附件：

长沙市政务公开第三方评估共性问题整改清单

| **一级指标** | **二级指标** | **三级****指标** | **评估方式** | **评估要点** | **共性问题** | **整改要求** | **责任单位** | **整改****情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 组织和管理 | 组织机构情况 | 线上评估材料评估 | 评估设置并公开信息公开组织机构的情况，包括分管负责人工作分工、主要负责人每年听取一次政务公开工作汇报的有关情况等。 | 未公开本单位负责政务公开职责的机构、负责人信息。 | 政府网站—政务公开专栏—法定主动公开—内设机构和领导信息中公开负责本单位政务公开职责的机构和负责人。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 公开管理机制建设情况 | 材料评估 | 评估各级政府主动公开、依申请公开、政策解读、舆情回应及公开渠道管理有关机制建设情况。 | 未建立舆情回应、政策解读、公开渠道管理机制。 | 应建立健全舆情回应、政策解读、公开渠道管理机制。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 公开渠道公开渠道公开渠道 | 渠道覆盖 | 线上评估现场评估 | 评估线上、线下主动公开渠道的开通覆盖情况和渠道入口信息公开情况。 | 1、未设置政务公开窗口（专区）标识标牌。2、政务公开窗口（专区）设置过于偏僻。 | 1、各级政务服务大厅应设置政务公开窗口（专区）标识标牌。2、各级政务服务大厅政务公开窗口（专区）位置应设置在醒目位置，如导询台附近，方便为群众提供政策咨询查阅、办事服务指引、指导申请公开等服务。 | 乡镇街道 |  |
| 政务公开窗口 | 配置标准 | 现场评估 | 评估政务公开窗口是否按照“四有”（有专人、有设备、有资料、有制度）要求进行配置。 | 1、资料不齐全，缺少“一件事一次办”办事一本通、“一门式”服务办事指南等公开资料。2、显示屏未实时播放政务服务办件情况阶段性统计及当天办件数据统计、窗口政务服务好差评数据统计。3、政务公开窗口（专区）管理不到位，存在电子公开设施设备处于关机状态或无网络信号、公开电脑未在桌面设置置查询信息快捷键等问题。4、自助查询设备，触摸屏内公开的办事指南非本级事项，且未公开服务评价入口。 | 1、市本级、各区县（市）、各园区政务公开专区应放置“一件事一次办”办事一本通（办事指南）；乡镇(街道）政务公开专区应放置“一门式”服务目录及办事指南。2、市本级、各区县（市）及下辖乡镇（街道）、各园区政务服务中心显示屏应实时或滚动播放政务服务办件情况、窗口政务服务好差评等情况。3、各级政务服务大厅宜建立政务公开（窗口）专区工作制度。4、各级政务服务大厅应安排专人负责自助区域设施设备管理。 | 乡镇街道 |  |
| 服务标准 | 现场评估 | 评估政务公开窗口是否按照“三会”（会答、会查、会“笑”）要求提供政策咨询查阅、办事服务指引、指导申请公开等服务。 | 政务公开窗口工作人员对依申请公开和政策、指南查询不熟悉，仅能起到大厅办事指引作用，大多不具备政策咨询查阅，指导依申请公开能力。 | 各级政务服务大厅应加强业务培训，政务公开窗口工作人员需具备熟悉政策查询渠道入口、指导依申请公开的能力。 | 乡镇街道 |  |
| 政府网站 | 信息维护 | 线上评估 | 评估政府门户网站主要页面、栏目的更新维护情况，以及是否存在安全、泄密事故、严重表述错误、断错链等问题。 | 1、信息维护不到位，公开信息存在链接失效、显示错误、文件下载路径不畅通等问题。2、专栏内容与专栏名称不匹配。 | 1、政府网站中的主要页面、主要栏目，应及时更新、定期维护，保证公开信息可以正常访问、文件下载路径需保持畅通，并确保公开信息不能出现以下问题：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。2、应确保搜索功能的可用性。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 搜索功能 | 线上评估 | 评估政府门户网站的搜索功能可用性、易用性情况。 | 政府网站搜索信息，输入关键字搜索政策信息时，出现检索页前几页找不到该政策的情况，以及搜索网站已有政策原标题，出现检索页首页找不到的情况。 |
| 政务新媒体 | 更新保障 | 线上评估 | 评估政务新媒体的更新频率和功能可用性情况，以及是否存在安全、泄密事故、严重表述错误等问题。 | 政务新媒体运维不到位，存在微信公众号相关功能栏目无法打开的情况。 | 1、政务新媒体应围绕本单位工作进行发布，各栏目应及时更新推送信息，并确保公开信息不能出现以下问题：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；⑤存在购买“粉丝”、强制要求群众点赞等弄虚作假行为。 2、应定期维护，确保相关功能按钮正常使用。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 建设质量 | 线上评估 | 评估政务新媒体内容质量，是否围绕本职工作做好政策的发布解读等。 |
