；**（1分）** |
| **动态信息更新（16分）** | **卫计要闻** | 公开卫生计生行业相关新闻报道；**（3分）** |
| **工作动态** | 公开本单位工作动态、领导活动及行业相关新闻报道；**（3分）** |
| **专题专栏** | 反映本单位特色或阶段性重点工作的专题栏目；**（2分）** |
| **重要会议** | 及时转发社会公众广泛知晓的重要会议类信息**（2分）** |
| **通知公告** | 公布单位工作通知等信息，并及时更新；**（3分）** |
| **政策文件** | 公开制定发布的普发性文件，要求公开及时、全面；**（3分）** |
| **重点信息公开（2分）** | **目标责任考核** | 公开上级下达的年度目标责任考核任务**（1分）** |
| **财政预决算** | 公开本级部门、部门组成及下属县区2016年财政决算、2017财政预算、“三公”经费等**（1分）** |
| **依申请公开（4）** | **渠道可用性及使用情况** | 开设依申请公开相关渠道，能正常使用并可公开信件查询渠道**（1分）** |
| **依申请公开指南** | 公开有依申请公开指南内容，包括：申请公开的流程、办理时限及相关收费标准（检索、复制、邮寄等成本费）；**（1分）** |
| **在线受理** | 实现在线受理依申请公开信息并及时回复；**（2分）** |
| **公开规范性（6）** | **信息公开目录** | 发布本单位信息公开目录；目录能够直接链接到信息内容**（0.2分）**，目录符合《条例》要求，应包括信息的索引**（0.2分）**、名称**（0.2分）**、概述**（0.2分）**、生成日期**（0.2分）**等内容，目录内容更新及时；**（1分）** |
| **信息公开年报** | 是否按时公开本部门政府信息公开年度报告；**（1分）** |
| **信息公开指南** | 有信息公开指南，应包括：信息的分类**（0.4分）**、编排体系**（0.2分）**、获取方式**（0.2分）**，信息公开工作部门的名称**（0.2分）**、办公地址**（0.2分）**、办公时间**（0.2分）**、联系电话**（0.2分）**、传真号码**（0.2分）**、电子邮箱**（0.2分）**等内容； |
| **公开信息检索** | 在信息公开有信息检索功能；**（1分）** |
| **网上办事（15）** | **行政许可事项办理（9）** | **办事服务指南** | 办事指南明确，提供办事服务的名称**（0.2分）**、办理机构**（0.2分）**、办理地址**（0.2分）**、办理电话**（0.2分）**、办理时间**（0.2分）**、办理时限**（0.2分）**、服务对象**（0.2分）**、办理条件**（0.4分）**、需提交材料**（0.4分）**、办理程序**（0.4分）**、办理依据**（0.4分）**等； |
| **表格下载** | 提供本单位行政许可事项所需表格的在线下载；**（2分）** |
| **在线查询** | 提供行政许可事项的在线查询；**（1分）** |
| **在线申报** | 提供行政许可事项的网上申报；**（1分）** |
| **结果公示** | 对行政许可事项的办理结果进行公示；**（1分）** |
| **办事链接** | 链接其他网站办事指南**（1分）** |
| **其他相关服务事项（卫生/计生）（4）** | **在线服务** | 相关服务事项的服务名称**（0.3分）**、表格下载**（0.3分）**、办理地址**（0.3分）**、联系方式**（0.3分）**、办理程序**（0.4分）**、提供材料**（0.4分）**等相关信息； |
| **在线查询** | 有本单位相关业务办理状态的在线查询；**（2分）** |
| **人性化服务度（2）** | **服务导航** | 整合网上服务资源，按照合理的方式分类，建设统一的在线服务页面；**（1分）** |
| **场景导航** | 能够快速到达（获取）目标信息，根据实际情况可通过模拟场景表现；**（1分）** |
| **政民互动（21）** | **咨询投诉（6）** | **咨询投诉渠道** | 网站上设有咨询、投诉渠道，且能正常使用；**（1分）** |
| **咨询投诉答复及时性** | 对咨询、投诉的问题及时回复；**（2分）** |
| **咨询投诉答复率** | 网上公开的咨询、投诉问题的回复率；**（2分）** |
