

2015 年度广东省地市、县（区） 环保政府网站绩效评估报告

广东省环境信息中心
广东省电子政务协会
2016 年 1 月

第一章 评估说明

（一）评估范围

本次考核对象共有 22 个地市级环保部门政府网站与 211 个县区级环保部门政府网站，具体考核范围如下：

图表 1-1 2015 年度广东省环保部门政府网站绩效评估检查范围

类别	单位
地市级环保部门政府网站 (22 个)	广州市 深圳市 珠海市 汕头市 佛山市 韶关市 湛江市 肇庆市 江门市 茂名市 惠州市 梅州市 汕尾市 河源市 阳江市 清远市 东莞市 中山市 潮州市 揭阳市 云浮市 顺德区
县区级环保部门政府网站 (211 个)	广州、深圳、东莞、中山、清远、汕头、潮州、揭阳、梅州、河源、韶关、 江门、阳江、茂名、湛江、珠海、肇庆、云浮、惠州、汕尾、佛山 21 个 地级市的县区级环保部门政府网站

（二）时间安排

➤ 第一轮检查（2015 年 11 月 1 日—2015 年 11 月 14 日）

对各网站进行数据采集，按照检查指标要求实施综合评估，并进行打分评定，形成 233 份评分表。

➤ 第二轮检查（2015 年 11 月 25 日—2015 年 12 月 9 日）

对各网站进行第二轮数据采集，重点审查第一轮检查出现的问题及网站整改情况，并进行打分评定，形成 142 份评分表。

针对本次评定情况进行汇总排名，形成市、县级环保部门政府网站绩效评估检查汇总表。

➤ 总报告撰写（2015 年 12 月 10 日—2016 年 1 月 15 日）

整理、汇总、分析数据，撰写总报告。

（三）评估方法

本次评估工作主要有专家测评法、人工测评法、对比分析法、邮件模拟测试等方法，具体如下：

➤ **专家测评法：**由权威专家根据网站实际情况，制定指标，使评估指标符合当地网站实际情况，评估结果更具代表性；

- **人工测评法：**根据专家制定指标体系，评估人员模拟网站用户登录，根据网站内容采集相关数据；
- **对比分析法：**和相同行业的优秀网站对比，指出本单位网站存在的问题，给予改正建议；
- **同一指标平行测试：**每项指标由同一个人负责，并在同一个时间段内完成数据采集工作，确保每项指标评估标准和评分尺度、评估时间相同；
- **邮件模拟测试：**采用电子邮件模拟用户，跟踪网站公众互动栏目处理反馈情况以及用户体验指标；
- **加权分析法：**主要是对政府网站评估指标进行重点划分，然后对各个指标赋予权重，再根据每一项指标项目权重进行评分。最终评估结果根据所有指标的综合得分作为网站建设效果的标准和依据；
- **排队法：**通过对投信反馈时间的统计研究，分为不同阶段，得出相关反馈指标实际得分；
- **因素分析法：**依据分析指标与其影响因素的关系，从数量上确定各因素对分析指标影响的方向和影响的程度。

（四）评估标准

根据《2015 年广东省环保部门政府网站评估检查内容表（市级）》和《2015 年广东省环保部门政府网站评估检查内容表（县级）》指标体系对全省环保部门政府门户网站进行检查。2015 年广东省环保部门政府网站评估指标体系是在和往年保持连续性的基础上，结合我国政府网站目前的发展实际及国内外网站发展趋势而做相应调整，并充分听取和吸收各方面意见和建议基础上制定。根据不同行政级别网站政府职能、服务对象和服务功能的不同，分别制定了地级以上市政府、县级部门两套评估指标体系，指标体系包括 4 个方面，分别是信息公开、在线办事、公众参与和网站建设，2015 年指标重点检查信息公开和网上服务，引导各级环保部门加强门户网站的信息公开和在线办事服务功能，不断提升网站的公共服务能力。同时，考查公众互动渠道的使用情况，提倡积极利用新技术新媒体，加强环境保护信息的宣传，不断提升网站的影响力。

第二章 地级市环保部门政府网站评估指标项分析

（一）地级以上市环保部门政府网站评估结果分析

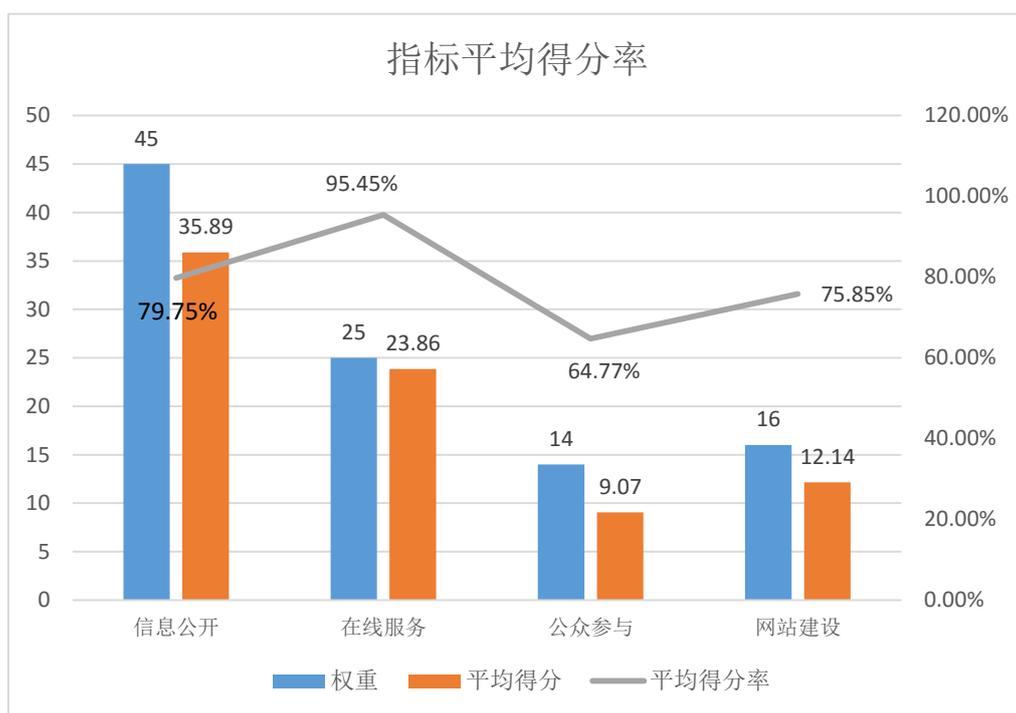
1. 地级以上市环保部门政府网站综合得分分析

由地级以上市环保部门政府网站综合排名情况表可看出（如图表 2-1 所示），21 个地级以上市环保部门政府网站总得分超过 60 分，全省总平均得分为 80.95 分，网站整体建设水平较好，可以看出地级以上市环保部门对门户网站建设较为重视，其中广州市和佛山市网站分别以 97 分和 92.5 分位居第一、第二名。但有个别地市环保部门门户网站成绩不及格，最高分与最低分分值相差 39 分，与其他地市存在一定差距。

图表 2-1 地级市环保部门政府网站综合排名分析图

排名	单位名称	信息公开（45）	在线服务（25）	公众互动（14）	网站建设（16）	总得分
1	广州市	42	25	14	16	97
2	佛山市	41.5	25	12	14	92.5
3	深圳市	37.5	25	13	13.5	89
4	东莞市	39	25	9	15	88
5	中山市	41	25	7	14	87
6	珠海市	38.5	25	9	13.5	86
7	惠州市	34	24	12	14	84
8	江门市	39.5	24	7	13	83.5
9	揭阳市	39	22	9	13	83
10	阳江市	39	24	8	11	82
11	顺德区	39.5	23	10	9	81.5
12	汕头市	35	24	13	8.5	80.5
13	梅州市	34.5	24	9	11.5	79
14	清远市	32.5	23	10	13	78.5
15	肇庆市	40	24	4	10	78
15	云浮市	32	24	13	9	78
17	湛江市	34.5	24	9	10	77.5
18	汕尾市	33	24	10	10	77
19	茂名市	34.5	22	5.5	14.5	76.5
20	韶关市	35.5	24	6	8	73.5
21	河源市	30	24	3	14	71
22	潮州市	17.5	21	7	12.5	58
平均分：		35.89	23.86	9.07	12.14	80.95