| 主动公开主动公开主动公开主动公开主动公开、主动公开 | 基础信息公开基础信息公开基础信息公开基础信息公开 | 政策文件 | 线上评估 | 评估对现行有效规章的集中公开和动态更新情况、规范性文件的及时公开情况。 | 1、政策文件分类混乱，例如规范性文件栏中存在法律、法规、规章等文件或规章制度栏中存在法律法规、规范性文件等内容。2、未对规范性文件进行有效性标注。 | 1、该栏目统一命名为“履职依据”，“履职依据”栏目下设三个二级栏目，其中按顺序分别命名为“法律法规规章”、“政策文件”、“规范性文件”，其中：“法律法规规章”栏目：可以发布国务院、国务院各部委，省政府、省直各单位等上级部门制定的与本单位职能职责和业务范围密切相关的法律法规规章均可；“政策文件”栏目：可以发布本单位除规范性文件以外的其他重要的需要主动公开的其他文件；“规范性文件”栏目：只发布具有统一登记号的规范性文件。目前全市的规范性文件都由市司法局编制了统一登记号进行规范管理，每个单位的规范性文件内容可以参考市政府门户网站的规范性文件中的“各单位系统文件”。2、规范性文件在文件标题后应注明有效性标注。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
|  |
| 机构职能信息 | 线上评估 | 评估对机关职能、机构设置、办公地址、办公时间、联系方式、负责人姓名等机构信息的及时、规范公开情况。 | 线上政府网站存在公开信息不规范情况，如电话号码无区号，办公地址信息不全，仅写某某路，办公时间未对时令性进行说明，机构信息公开的格式、字体不统一。 | 机构职能信息公开电话号码需填写区号；办公时间需对时令性说明；职能信息展示需统一字体，统一格式，内容应按照三定方案公开。 | 各级各部门 |  |
| 模拟验证 | 号码为空号的情况。 | 公开的办公电话应准确并保持畅通。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 规划信息 | 线上评估 | 评估对本地区国民经济和社会发展第十四个五年规划的及时、规范公开情况。 | 仅公开本单位中长期工作计划，未公开本系统、本单位十四五规划。 | 涉及“十四五”规划制定的单位，应公开本系统、本单位“十四五”规划信息。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 权责清单 | 线上评估 | 评估权责清单全面、规范公开情况，以及清单动态调整情况。 | 权责清单部分要素未公开齐全。 | 权责清单应公开权责名称、部门名称、职权类型、责任处室、职权依据、责任事项、责任事项依据、追责对象范围。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 行政许可和其他对外管理服务信息 | 线上评估 现场评估 | 评估对行政许可和其他对外管理服务的依据、条件、程序以及办理结果的及时、规范公开情况及线上线下公开内容一致性情况。 | 线下纸质办事指南或触摸屏打印的办事指南与线上政务服务平台公开要素不一致情况。 | 建立动态更新机制，确保线上线下办理标准一致。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 处罚强制信息 | 线上评估 | 评估对行政处罚、行政强制的依据、条件、程序以及本行政机关认为具有一定社会影响的行政处罚决定的及时、规范公开情况。 | 未公开行政处罚、强制决定或公开数量极少，且已公开的行政处罚决定文书等信息内容不规范。 | 处罚强制信息应公开实施行政处罚、行政强制的依据、条件、程序以及相关行政处罚决定。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 财政预决算 | 线上评估 | 评估本级政府及下辖部门财政预算、财政决算的及时、规范公开情况。 | 未公开财政预决算信息（仅个别部门） | 应及时公开财政预算、财政决算信息。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 行政事业性收费 | 线上评估 | 评估对本级政府行政事业性收费项目及其依据、标准的及时、规范公开情况。 | 未在政府网站政务公开专栏的法定主动公开内容下公开本单位行政事业性收费文件或相关清单，已公开的信息中缺乏收费标准信息，或收费标准为“见文件”，但对应政策依据中给出的文号在政府网站搜索不到。 | 应公开行政事业性收费清单及各项行政事业性收费的项目、依据、收费标准。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 政府采购 | 线上评估 | 评估对政府集中采购项目相关信息的及时、规范公开情况。 | 1、仅公开市级政府采购网链接，点击链接进入后无法找到该单位的政府采购信息。2、已公开采购信息，但未公开或转发指导政府采购的标准文件。3、未公开政府采购信息。 | 1、政府采购网应精准定位到本单位采购信息。2、政府采购栏目应及时公开政府采购项目的目录和采购标准或转发上级指导政府采购的标准文件。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 公务员招考 | 线上评估 | 评估对公务员招考相关信息的及时、规范公开情况。 | 未设置公务员招考专栏，将招考信息与人事任免信息放置于同一栏目内，分类混乱。 | 应设置公务员招考栏目，及时公开公务员招考与人事任免信息，并下设二级栏目，分类展示。