| **咨询投诉互动质量** | 对公众咨询投诉问题答复的质量情况；**（1分）** |
| **意见征集（4）** | **意见征集渠道** | 网站上有民意征集相关渠道；**（2分）** |
| **意见征集答复率** | 对征集意见的回复率；**（2分）** |
| **领导信箱（2）** | **领导信箱渠道** | 公布行政领导信箱；**（1分）** |
| **领导信箱答复率** | 领导信箱的及时回复；**（1分）** |
| **常见问题解答（4）** | **常见问题解答** | 设有常见问题解答栏目，公开访问本单位网站的用户提出的常见问题及解答信息列表，方便用户快速获取所需信息；**（4分）** |
| **互动访谈（3）** | **互动访谈** | 设有视频访谈渠道，提供访谈预告和历史信息，并及时更新**（1.5分）**；及时转载上级单位门户网站相关视频访谈内容，鼓励有条件的单位自主进行在线访谈**（1.5分）**； |
| **新媒体（2）** | **新媒体** | 开通本单位基于新媒体的政务信息发布和公众交流新渠道，如微博、微信等**（2分）** |
| **网站建设与管理（20）** | **网站设计（5）** | **网页布局** | 首页布局**（1分）**界面/图片风格**（1分）**； |
| **网站链接** | 网站链接（包括图片、附件、外部链接等），且能正常使用；**（1分）** |
| **网站创新性** | 技术手段创新、网站设计创新、组织管理创新等，如繁简转换、新型终端访问等；**（2分）** |
| **辅助功能（5）** | **网站导航** | 具有站点地图、栏目导航、站外导航等功能，功能易用，导航准确；**（1分）** |
| **网站检索** | 提供网站搜索引擎功能；**（1分）** |
| **页面层级** | 内容层级的复杂度，大多数内容能够在三次点击内获得；**（1分）** |
| **兼容性** | 采用多种浏览器访问网站，必须均能正常使用**（1分）** |
| **无障碍服务** | 提供无障碍服务功能或者平台**（1分）** |
| **网站安全（4）** | **网站漏洞** | 网站有无安全漏洞；**（2分）** |
| **安全事件** | 网站全年发生安全事件情况；**（2分）** |
| **日常维护（4）** | **首页可用性** | 首页可打开使用，响应时间在国家标准范围内（要求3000ms）；**（1分）** |
| **网站内容页响应** | 网站内容页响应时间在国家标准范围内（要求3000ms）；**（1分）** |
| **页面访问有效** | 网站提供的各项服务功能实时可用，浏览页面正常，无死链、断链页面、缺图、多媒体附件缺失；**（1分）** |
| **网站信息错别字** | 网站上信息无明显错误，如：错别字、图片错误等；**（1分）** |
| **组织管理（2）** | **网站管理** | 网站管理机构明确，责任落实；**（1分）** |
| **网站管理制度** | 网站管理相关的编审制度、读网制度、保密审查制度、应急预案等制度健全；**（1分）** |
| **主管部门统计检查**  **（4）** | **政府主管部门平时检查（2）** | **日常检查(** | 主管部门对评估对象的网站建设和管理、政务信息发布质量、网上办事服务能力和态度等进行明察暗访；按时提交自查报告；积极参加网站主管部门组织的相关会议等情况，在线访谈栏目参与情况等；**(2分)** |
| **对委门户网站的保障（2）** | **内容保障** | 对上级单位户网站的信息报送情况；**(2分)** |

**2017年全省卫生计生系统网站绩效评估测评**

**——县（区）卫生计生局网站评估指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级** | **二级** | **三级** | 指标说明与分数分布 |
| **指标** | **指标** | **指标** |
| **信息公开（38）** | **基础信息公开（14）** | **单位介绍** | 公布本单位简介信息，办公地址、联系方式等内容；**（3分）** |
| **机构设置** | 公布各股设立情况及职能信息；**（3分）** |
| **人事信息** | 公布本单位人事任免、人员招聘等相关信息，并及时更新；**（3分）** |