2. 地级市环保部门政府网站各功能指标平均绩效得分分析



图表 2-2 地级市环保部门政府网站指标平均得分率分析图

从统计数据（见图表 2-2）可知，四类指标中“在线服务”的平均得分率最高为 95.45%，大部分政府门户网站在网上办事和便民服务方面表现较好；“信息公开”和“网站建设”方面表现良好，平均得分率为 79.75%和 75.85%，“公众参与”方面的功能建设相对滞后，平均绩效为 64.77%，可见各地级市环保部门政府网站在公众互动环节上重视及维护程度还不够，建议各级部门继续开拓和完善政民互动渠道，健全互动交流的运作机制，应在特定工作日内对通过在线咨询、网上信访、投诉信箱等渠道提交的意见反馈给予回复，同时应定期开展在线调查、民意征集等多样化的交流活动，形成良好互动的氛围。

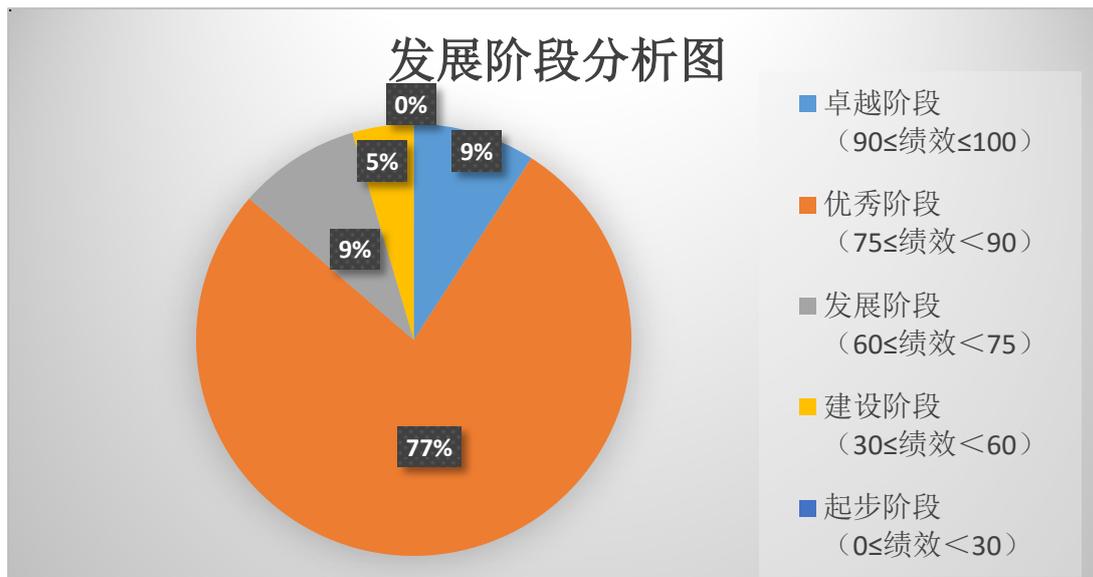
（二）地级市环保部门政府网站发展阶段分析

本次评估将环保部门政府网站划分为五个发展层次：起步阶段（ $0 \leq \text{绩效} < 30$ ）、建设阶段（ $30 \leq \text{绩效} < 60$ ）、发展阶段（ $60 \leq \text{绩效} < 75$ ）、优秀阶段（ $75 \leq \text{绩效} < 90$ ）、卓越阶段（ $90 \leq \text{绩效} \leq 100$ ）。具体描述见下图表 2-3：

图表 2-3 地级市环保部门政府网站阶段特征表

发展阶段	数量	所占比例	网站特征
卓越阶段 ($90 \leq \text{绩效} \leq 100$)	2	9.09%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有内容——更新及时、原创比例大、信息价值高； ● 有服务——整合程度高、服务一体化、易用性好； ● 有人气——访问量大、使用率高、有固定用户群； ● 有品牌——基于自身业务形成用户欢迎的平台； ● 可持续发展——信息高度共享、业务协同力强、持续保持领先、应用不断创新。
优秀阶段 ($75 \leq \text{绩效} < 90$)	17	72.73%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有风格——网站定位准确、风格成型、鲜明，服务包容性强； ● 有内容——更新及时、信息量大； ● 有服务——服务趋于集成化、人性化； ● 有互动——后台形成整合处理机制，信件处理能力强； ● 有创新——具有地域或行业特色的服务栏目与功能。
发展阶段 ($60 \leq \text{绩效} < 75$)	2	13.64%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有维护——网站各项应用和管理得到规范有效维护； ● 有内容——网站动态信息量较大； ● 有服务——在线办事能力已得到体现； ● 有互动——建立互动渠道但形式单一、处理能力不强。
建设阶段 ($30 \leq \text{绩效} < 60$)	1	4.55%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有信息——信息发布为主要表现形式，但更新量小； ● 有服务——以信息服务为主，服务的广度、深度不够； ● 有渠道——开通互动交流渠道，但互动效果差。
起步阶段 ($0 \leq \text{绩效} < 30$)	0	0.00%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有网页——网上已有站点，但无政府网站特征； ● 有信息——以静态信息为主要内容，更新缓慢。
合计	22	100.00%	

根据政府网站建设阶段发展理论，地级市环保部门政府网站总体上处于优秀阶段，整体水平较往年有所提高。从地级市环保部门政府网站发展阶段分析图来看（如图表 2-4 所示），有 2 个地市已跨入卓越阶段，积极发挥网站在信息公开、在线服务、公众互动以及网站建设方面的重要作用，切实满足广大用户需求，提供便捷、周全的在线服务和多样化的公众互动渠道；17 个部门步入优秀阶段，这些部门均能够明确网站定位，信息公开较为全面及时，同时能够梳理提供部分在线服务；2 个网站处于发展阶段，这部分单位网站政务在线服务功能相对完善，信息公开已达一定水平，但互动交流服务缺乏广度和深度，公众互动环节稍显薄弱。但有个别部门处于建设阶段，该部门网站信息公开程度较为滞后，动态信息更新缓慢，真实性欠佳，互动交流渠道单一，网站建设力度有待提高。