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 重大会议信息公开 | 线上评估 | 评估对本级政府全体会议、常务会议召开及会议内容的集中、规范公开情况。 | 1、仅公开常务会议信息，未公开全体会议信息。2、已公开的会议内容（如会议决议等）相对简单。 | 市本级、各区县（市）应集中公开政府常务会议、全体会议等会议内容（涉密信息和涉及隐私等不宜公开的除外）。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 重大决策预公开 | 线上评估 | 评估向社会公开征求意见的重大决策开展草案公开、解读和意见征集结果公开的情况。 | 1、未设置重大决策预公开专栏。2、重大决策相关内容公开不齐全，如已公开重大决策草案征求意见公告，却未公开征求意见结果反馈公告。3、未对重大决策草案配套公开其解读文件。4、未公开重大决策预公开信息。 | 应公开本单位的重大决策草案、解读及相关意见征集公告，意见征集结果反馈。（如本单位全年均未涉及重大决策，可作无重大决策预公开信息的说明） | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
|  |
| 重点领域信息公开重点领域信息公开 | 线上评估线上评估 | 评估在政府网站中重点领域、重点信息等的公开情况，是否及时、准确、全面。 | 各领域要求公开的各类信息分散于政府网站各栏目中，未集中公开（以稳岗就业为例，集中公开可以是在政府网站－法定主动公开下设置一个专门稳岗就业栏目，里面集中公开了要求公开的信息，或者点击稳岗就业跳转至人社局的网站，这里就是集中公开稳岗就业领域信息的页面；也可以不是在法定主动公开下，可以是单独设置的专题专栏等其他形式，但必须是信息汇聚在一起公开的，不能是分散在政府网站的各个栏目下的）。 | 市本级、各区县（市）政府网站应集中公开疫情防控、乡村振兴、食品药品监管、稳岗就业、养老服务、义务教育、涉农补贴、公共文化服务、社会救助等相关信息。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
|  |
| 评估在“政府信息公开专栏”中公开贯彻落实农业农村政策、农田水利工程建设运营、农村土地承包经营权流转、宅基地使用情况审核、土地征收、房屋征收、筹资筹劳、社会救助等方面的政府信息，是否全面、规范、及时、准确。 | 除对标国家2021年政务公开评估标准对领域开展评估外，针对除疫情防控、乡村振兴外的其他7个领域信息，按照长沙市的部署，对基层政务公开专栏内容保障质量也进行了评估，参照各级各领域基层政务公开标准目录，各领域基本仍存在公开内容与标题不符、公开事项不齐全、公开内容不规范、公开依据错误、公开渠道和载体有误、公开层级有误等问题。 | 各区县（市）应建立基层政务公开专栏管理机制，对本级各部门公开内容保障情况开展不定期抽查和定期全面检查，及时发现存在的突出问题，并落实整改。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
|  |
| 依申请公开依申请公开 | 申请接收渠道指引规范性 | 线上评估 | 评估规范、准确公开申请接收渠道信息的情况。 | 1、依申请公开栏目标题不规范。2、《政府信息公开指南》中依申请信息申请接收渠道的网上受理渠道指引不准确、不清晰，仅有邮件或本级政府官网渠道，并无长沙市政府信息依申请公开受理平台+网址链接渠道。3、依申请信息申请接收渠道的联系电话、传真等信息格式不规范，未添加区号。 | 1、依申请公开栏目标题统一命名为“政府信息依申请公开”。2、政府信息公开申请接收渠道的网上受理渠道应指引到长沙市政府信息依申请公开受理平台+网址链接渠道。3、政府信息公开申请接收渠道的联系电话、传真应添加区号。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 申请渠道畅通性 | 模拟验证 | 评估网上申请、传真申请、电子邮件申请、信函申请、现场申请等渠道的畅通性。 | 网上申请和电子邮件申请渠道不畅通，如邮件申请后，自动回复邮箱已满被退回信息。 | 应确保政府信息公开指南中公开的网上申请、传真申请、电子邮件申请、信函申请、现场申请等渠道的畅通性。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 申请回复及时性 | 模拟验证 | 评估按法定程序在法定时间回复信息公开申请的情况。 | 申请回复不及时，通过依申请公开平台和电子邮件申请的信息，未在20个工作日内回复。 | 应按照法定程序在法定时间回复信息公开申请。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 申请回复规范性 | 模拟验证/材料评估 | 评估对信息公开申请处置的合理性、答复的规范性及措辞的得当性。 | 1、依申请回复不规范，工作人员要求申请人主动撤销申请，理由为浪费行政成本。2、依申请答复文书不规范，未加盖单位公章。3、依申请答复内容不规范，如申请行政复议的法院名称有误。 | 应按照《政府信息公开条例》第三十六条规定答复。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 解读回应解读回应解读回应 | 政策解读政策解读 | 解读方式 | 线上评估线下评估 | 评估政府网站发布政策解读内容与原文关联性情况；在政务新媒体等渠道发布的政策解读量是否占政策解读总量的一定比例，如新闻网站、微博微信、移动客户端等。 | 解读方式单一，文字解读、图文解读过多，未采用视频解读、音频解读、新闻发布会等形式进行多样化解读。 | 开展视频解读、音频解读、新闻发布会等多样化解读方式。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 解读内容 | 线上评估 | 评估在落实国家、湖南省关于“放管服”改革、优化营商环境、突发公共事件、乡村振兴、污染防治、生态建设、规划纲要等重点工作部署安排、重大改革、重大政策等方面，开展本地区政策背景、出台目的、重要举措、落实办法等方面的政策文件进行解读的情况。 | 仅对“六稳”、“六保”、疫情防控、乡村振兴、污染防治、生态建设、规划纲要方面中的某几方面政策文件进行解读或无某领域未发布有关政策，故该领域只转载了上级相关政策及其解读文件。 | 应对国家、湖南省关于“放管服”改革、优化营商环境、“六稳”、“六保”、突发公共事件、乡村振兴、污染防治、生态建设、规划纲要等重点工作部署安排、重大改革、重大政策等内容开展解读。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
|  |
| 解读质量 | 线上评估 | 评估政策解读质量，如是否提供实质性解读，解读内容是否全面深入、生动活泼，将“政策语言”转换为“群众语言”，通俗易懂、精准传达。 | 1、政策文件解读内容质量不高，运用原文件内容过多，不能通俗易懂。2、政策文件解读不及时，解读时限超过5个工作日。 | 1、政策文件解读内容应当全面、详尽、准确，主要包括政策文件的背景依据、目标任务、主要内容、涉及范围、执行口径、操作方法、注意事项、关键词诠释、惠民利民举措、新旧政策差异等。同时，使用深入浅出、通俗易懂的语言，配以案例、数据，确保让群众听得懂、记得住、信得过、用得上。2、政策性文件与解读方案、解读材料要同步组织、同步审签、同步部署，解读材料应于文件公开后5个工作日内公开。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 舆情回应 | 回应与否 | 线上评估 | 评估是否落实政务舆情回应责任的情况。 | 未设置舆情回应专栏。 | 应设置解读回应专栏及时回应舆情，对于涉及特别重大、重大突发事件的政务舆情，在5小时内发布权威信息，在24小时内举行新闻发布会；其他舆情在48小时内予以回应。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 互动咨询 | 互动功能 | 线上评估 | 评估政府网站提供政策咨询互动功能的可用性、便捷性情况。 | 未设置互动咨询专栏，政府网站无互动交流功能。 | 应设置互动咨询专栏，确保互动交流功能可用，且操作方便。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 互动质量 | 线上评估 | 评估政策咨询互动回应的质量情况，如回复是否及时、内容是否准确等。 | 政策咨询互动回应不及时。 | 政府网站互动交流中的信件，回复的内容应准确、无敷衍，且能够及时在规定时间内回应。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 监督保障监督保障 | 信息公开工作年报信息公开工作年报 | 年报格式 | 线上评估 | 评估信息公开工作年报的格式规范性情况。 | 1、年报标题不规范。2、年报内容格式不规范，抽查各单位2020年度以前的年报未按照《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于政府信息公开工作年度报告有关事项的通知》（国办公开办函〔2019〕60号）文件要求进行公开。 | 1、国办标准格式的年报名称为XXX政府信息公开工作年度报告。2、应按照《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于印发<中华人民共和国政府信息公开工作年度报告格式>的通知》（国办公开办函〔2021〕30号）文件要求进行年报编制。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 年报质量 | 线上评估 | 评估信息公开工作年报的质量情况，包括内容是否全面、数据是否准确等。 | 年报数据不准确，政府信息公开年报中相关数据“上一年项目数量”与“本年增/减”之和，与本年度“上一年项目数量”不一致、依申请公开部分的上一年结转下年度继续办理数量与下一年度上年结转政府信息公开申请数量不一致，存在的主要问题及改进情况与上一年度基本一致等。 | 应确保主动公开、依申请公开数据统计结果准确（特别是上一年度结余数据）。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 工作创新 | 线上评估 | 评估信息公开工作年报发布的创新情况，包括开展年报解读或多渠道发布年报等。 | 未开展解读或多渠道发布年报。 | 应开展信息公开工作年报解读，通过政府网站、政务新媒体等渠道发布年报。 | 市直各相关单位、乡镇街道 |  |
| 注：公开的政府信息中涉密、涉隐私等其他不宜公开的信息除外。 |  |