| **规划计划** | 公布医疗业的计划、专项规划、指导意见的制定等信息；**（3分）** |
| **统计信息** | 公开本年度统计类信息**（2分）** |
| **动态信息更新（24）** | **行业公报** | 公布行业相关报道公报信息；**（2分）** |
| **行业动态** | 发布行业类政务工作、活动等信息，并及时更新；**（2分）** |
| **卫生要闻** | 发布领导、下属单位，重要的工作、活动、会议等信息；**（2分）** |
| **通知公告** | 公布采购公告、单位工作通知等信息，并及时更新；**（2分）** |
| **图片新闻** | 以图片的形式展现单位工作或者活动等新闻；**（4分）** |
| **业务专栏** | 公布可反映本单位特色或阶段性重点工作的专题栏目内容**（6分）**（基本是2个每个3分，可根据单位需要设置多个子栏目，每多一个可加3分）； |
| **政策法规、文件** | 发布国家法律法规、地方规章或规范性文件等类别**（1.5分）**；重点发布医疗行业相关法律法规**（1.5分）**；发布可对外公开的文件、讲话等信息**（1.5分）**；发布领导在会议、活动中的重要讲话**（1.5分）**； |
| **信息更新（20）** | **首页栏目（5）** | **首页栏目** | 首页栏目信息更新数量；如首页仅为网站栏目导航入口，则检查所有二级页面栏目信息更新情况**（5分）**。2周内首页栏目信息更新总量少于10条的，扣5分 |
| **基本信息（15）** | **基本信息** | 基本信息更新是否及时；基本信息内容是否准确**（15分）**； 2周内，动态、要闻类信息，每发现1个栏目未更新的，扣3分；6个月内，通知公告、政策文件类信息，每发现1个栏目未更新的，扣4分；1年内，人事、规划计划类信息，每发现1个栏目未更新的，扣5分；机构设置及职能、动态、要闻、通知公告、政策文件、规划计划、人事等信息不准确的，每发现1次扣1分。 |
| **网上办事(16)** | **网上办事(12)** | **办事指南** | 提供办理各类事务的说明**（1分）**，所需提交材料**（2分）**以及办理程序**（1分）**等； |
| **表格下载** | 提供办理事务各项表格下载；**（4分）** |
| **在线查询** | 提供业务事项的在线查询**（2分）**；提供行政许可事项的网上申报**（1分）**；对事务的办理结果进行公示**（1分）**； |
| **人性化服务（4）** | **服务导航** | 整合本单位各项网上服务资源，按照合理的方式分类，建设统一的在线服务页面**（2分）** |
| **场景导航** | 能够快速到达（获取）目标信息，根据实际情况可通过模拟场景表现；**（2分）** |
| **政民互动(10)** | **咨询投诉（6）** | **咨询服务** | 对用户提出的常见问题和疑问进行回复和解答；**(4分)** |
| **答复率** | 对咨询投诉服务的答复率；**(2分)** |
| **调查征集（4）** | **调查征集** | 设有调查征集渠道建设，同时要有调查征集活动开展情况**(4分)** |
| **网站建设(16)** | **网站设计（6）** | **网页布局** | 各层级页面布局协调统一，页面体现自身特色；**（2分）** |
| **友情链接** | 友情链接正规合理，且能正常使用；**（2分）** |
| **网站创新性** | 技术手段创新、网站设计创新、组织管理创新等；**（2分）** |
| **网站管理（10）** | **网站域名** | 域名规范，使用一级域名地址；**（2分）** |
| **网站安全** | 网站有无安全漏洞；**（2分）** |
| **页面访问有效** | 网站提供的各项服务功能实时可用，浏览页面正常，无死链、断链页面；**（1分）** |
| **网站信息错别字** | 网站上信息无明显错误，如：错别字、图片错误等；**（1分）** |
| **管理责任** | 网站管理机构明确，责任落实；**（2分）** |
| **网站管理制度** | 网站管理相关的编审制度、读网制度、保密审查制度、应急预案等制度健全；**（2分）** |

**2017年全省卫生计生系统网站绩效评估测评**

**——医疗机构网站考评指标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级** | **二级** | 指标说明与分数分布 |
| **指标** | **指标** |