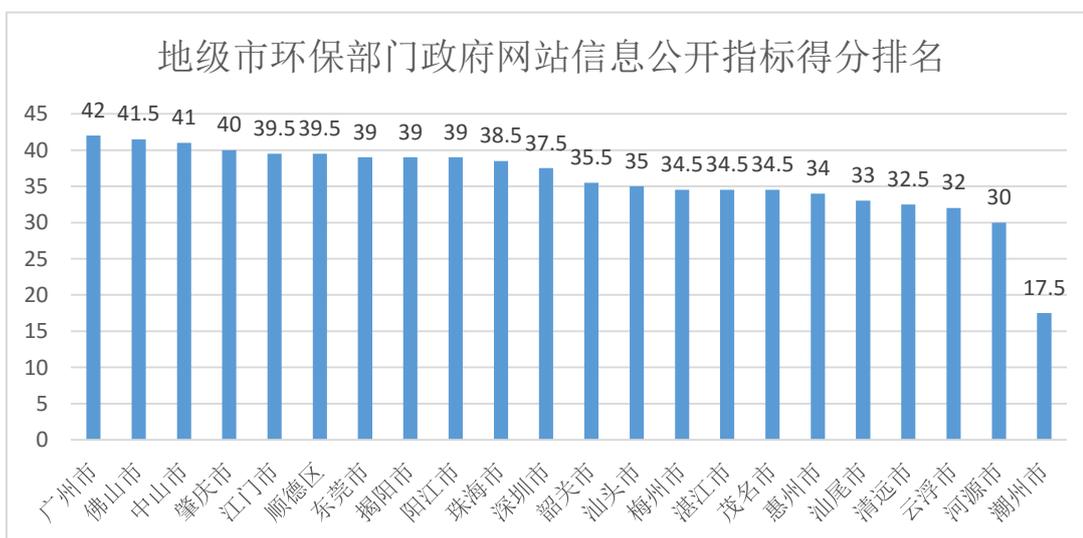
图表 2-4 地级市环保部门政府网站发展阶段分析图

（三）地级市环保部门政府网站各指标项情况分析

1. 信息公开指标得分分析

（1）单位排名分析

从信息公开指标得分排名来看，我省地级市环保部门政府网站信息公开得分情况良好，平均分为 35.89，过半环保部门政府网站得分超过 36。排名前三分别是广州市、佛山市和中山市，得分为 42、41.5 和 41。但个别网站的信息公开水平较低，主动公开内容和环保专题信息的规范性和实效性有待提高。



（2）单项指标分析

从“地级市环保部门政府网站信息公开三级指标得分分析表”情况来看（详见图表 2-5），各地级市环保部门政府网站的“信息公开”三级指标的整体平均得分率为 80.63%，其中环保专题信息公开较好，得分率达到了 84.63%。“政策法规”“依申请公开”“环境质量信息”“污染源环境监管信息”“重点领域信息”“环评审批”“环境监察执法”等 14 个信息公开指标的平均得分率均超过 80%，但有个别指标如“领导介绍”“规划计划”“招标投标信息”“人事信息”“污染物排放总量控制”等指标的得分率较低，其中“招标投标信息”平均得分率仅为 51.09%。

图表 2-5 地级市环保部门政府网站信息公开三级指标得分分析表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重	平均分	平均得分率
信息公开 (45)	主动公开	领导介绍	建设领导介绍类栏目，公开领导简介、工作分工，讲话和活动信息。	2	0.67	33.70%
		组织机构	建设组织机构类栏目，公开本机构的机构职能、联系方式，以及内设机构的职能信息，公开本机构的直属单位职能、负责人信息和联系方式。	2	1.76	88.04%
		政策法规	建设政策法规类栏目，转发环境保护领域相关国家法律法规、地方规章等信息，及时发布本部门规范性文件。	2	1.89	94.57%
		通知公告	建设通知公告类栏目，通知、公告及时更新，且近 3 个月有发布的。	2	1.91	95.65%
		规划计划	建设规划计划类栏目，发布本地区行业年度规划、重点领域发展规划总结；发布 2014 年度工作总结和 2015 年度工作计划。	3	1.80	60.14%
		财政信息	建设财政信息类栏目，发布本部门 2015 年财政预算报告和 2014 年财政决算报告；发布本部门 2015 年“三公”经费预算报告和 2014 年“三公”经费决算报告。	2	1.65	82.61%
		人事信息	建设人员考录类栏目，及时发布本部门 2015 年度公务员招考、面试、录用结果信息。	2	1.30	65.22%
		招投标信息	建设招投标信息栏目，及时本级环保部门采购与招投标信息、专项经费使用、管理情况信息。	2	1.02	51.09%
		专题专栏	围绕本年度环保工作重点，开设专题栏目；专题栏目能够及时公开工作进展、推进、效应等信息。	2	1.63	81.52%
	信息公开目录规范	政府信息公开指南和年报	按要求发布本部门信息公开指南；2015 年 3 月 31 日前发布 2014 年本部门政府信息公开年报。	2	1.83	91.30%
		政府信息公开目录	编制并发布本部门政府信息公开目录；目录信息要合理分类，并具链接、查询有效；	3	2.57	85.51%
		依申请公开	建设依申请公开栏目，并公开申请指南和申请表下载；提供网上申请公开功能，且能及时受理。	3	3.00	100.00%

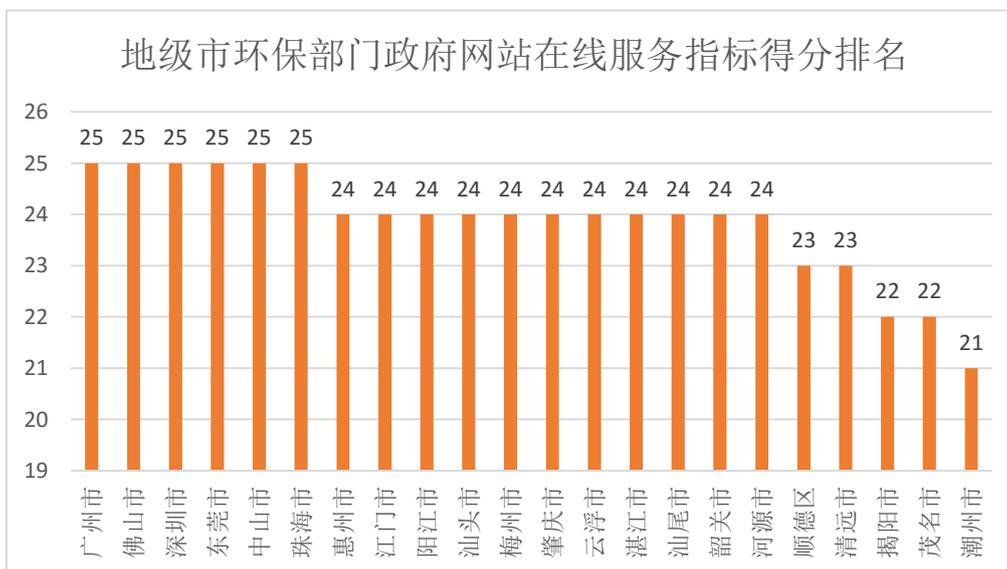
一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重	平均分	平均得分率
		环境质量信息	网站发布的本地区历年环境状况公报情况、即气质量信息情况、水质信息情况。	2	1.85	92.39%
		污染源环境监管信息公开	检查污染源环境监管信息栏目情况： 1、是否设置污染源监管信息公开栏目 2、是否制定并公布污染源环境监管信息公开目录 3、是否进行更新及信息是否完整。	2	1.78	89.13%
		重点领域信息公开	检查重点领域信息公开栏目情况： 1、是否设置重点领域信息公开栏目 2、是否制定并公布重点领域信息公开目录 3、是否进行更新及信息是否完整。	2	1.70	84.78%
	环保专题信息公开	污染物排放总量控制	网站发布的本地区污染物排放总量控制	2	1.26	63.04%
		环评审批	网站发布的本地区建设项目环境影响评价文件受理信息、审批结果、验收结果等信息。	2	2.00	100.00%
		污染防治	网站发布的本地区城市固体废物污染环境防治信息、危险废物经营许可证颁发情况。	2	1.83	91.30%
		自然生态	网站发布的本地区自然生态管理信息、自然保护区信息、农村环境保护信息、生态市、县，环境优美乡镇，生态示范区等创建工作信息。	2	1.48	73.91%
		核与辐射安全	网站发布的本地区核与辐射安全管理信息、辐射安全许可证颁发情况。	2	1.52	76.09%
		环境监察执法	网站发布的本地区监察执法信息、行政处罚信息、信访投诉处理结果。	2	1.83	91.30%

