附件3

2024年度海南省政务新媒体专项  
评估指标及评分细则

指标说明：**政务新媒体评估对象为各单位开设的“两微一端”渠道。**政务新媒体评估总分为已开设的“两微一端”渠道得分加权汇总后的得分，各渠道权重比例采用德尔菲法形式确定。总分具体计算公式如下：

1.若评估对象开设上述三类政务新媒体，则总分=政务微信得分\*40%+政务微博得分\*20%+移动客户端得分\*40%。

2.若评估对象开设上述两类政务新媒体，则按照不同类型，综合评价结果如下：

（1）总分=政务微信得分\*65%+政务微博得分\*35%

（2）总分=政务微信得分\*50%+移动客户端得分\*50%

（3）总分=政务微博得分\*35%+移动客户端得分\*65%

3.若评估对象开设上述某一类政务新媒体，则总分为该类政务新媒体的得分。

| 一级指标 | 二级指标 | 评分细则 | 权重 | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 微信 | App | 微博 |
| 发布解读 | 信息更新 | 政务新媒体信息更新情况：  是否实现每周至少更新1次（微信服务号每2周更新1次）。 | 16 | 12 | 20 |
| 信息内容 | 政务新媒体信息发布情况：  1.是否发布动态、政策文件、政策解读、回应关切类政务信息；  2.是否发布重点（民生）领域、疫情防控、乡村振兴等工作情况信息；  3.是否存在与机构职责相关度不高的信息；  4.是否存在内容发布不当、刊登或链接商业广告等情况。 | 16 | 10 | 20 |
| 服务质量 | 信息内容 | 政务新媒体的办事服务提供情况：  1.是否提供本部门、本地区行政审批事项的办事指南；  2.是否提供办事指南中涉及的申请表格下载及填写示范；  3.是否提供在线预约、在线办理等在线办事服务；  4.是否提供适配政务新媒体的办事服务，而不是简单跳转到互联网政务服务平台；  5.政务新媒体办事服务是否与互联网政务服务平台数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。 | 12 | 10 | —- |
| 查询服务 | 政务新媒体的查询服务提供情况：  1.是否提供本部门、本地区便民服务类、数据类查询服务；  2.是否提供适配政务新媒体的查询服务，而不是简单跳转到互联网政务服务平台；  3.政务新媒体查询服务是否与互联网政务服务平台数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。 | 6 | 10 |
| 功能可用 | 政务新媒体的功能可用性情况：  1.提供的服务功能是否能够正常使用；  2.提供的链接是否可用。 | —— | 12 |
| 互动效果 | 留言审查 | 政务新媒体的留言审查情况：是否存在留言审查不到位，留言区出现不当留言的情况。 | 12 | 8 | —— |
| 留言回复 | 政务新媒体留言回复情况：  1.留言回复是否及时；【注：政务微博不考核该评估要点。】  2.公开的留言回复是否存在不当情况。 | 14 | 8 | 16 |
| 意见反馈 | 政务新媒体意见反馈情况：利用新媒体渠道开展意见征集调查活动，并及时公开活动开展统计情况及结果采纳情况。 | 4 | 6 | 6 |
| 管理规范 | 集约开设 | 政务新媒体集约开设情况：  是否按照一单位一平台一账号的原则进行集约开设。 | 10 | 6 | 18 |
| 认证规范 | 政务新媒体认证规范性情况：  1.是否以本单位机构名称或单位工作职责关联命名；  2.不同平台的政务新媒体名称是否保持一致；  3.是否在公开认证信息中标明主办单位名称，机构调整后账号信息是否及时更新。 | 6 | 8 | 15 |
| 安全管理 | 政务新媒体内容安全管理情况。 | 4 | 4 | 5 |
| 平台功能 | 搜索功能 | 政务新媒体搜索功能情况：  1.是否提供搜索功能；  2.搜索结果是否准确、可靠；  3.搜索功能是否便捷、智能。 | —— | 6 | —— |