| **信息公开（20）** | **医院概况** | 公布本单位介绍信息**（1分）**、办公地址**（1分）**、联系方式**（1分）**等内容； |
| **医院荣誉** | 公布本单位所荣获奖项证书等信息；**（3分）** |
| **领导简介** | 公布本单位主要领导信息包括：领导简历**（1分）**、主管工作**（1分）**等； |
| **科室介绍** | 公布本单位科室信息包括：科室名称**（1分）**、联系方式**（1分）**、科室主要职能**（1分）**等； |
| **专家介绍** | 公布专家简介及特长介绍**（1分）**、坐诊时间公布**（1分）**、联系电话展示**（1分）**等信息； |
| **人事信息** | 公布本单位人事任免**（1.5分）**、人员招聘**（1.5分）**等相关信息； |
| **党建文化** | 公布本单位开展党建活动的相关信息；**（3分）** |
| **新闻公开（15）** | **新闻动态** | 公开本行业相关新闻报道**（1分）**，及本单位工作动态**（2分）**、领导活动**（2分）**等相关新闻报道； |
| **图片新闻** | 以图片的形式展现单位工作或者活动等新闻；**（3分）** |
| **通知公告** | 公布本单位人事任免、人员招录、采购公告等相关信息；**（2分）**  专家坐诊调整及单位紧急工作通知等信息，并及时更新；**（2分）** |
| **视频展示** | 公布体现单位风采和影响力方面的视频，或者转播卫生健康方面的视频；**（3分）** |
| **服务指南（20）** | **就诊须知** | 公布本单位的就诊流程**（1分）**、注意事项**（1分）**、院内导航**（1分）**；  医疗纠纷处理程序及其它需公开办事的流程和工作程序等；**（3分）** |
| **服务规章** | 公布技术服务规范**（1分）**、职业道德规范和文明服务规范等**（1分）**，与医院秩序直接相关的其它有关内容；**（2分）** |
| **医疗服务** | 特色专科及诊疗项目**（2分）**、病区床位占用情况等门急诊**（1分）**、住院动态等信息和咨询服务电话等内容；**（2分）** |
| **预约挂号** | 提供网上门急诊预约挂号**(3分)**、电话预约挂号等服务项目；**(2分)** |
| **科研教学（10）** | **科研教育** | 发布继续医学教育、学术讲座、医护培训等内容;**(1.5分)**展示医教研建设成果、院际国际间合作与交流、医学图书期刊论文发表等情况。**(1.5分)** |
| **护理园地** | 普及健康常识，提供健康教育图片及讲座等内容**（2分）** |
| **视频展示** | 提供以形丰富多样的视频模式，展示医院形象与特色的宣传服务；**（3分）** |
| **健康教育** | 普及健康常识，提供健康教育图片、问答等内容**（2分）** |
| **政民互动（9）** | **在线咨询** | 网站上开设咨询路径，且能正常使用**（3分）**；并及时对咨询的问题做出回复；**（2分）** |
| **举报/投诉** | 提供获取服务监督举报或投诉信箱、电话等；**（2分）** |
| **院长信箱** | 公布行政领导信箱**（2分）** |
| **重点专题（3）** | **项目专题** | 公开本单位重点专题的基本情况，包括：专题名称、专题宣传信息等内容；**（3分）** |
| **网站设计（10）** | **网页布局** | 各层级页面布局协调统一，页面展示本单自身特色；**（3分）** |
| **网站域名** | 域名规范，使用一级域名地址；**（3分）** |
| **友情链接** | 友情链接正规合理，且能正常使用；**（2分）** |
| **网站创新性** | 技术手段创新、网站设计创新、组织管理创新等；**（2分）** |
| **网站管理（13）** | **网站安全** | 网站有无安全漏洞；**（3分）** |
| **页面访问有效** | 网站提供的各项服务功能实时可用，浏览页面正常，无死链、断链页面；**（2分）** |
| **网站信息错别** | 网站上信息无明显错误，如：错别字、图片错误等；**（2分）** |
| **管理责任** | 网站管理机构明确，责任落实；**（3分）** |
| **网站管理制度** | 网站管理相关的编审制度、读网制度、保密审查制度、应急预案等制度健全；**（3分）** |