2. 在线服务类指标得分分析

（1）单位排名分析

全省地级市环保部门政府网站在线服务建设水平较高，平均分为 23.86，得分率达到 95.45%。从在线服务指标得分排名可得，广州市、佛山市、深圳市、东莞市、中山市居前珠海市均得满分 25 分。从整体情况来看，网上办事服务事项检查得分率为 99.65%，我省环保部门网上办事大厅的建设水平较高，能提供办事指南和部分表格下载，在线申报，网上咨询

和查询渠道便捷可用，但便民服务指标得分率 75%，个别部门未能及时梳理整合公众关注的环保常见问题和环保知识，公共服务查询功能不够规范完善。



（2）单项指标分析

从“地级市环保部门政府网站在线服务三级得分分析表”（详见图表 2-6）的平均得分率来看，22 个网站的在线服务功能建设水平相对较高。在各在线服务指标中，“办事指南”“在线申报”“网上咨询”“查询公示”指标平均得分率高达 100%，“表格样表”“公共服务查询”指标的平均得分率分别为 98.26%和 91.30%。大部分地级市环保部门政府网站能够通过链接网上办事大厅提供完整有效的办事指引和表格下载，实现在线申报和在线咨询功能，确保办事进度和审批结果的查询服务正确有效。但环保知识梳理指标的得分率为 58.70%。

图表 2-6 地级市环保部门政府网站在线服务三级得分分析表

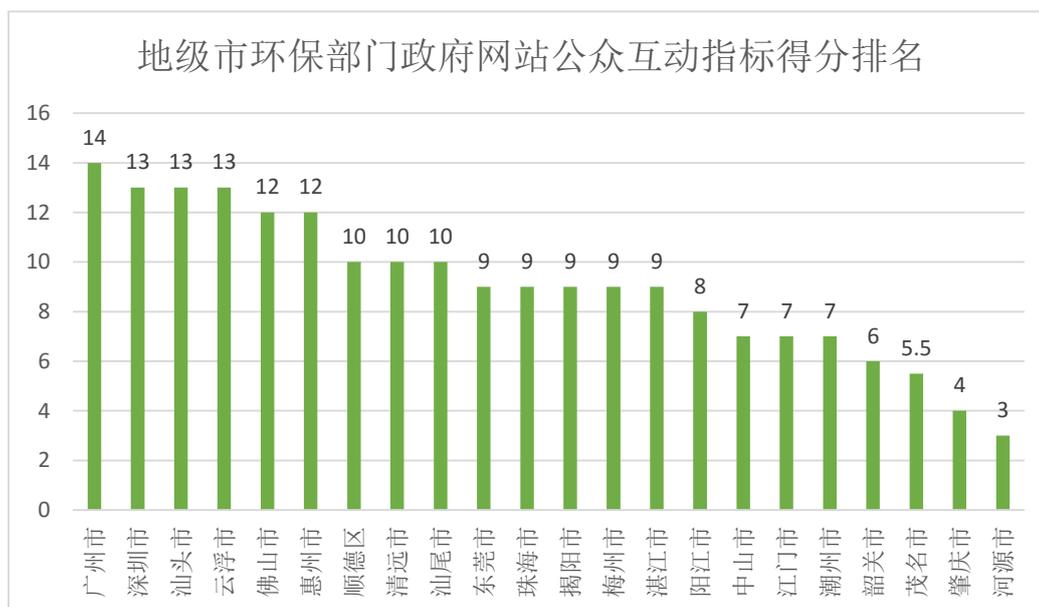
一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重	平均分	平均得分率
在线服务 (25)	网上办事 服务事项 检查	办事指南	检查网上办事大厅服务事项办事指南要素类别（要素类别包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理时间、联系电话、办理流程等）是否齐全有效。	5	5.00	100.00%
		表格样表	检查网上办事大厅服务事项涉及的表格、样表或填表说明提供及实现下载情况。	5	4.91	98.26%
		在线申报	检查网上办事大厅服务事项是否能够	5	5.00	100.00%

			实现在线填交申报，功能可用。			
		网上咨询	检查网上办事大厅服务事项网上咨询服务情况，功能可用且可咨询有反馈。	3	3.00	100.00%
		查询公示	检查网上办事大厅服务事项办理状态查询及办事结果公示情况，可正常使用。	3	3.00	100.00%
	便民服务	公共服务查询	根据环保部门职能，提供与部门职能相关的专项服务，如辖区内机动车检测机构的名单及联系方式，环境监测机构的名单、联系方式及收费依据，辖区内环评机构及相关人员信息等。	2	1.83	91.30%
		环保知识梳理	就社会公众日常关心的环境保护常见问题的梳理、环保知识题等信息。	2	1.17	58.70%

3. 公众互动指标得分分析

(1) 单位排名分析

从公众互动指标得分排名来看，全省平均分为 9.07，有 14 个部门达到 9 分或以上，其中广州市得 14 分排名第一，深圳市、汕头市和云浮市以 13 分并列第二，各地级以上市环保部门门户网站的政民互动发展情况差距较大，最高得分与最低得分相差 11 分，茂名市、肇庆市和河源市在本项得分偏低，建议这些部门重视政民互动工作，开拓多样化人性化的互动渠道，提高在线咨询的效率和质量。



（2）单项指标分析

图表 2-7 “地级市环保部门政府网站公众互动开三级得分分析表”显示，“咨询投诉”中的“渠道功能”和“答复实效”两个指标成绩良好，平均得分率分别为 85.87% 和 76.81%。而“调查征集”中的“渠道功能”和“活动组织”两个指标平均得分率偏低，分别为 59.24% 和 39.13%。各单位网站已基本建立可用的网上业务咨询、投诉渠道，该渠道的公众互动效果整体表现良好，咨询投诉类留言基本能在 15 个工作日得到回复。但调查征集类渠道的建设不够完善，大部分单位网站存在网上调查类栏目利用率低，意见征集类栏目未开通等现象。

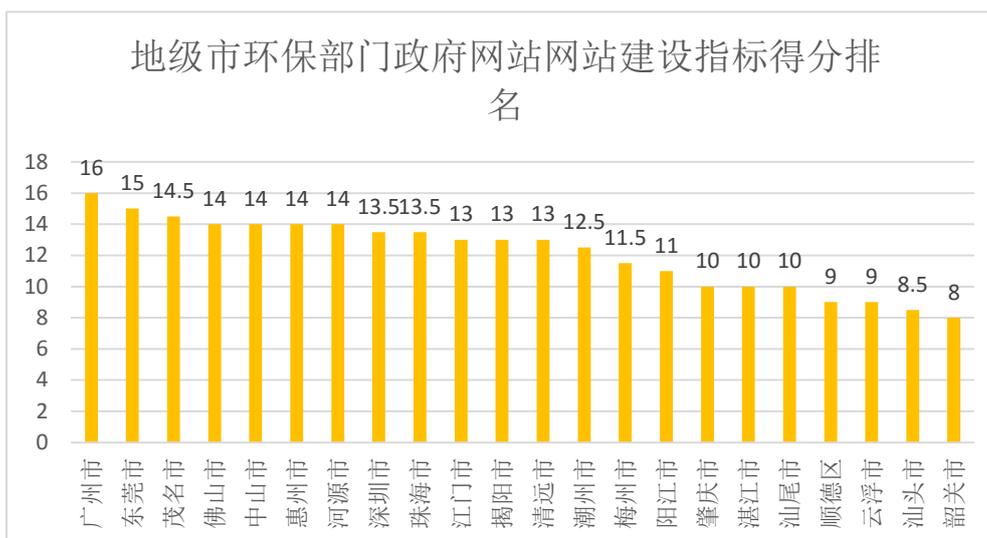
图表 2-7 地级市环保部门政府网站公众互动开三级得分分析表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重	平均分	平均得分率
公众互动 (14)	咨询投诉	渠道功能	提供网上业务咨询、投诉类渠道，渠道便捷可用。	4	3.43	85.87%
		答复实效	公开往期业务咨询或投诉内容；用户咨询或投诉 15 个工作日内给予答复，答复内容详细有效。	3	2.30	76.81%
	调查征集	渠道功能	建设网上调查或意见征集类渠道，实现网上调查或意见征集功能，有良好互动的。	4	2.37	59.24%
		活动组织	本年度围绕环保关注热点开展调查或意见征集。	3	1.17	39.13%

4. 网站建设指标得分分析

（1）单位排名分析

从网站建设指标得分排名来看，该项全省平均分为 12.14，有 13 个部门达到 12 分以上，排名前三的分别是广州市、东莞市和茂名市，得分为 16、15 和 14.5。但韶关市和汕头市在本项得分较低，这些部门在新媒体新技术的应用程度不高，建议尽快开通政务微信微博，提供移动化服务、智能搜索以及信息交互等人性化服务。



(2) 单项指标分析

“地级市环保部门政府网站网站建设三级得分分析表”显示（详见图表 2-8），各部门网站建设指标平均得分率较低，“网站安全”指标得分率为 95.11%，其余三项“双微应用”“移动终端支持”和“搜索功能”指标的评价得分率偏低，分别为 63.91%、28.26%和 60.87%。大部分网站能做好网站安全、信息安全管理 and 日常维护工作，但使用政务微博、政务微信的程度不高，建议加强政务微博、政务微信的等新媒体应用，同时加强对新技术的利用，逐步提升政府网站性能，提供移动化服务、智能搜索及信息交互等人性化服务。

图表 2-8 地级市环保部门政府网站建设三级得分分析表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重	平均分	平均得分率
网站建设 (16)	新媒体	双微应用	开通使用政务微博、政务微信等，渠道可用，与公众有良好互动、提供服务，形成一定影响力的。	5	3.20	63.91%
	新技术	移动终端支持	门户网站对移动终端访问的兼容程度，能正常访问且用户体验良好。	1	0.28	28.26%
	搜索功能	——	提供站内全文搜索功能，搜索结果准确；提供高级搜索或组合条件搜索，搜索结果准确。	2	1.22	60.87%
	网站安全	——	对网站安全漏洞进行扫描。	8	7.61	95.11%

第三章 地级市环保部门政府网站总体情况分析

（一）总体情况

1. 信息公开广度普遍提升，环保专题信息发布增多

2015 年度，全省 22 个地级以上市环保部门均已开通门户网站，并通过单位门户网站开展政务信息网上公开工作，门户网站开设渠道包括自主建设和依托市政府网站开设二级域名两种形式。本次政府网站绩效评估的信息公开指标权重 45 分，全省平均得分为 35.89，有 11 个单位平均分高于 36 分，其中广州市和佛山市政务信息网上公开水平较高，平均分分别为 42 和 41.5。

统计结果显示，我省环保网站群主动公开平均分为 13.65，得分率为 72.50%，信息公开目录规范平均分为 7.39 得分率为 92.27%，环保专题信息公开平均分为 15.24，得分率为 84.66%。

在省环保厅的指导下，各地市不断加大群众热点关注的环保专题信息的发布力度，环境质量信息、污染源环境监管信息、重点领域信息、环评审批、污染防治、检查执法等信息的公开情况较为理想，得分率均超过 80%。但仍然有部分网站的环保专题信息公开栏目仍存在内容空缺或更新不及时等情况，特别是污染物排放总量控制、本地区自然生态信息、生态示范区创建工作进展、核与辐射安全管理信息及辐射安全许可证颁发情况等信息较为薄弱。

各级环保部门政府网站主动公开信息的广度普遍提升，环保领域相关政策法规、通知公告、财政信息、重点工作信息等方面信息内容公开较为全面，部分环保部门在本部门环保规划、建设招投标以及人事任免等方面信息公开不及时，得分率低于 70%。

政府信息公开目录是各级政府部门信息公开的索引，包括政府信息的索引号、名称、内容概述、生成日期等。我省各级环保部门信息公开目录的建设情况良好，各级环保部门政府网站均编制发布了本部门政府信息公开目录和信息公开指南，信息公开目录编制较为规范，能按信息公开目录的要求及时公布准确有效政府信息。

2. 网上办事服务整合成效显著，便民服务水平有待提高

从统计结果可见，全省环保部门政府网站在线服务平均分为 23.91，平均得分率高达 95.65%，网上办事服务事项检查得分率为 99.65%，便民服务指标得分率 75%。

为响应省委省政府要求，我省各级环保部门均以本部门服务事项为中心，依托全省统一

的网上办事大厅，提供办事指南、表格样表下载、在线申报、网上咨询和查询公示等服务，实现服务事项统一化和服务流程标准化，在线申报和网上咨询渠道畅通，能够提供及时准确的办理状态查询及办事结果公示，为用户业务办理开通了便捷渠道，网上办事功能日趋完善。

同时，各级环保部门普遍根据本部门职能，提供与部门职能相关的便民公共服务，如辖区内机动车检测机构的名单及联系方式，环境监测机构的名单、联系方式及收费依据，辖区内环评机构及相关人员信息等，但提供服务的方式较为单一，只提供信息数据的查阅，未能进行个性化查询和互动。另外，各部门对环保专业知识梳理方便较为欠缺，未能对社会公众日常关心的环境保护问题及环保普及知识等信息进行梳理归纳。

3. 公众互动渠道基本建立，渠道利用程度较低

统计结果显示，各单位比较重视政民互动交流，咨询投诉指标得分率为 81.34%。多数网站能够提供较为健全网上业务咨询类、投诉类渠道，答复反馈机制比较完善，在线咨询、在线投诉栏目的作用较为突出，在倾听群众呼声、听取群众意见和调动公众参与积极性方面取得明显效果。

但通过网站开展征集民意活动的水平相对滞后，调查征集指标得分率均低于 60%，在主动围绕环保关注热点开展民意征集、公众调查、及利用微博微信等多媒体宣传方面表现欠佳，部分网站存在网站未建设意见征集栏目，网上调查栏目使用率低，未能较好地围绕环保关注热点组织调查或意见征集活动等情况，可见各部门对公众互动渠道利用的重视不够。

4. 网站建设水平参差不齐，新媒体、新技术的使用程度需要加强

移动互联网飞速发展，已成为人们生活中不可或缺的组成部分，而且呈现使用者不断高速增长的趋势，但创新技术的发展未能引起我省地级市环保部门的重视。根据统计结果，双微应用指标的平均得分率为 63.91%，政务微博、政务微信的开通率和使用率不高，个别的部门网站虽已开通政务微博、政务微信但信息跟新缓慢，双微应用未能形成良好互动氛围和公众影响力，总体仍处于适应性阶段。

多数部门未能进一步注重用户体验，全省仅 6 个环保部门政府网站对移动终端访问进行优化处理，其余网站未能及时针对互联网的趋势和新技术的发展作出合理调整，网站页面对移动终端访问的兼容度和美观度有待提高，确保用户得到良好的使用体验。

另外，针对全省繁多的环保业务和服务事项，部分政府网站有整合但没有进行深度整合，内容比较分散，站内未能提供完善的搜索功能，搜索页面错误、搜索结果模糊、搜索信息量

少等情况频频出现，不便于公众快速查找信息，对此各部门应重视和加强搜索功能的建设。

5. 网站安全防范重视程度较高

评估结果显示，我省地级市环保部门在本次安全漏洞扫描中出现 6 个高危漏洞，分别是肇庆市 3 个、云浮市 3 个，其余单位均未扫描出高危漏洞，我省各地市环保部门普遍对门户网站安全防范高度重视，及时加强网站制度建设和技术防护，确保门户网站安全、稳定、高效运行。