**说明：**1、二级医院不要求展示医教研建设成果、院际国际间合作与交流、医学图书期刊论文发表等情况。

**2017年全省卫生计生系统网站绩效评估测评**

**——其他机构网站考评指标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级** | **二级** | 指标说明与分数分布 |
| **指标** | **指标** |
| **信息公开（20）** | **机构概况** | 公布本单位介绍信息**（2分）**、办公地址**（1分）**、联系方式等内容**（1分）**； |
| **领导简介** | 公布本单位主要领导信息包括：领导简历**（2分）**、主管工作**（2分）**等； |
| **部门设置及职能** | 公布本单位科室信息包括：科室名称**（1分）**、联系方式**（1分）**、科室主要职能**（2分）**等； |
| **人事信息** | 公布专家简介及特长介绍**（2分）**、坐诊时间公布**（1分）**、联系电话展示**（1分）**等信息； |
| **机构荣誉** | 公布本单位所荣获奖项证书等信息；**（4分）** |
| **新闻公开（18）** | **政策解读** | 公布与本单位工作相关的国家法律法规、地方规章、规范性文件**（2分）**，  对相关法规文件以合适的方式进行分类、转载、解读；**（2分）** |
| **新闻动态** | 公开本行业相关新闻报道**（1分）**，及本单位工作动态**（2分）**、领导活动**（1分）**等相关新闻报道； |
| **通知公告** | 公布本单位人事任免、人员招录、采购公告等相关信息；**(1.5分)**  专家坐诊调整及单位紧急工作通知等信息，并及时更新；**(1.5分)** |
| **图片新闻** | 以图片的形式展现单位工作或者活动等新闻；**（4分）** |
| **视频新闻** | 提供以形丰富多样的视频模式，展示医院形象与特色的宣传服务；**（3分）** |
| **业务工作（21）** | **办事指南** | 公布本单位公开办事的流程**（2分）**和工作程序**（2分）**等； |
| **服务工作规章** | 公布相关服务的工作制度和相关规定；**（3分）** |
| **特色栏目** | 公布可反映本单位特色的栏目**（3分）** |
| **专题专栏** | 公布本单位阶段性重点工作的专题栏目内容；**（3分）** |
| **资料下载** | 提供办理事务各项资料表格下载**（4分）** |
| **科研培训** | 发布科研建设成果、专业培训、学术讲座等内容**（2分）** |
| **卫生科普** | 普及健康常识，提供健康教育图片及讲座等内容**（2分）** |
| **政民互动（12）** | **咨询服务** | 网站上开设咨询路径，且能正常使用**（2分）**；并及时对咨询的问题做出回复**（2分）**； |
| **意见征集** | 公布民意征集相关渠道，及时回复；**（3分）** |
| **领导信箱** | 公布行政领导信箱；**（2分）** |
| **投诉举报** | 提供获取服务监督举报或投诉信箱、电话等；**（3分）** |
| **重点专题（6）** | **项目专题** | 公开本单位重点专题的基本情况，包括：专题名称、专题宣传信息等内容；**（6分）** |
| **网站设计（10）** | **网页布局** | 各层级页面布局协调统一**(1.5分)**，页面展示本单自身特色**(1.5分)**； |
| **网站域名** | 域名规范，使用一级域名地址；**（3分）** |
| **友情链接** | 友情链接正规合理，且能正常使用；**（2分）** |
| **网站创新性** | 技术手段创新、网站设计创新、组织管理创新等；**（2分）** |
| **网站管理（13）** | **网站安全** | 网站有无安全漏洞；**（3分）** |
| **页面访问有效** | 网站提供的各项服务功能实时可用，浏览页面正常，无死链、断链页面；**（2分）** |
| **网站信息错别字** | 网站上信息无明显错误，如：错别字、图片错误等；**（2分）** |
| **管理责任** | 网站管理机构明确，责任落实；**（3分）** |
| **网站管理制度** | 网站管理相关的编审制度、读网制度、保密审查制度、应急预案等制度健全；**（3分）** |