（二）工作建议

1. 以政府网站普查工作为契机，划定政府网站底线

以全面提升各级政府网站的权威性和影响力，维护政府公信力为目的，今年 3 月 11 日国务院办公厅印发了 2015 年 15 号文，启动了第一次全国政府网站普查工作。文件要求各级主管部门全面检查政府网站的可用性、信息更新情况、互动回应情况和服务实用情况，“对普查中发现存在问题的网站，督促其整改，问题严重的坚决予以关停，切实消除政府网站‘僵尸’、‘睡眠’等现象”。普查工作的各项要求表明了国家对政府部门在互联网上不作为、胡作为的“零容忍”，为各级政府网站划清底线。各级环保部门应以此为契机，全面梳理门户网站服务体系，包括各栏目信息数据发布情况以及网站各类公共服务对接情况，进一步加强网站的建设及内容管理。

2. 强化政府网站信息内容建设，提升影响力和传播力

网站的信息内容就是决定政府网站坚固、稳定的核心基础。因此，未来工作重点仍然是加强政府网站信息内容建设管理，提升政府网站发布信息、解读政策、回应关切、引导舆论的能力和水平，将政府网站打造成更加及时、准确、有效的政府信息发布、互动交流和公共服务平台。各级环保部门应继续加强信息公开力度，依法主动公开法律法规规定的相关信息，门户网站应公布部门机构及主要负责人的联系方式，以便公众更加方便地反映问题、交流意见。同时要重视环保发展规划总结、项目建设招投标、人事任免等信息公开的薄弱环节，提高政府公信力，使公众信任、接受、使用政府提供的信息。各级环保部门在环保专题领域信息公开还存在差距，公开深度和质量还有较大提升空间，建议环保部门统一规范环保专题领

域信息公开目录的目录体例，方便用户查询信息，提高用户的使用体验度。同时要杜绝栏目内容空缺或“休眠”情况，让公众看到公开信息的实际内容及其可能带来的实际意义，让信息以公众可以理解的方式传递出去。

3. 加强公众互动渠道建设，重视民意调查征集工作

公众的参与度取决于政府的信息化程度，取决于便捷的交流渠道，还取决于互动的透明度。从被动问政到主动开展民意征集，是责任型、服务型政府为人民服务的体现，既使政府决策得到有效落实和监督，又进一步增强了公众建言献策的意识，凸显民意对于公共决策的影响。各级环保部门应进一步规范和完善征集公众意见的工作机制，积极开展围绕环保关注热点的调查征集活动，并确保活动的准确性、及时性和有效性。未搭建网上调查或意见征集类渠道的政府部门应加紧建设，做好民意征集的活动规划和组织工作。另外，针对在个别网站提交的咨询、投诉或意见如同石沉大海，得不到回应的情况，有关部门应提高互动问答的效率与质量，将互动过程中承诺的内容加以兑现，并在网上公开处理结果。

4. 积极利用新技术新媒体，不断创新政府网站服务模式

随着云计算、移动互联、大数据及数据开放、社交应用等互联网新技术、新理念的快速成熟和应用范围扩展，政府网站也面临着服务理念、服务模式的升级调整的社会需求。国务院发布的《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切、提升政府公信力的意见》特别强调要建设基于新媒体的政务信息发布和与公众互动交流新渠道，积极探索利用政务微博、微信等新媒体，及时发布各类权威信息，以及时、便捷的方式与公众进行互动交流。下一步，各级环保部门应充分发挥主动性，以新媒体应用作为提升网站影响力的突破口，没有微博、微信的应加紧建设，已开通微博、微信的部门加大信息发布频率、内容质量、服务推送、互动交流等方面的建设力度，充分满足公众获得信息服务的需求，提高政务双微的社会知晓度。

5. 互联网安全形势依然严峻，政府网站不断完善安全防范体系

2015 年 9 月四部委联合出台了《党政机关、事业单位和国有企业互联网网站安全专项整治行动方案》，要求“加强网站安全监测、测评和检查，查找网站安全隐患并及时整改，落实网站防攻击、防篡改、防挂马等关键技术防范措施，组织开展应急演练，提高网站抵御攻击破坏的能力”。因此，各级环保部门要重视网站安全，存在安全漏洞的部门应进一步加强安全技术和手段的应用，制定切实可行的安全措施和应急预案，提高应对网络攻击、病毒

入侵等风险的安全防范和应急处置能力。

6. 加强人才培养，提升技术队伍整体水平

各级环保部门应重视人才培养，不定期举办培训班、创建环保部门网站建设 QQ 群、建立网上应用培训专栏，以各种方式来提高网站管理人员对网站的维护能力。同时，积极宣传并推广优秀典型网站的成功经验，做好优秀网站建设和管理经验的传播、分享，组织开展这些网站成功经验的介绍会、交流会，以传、帮、带的形式促进不同阶段的网站往更高目标迈进；加大对绩效落后单位网站及相关人员的指导、培训和各方面的支持、保障，促使不同阶段网站齐头并进发展，全面提升我省各级环保部门政务网站信息公开的水平。

第三章 县区级环保部门政府门户网站评估整体情况分析

（一）县区级环保部门政府门户网站总体情况分析

1、县区级环保部门政府门户网站开通率

全省共有 211 个县区级环保部门，其中，有 96 个县区开通了政府门户网站，网站开通率为 45.5%。广州市、梅州市、佛山市的开通率最高，均为 100%，但中山市、汕头市、河源市、阳江市、汕尾市的县区级政府门户网站开通率较低，均为 0%，可见，部分地市对县区级政府门户网站开通的重视程度还不够，建议加强落后部门的思想工作，引导落后部门重视网站建设，缩小与其他地市的差距，开通政府门户网站，将是下一阶段的重点工作。（见图表 4-1）

图表 4-1 县区级环保部门政府门户网站开通情况表

序号	地市	县（镇）区数量	县（镇）区网站开通数量	网站开通率（%）
1	广州	11	11	100.00%
2	梅州	8	8	100.00%
3	佛山	5	5	100.00%
4	东莞	35	32	91.43%
5	惠州	8	7	87.50%
6	江门	7	6	85.71%
7	肇庆	10	5	50.00%
8	云浮	6	3	50.00%

9	深圳	10	4	40.00%
10	湛江	12	4	33.33%
11	揭阳	10	3	30.00%
12	韶关	10	3	30.00%
13	清远	8	2	25.00%
14	潮州	4	1	25.00%
15	茂名	8	1	12.50%
16	珠海	8	1	12.50%
17	中山	25	0	0.00%
18	汕头	7	0	0.00%
19	河源	6	0	0.00%
20	阳江	7	0	0.00%
21	汕尾	6	0	0.00%
合计		211	96	45.50%

2、县区级环保部门政府门户网站发展阶段分析

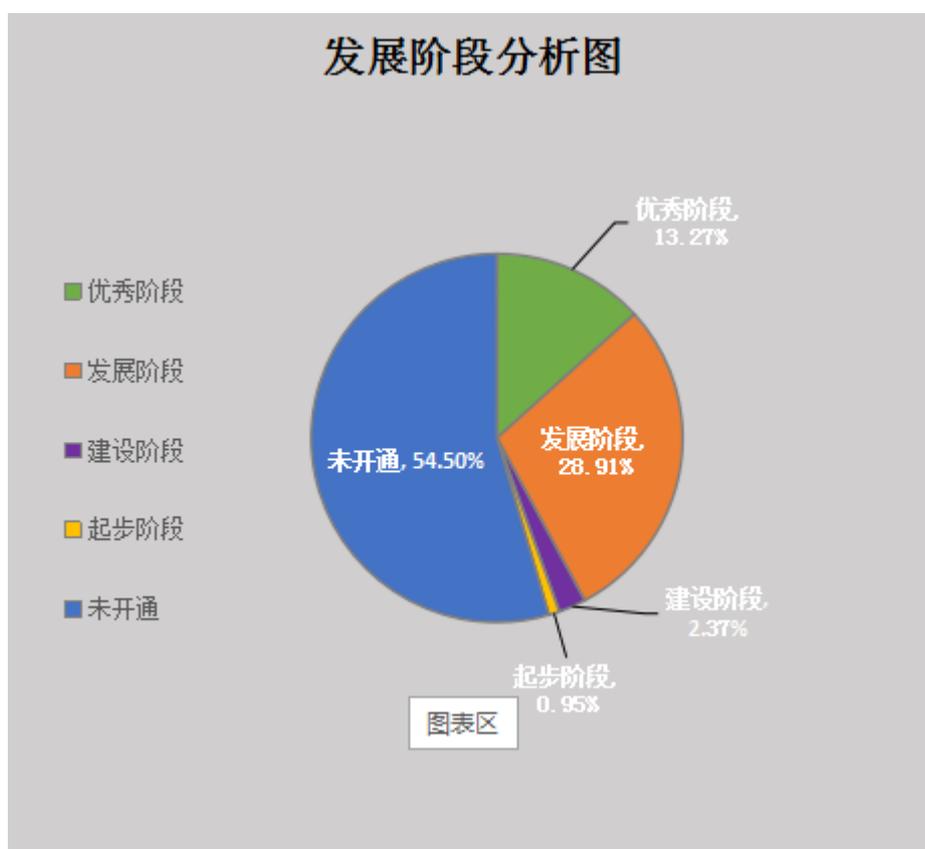
本次评估将县区级环保部门政府门户网站划分为四个发展层次：起步阶段（ $0 \leq \text{绩效} < 40$ ）、建设阶段（ $40 \leq \text{绩效} < 60$ ）、发展阶段（ $60 \leq \text{绩效} < 80$ ）、优秀阶段（ $80 \leq \text{绩效} \leq 100$ ）。

具体描述见下图表 4-2：

图表 4-2 县区级环保部门政府门户网站阶段特征表

发展阶段	数量	所占比例	网站特征
优秀阶段 ($80 \leq \text{绩效} \leq 100$)	28	13.27%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有风格——网站定位准确、风格成型、鲜明，服务包容性强； ● 有内容——更新及时、信息量大； ● 有服务——服务趋于集成化、人性化； ● 有互动——后台形成整合处理机制，信件处理能力强；
发展阶段 ($60 \leq \text{绩效} < 80$)	61	28.91%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有维护——网站各项应用和管理得到规范有效维护； ● 有内容——网站动态信息量较大； ● 有服务——在线办事能力已得到体现； ● 有互动——建立互动渠道但形式单一、处理能力不强。
建设阶段 ($40 \leq \text{绩效} < 60$)	5	2.37%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有信息——信息发布为主要表现形式，但更新量小； ● 有服务——以信息服务为主，服务的广度、深度不够； ● 有渠道——开通互动交流渠道，但互动效果差。
起步阶段 ($0 \leq \text{绩效} < 40$)	2	0.95%	<ul style="list-style-type: none"> ● 有网页——网上已有站点，但无政府网站特征； ● 有信息——以静态信息为主要内容，更新缓慢。
未开通	115	54.50%	<ul style="list-style-type: none"> ● 无网页
合计	211	100.00%	

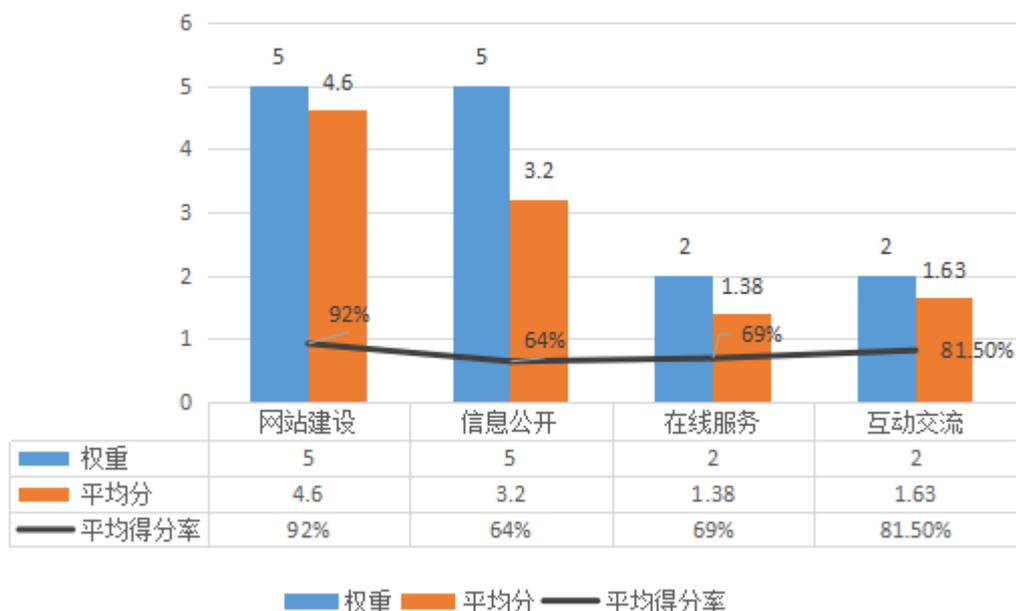
县区级环保部门政府门户网站两极分化情况较为严重，未开通率达 54.50%，其余基本分布于发展阶段和优秀阶段，起步和建设阶段较少，整体水平仍有巨大提升空间。从县区级环保部门政府门户网站发展阶段分析图来看（如图表 4-3 所示），有 28 个县区已跨入优秀阶段，各地市已跨入卓越阶段，其网站建设、信息公开、在线服务、互动交流等方面比较完善，能够切实满足广大用户需求，提供便捷、周全的在线服务；61 个县区处于发展阶段，这部分县区网站政务信息公开已达一定水平，同时开始提供在线服务并能实现一定程度的互动交流服务；另 5 个部门仍处于建设阶段，网站建设主要以基础设施和平台建设为主，网站内容主要以政务信息发布为主，且多数更新维护力度较弱。



图表 4-3 县区级环保部门政府门户网站发展阶段分析图

3、县区级环保部门政府门户网站各一级指标得分情况分析

县区级环保部门政府门户网站各一级指标得分情况分析图



图表 4-4 县区级环保部门政府门户网站各一级指标得分情况分析图

本次检查中，四类指标中“网站建设”的平均得分率最高，为 92%，其次为“互动交流”指标，平均得分率为 81.50%，“在线服务”和“信息公开”指标的平均绩效分别为 69% 和 64%，可见，县区级环保部门政府门户网站在提供在线服务和信息公开等环节上的重视及维护程度还不够（见图表 4-4）。

（二）县区级环保部门政府门户网站各指标项得分情况分析

1、网站建设

从“2015 年县区级环保部门政府门户网站网站建设指标得分分析表”情况来看（详见图表 4-5），网站能否正常访问、网站内容有无更新、网站存在严重错误指标得分率高达 95% 以上，网站建设、更新情况较好。

图表 4-5 2015 年县区级环保部门政府门户网站网站建设指标得分分析表

（数据统计来源于已开通的环保门户网站）

一级指标	检查内容		得分	平均得分	平均得分率
网站能否正常访问	网站是否能够打开正常访问		1	0.99	98.95%

一级指标	检查内容		得分	平均得分	平均得分率
网站建设 (5)	网站内容有无更新	网站首页内容半年内有更新	1	0.97	96.84%
	网站存在严重错误	网站是否存在严重错漏或页面无法打开	1	0.98	97.89%
	网站搜索	提供站内全文搜索功能，搜索功能可用	1	0.76	75.79%
	主办单位及联系方式	网站提供主办单位及联系方式的	1	0.91	90.53%

2、信息公开

从“2015 年县区级环保部门政府门户网站信息公开指标得分分析表”情况来看（详见图表 4-6），机构介绍、通知公告指标得分率高达 96.84%、89.47%，公开情况较好。但专题专栏、环境监管信息成为各单位公开的软肋，指标得分率较低，均未达到及格水平，建议各单位逐渐建立环境监测相关专题专栏，及时发布本地区环境监管信息及监管数据，实现信息及时公开。

图表 4-6 2015 年县区级环保部门政府门户网站信息公开指标得分分析表

（数据统计来源于已开通的环保门户网站）

一级指标	检查内容		得分	平均得分	平均得分率
信息公开 (5)	领导介绍	建设领导介绍类栏目，公开领导简介及工作分工等，且半年内有更新。	1	0.78	77.89%
	机构介绍	建设组织机构类栏目，公开本机构的机构职能，半年内有更新。	1	0.97	96.84%
	通知公告	建设通知公告类栏目，近 3 个月有更新。	1	0.89	89.47%
	专题专栏	建设环境监测相关专题专栏的，本年度有更新。	1	0.23	23.16%
	环境监管信息	发布本地区环境监管信息及监管数据的，半年内有更新。	1	0.33	32.63%

3、在线服务

从“2015 年县区级环保部门政府门户网站在线服务指标得分分析表”得出（详见图表 4-7），在线服务的 2 项指标中，办事指南指标平均得分率最高，为 91.58%，各单位基本上提供了本单位服务事项办事指南的查阅，而对接网上办事大厅，得分率仅 46.32%，未达到

及格水平，建议各单位逐渐实现对接本地区网上办事大厅，实现网上办事。

图表 4-7 2015 年县区级环保部门政府门户网站在线服务指标得分分析表

（数据统计来源于已开通的环保门户网站）

一级指标	检查内容		得分	平均得分	平均得分率
在线服务 (2)	办事指南	是否提供本单位服务事项办事指南查阅。	1	0.92	91.58%
	对接网上办事大厅	是否能够对接本地区网上办事大厅分体，实现网上办事。	1	0.46	46.32%

4、互动交流

从“2015 年县区级环保部门政府门户网站互动交流指标得分分析表”结果显示（详见图表 4-8），网上咨询、网上监督指标平均得分率为 89.47%和 73.68%，可见大多数单位已建立起互动交流渠道，提供网上业务咨询、投诉、信箱类、监督渠道，建议各单位在建立起互动渠道的同时，及时有效地回复信件和处理建议，提高用户参与的积极性。

图表 4-8 2015 年县区级环保部门政府门户网站互动交流指标得分分析表

（数据统计来源于已开通的环保门户网站）

一级指标	检查内容		得分	平均得分	平均得分率
互动交流 (2)	网上咨询	提供网上业务咨询、投诉、信箱类渠道，渠道便捷可用。	1	0.89	89.47%
	网上监督	提供网站监督渠道，供市民监督反馈的，渠道可用。	1	0.74	73.68%

（三）结论和建议

1、地区差异化明显，珠三角地区网站整体发展比非珠三角地区较快。

此次共有 211 个县区级环保部门政府门户网站参评，有 115 个单位未开通网站，总体上看，珠三角地区网站开通率和网站建设维护程度较高。但仍有部分地市对县区级政府门户网站开通的重视程度还不够，中山市、汕头市、河源市、阳江市、汕尾市的县区级政府门户网站开通率均为 0%，建议落后部门要重视网站建设，缩小与其他地市的差距，开通政府门户网站，建设并及时维护好网站建设、信息公开、在线服务、互动交流等栏目。

2、基础类政务信息公开较规范，但环保专项信息公开的广度和深度需进一步加强。

县区级环保部门政府门户网站信息公开较规范，但部分信息公开落实还没有到位，通过

评估发现，信息公开中专题专栏、环境监管信息 2 项指标得分率均未达到及格水平，建议各单位逐渐建立环境监测相关专题专栏，及时发布本地区环境监管信息及监管数据，实现信息及时公开，按照环境信息公开要求，依法、准时、及时公开各类信息，不断提高环保专项信息公开的力度、深度和广度，满足公众的知情权、参与权和监督权。

3、在线办事服务程度逐步提高，对接网上办事大厅成为下步工作重点。

检查结果显示，各县区环保部门政府门户网站办事指南整合度较高，在线办事一体化程度逐步提高。部分单位对接本地区的网上办事大厅，实现将办事指南、表格下载、在线申报、状态查询和结果反馈等进行全面整合，逐步形成了一体化服务方式，为办事群体提供了便利。其中部分县区级环保部门政府网站仍未能有效将各类服务事项与本地区网上办事大厅进行对接，导致在线服务整体水平不高，各部门仍要不断加强网站与本地区网上办事大厅对接，确保各项服务准确有效，方便用户及时办理，为办事群体提供便利。

4、互动交流渠道已基本建立，互动成效不够显著。

检查结果显示，县区级环保部门依托网站互动渠道，采取多种互动交流形式，各县区级网站信访举报、反映问题、在线咨询、等公众参与栏目的作用较为突出，但互动交流效果不明显，市民互动参与量较低，均为被动形式回答问题，可见各单位对此重视不够，存在较大程度欠缺，需要进一步完善投诉处理与反馈制度，不断丰富互动渠道，增强政务公开的互动性。

附件 1：2015 年广东省环保部门政府网站评估检查内容表（市级）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重
信息公开 (45)	主动公开	领导介绍	建设领导介绍类栏目，公开领导简介、工作分工，讲话和活动信息。	2
		组织机构	建设组织机构类栏目，公开本机构的机构职能、联系方式，以及内设机构的职能信息，得 1 分，公开本机构的直属单位职能、负责人信息和联系方式，得 1 分。	2
		政策法规	建设政策法规类栏目，转发环境保护领域相关国家法律法规、地方规章等信息，得 1 分，及时发布本部门规范性文件，得 1 分。	2
		通知公告	建设通知公告类栏目，通知、公告及时更新，且近 3 个月有发布的，得 2 分。	2
		规划计划	建设规划计划类栏目，发布本地区行业年度规划、重点领域发展规划总结，得 2 分；发布 2014 年度工作总结和 2015 年度工作计划，得 1 分。	3
		财政信息	建设财政信息类栏目，发布本部门 2015 年财政预算报告和 2014 年财政决算报告，得 1 分；发布本部门 2015 年“三公”经费预算报告和 2014 年“三公”经费决算报告，得 1 分。	2
		人事信息	建设人员考录类栏目，及时发布本部门 2015 年度公务员招考、面试、录用结果信息，得 2 分。	2
		招投标信息	建设招投标信息栏目，及时本级环保部门采购与招投标信息、专项经费使用、管理情况信息，得 2 分；	2
		专题专栏	围绕本年度环保工作重点，开设专题栏目，得 1 分；专题栏目能够及时公开工作进展、推进、效应等信息，得 2 分。	2
	信息公开 目录规范	政府信息公开指南和年报	按要求发布本部门信息公开指南，得 1 分；2015 年 3 月 31 日前发布 2014 年本部门政府信息公开年报，得 1 分。	2
		政府信息公开目录	编制并发布本部门政府信息公开目录，得 1 分；目录信息要合理分类，并具链接、查询有效，得 2 分；	3
		依申请公开	建设依申请公开栏目，并公开申请指南和申请表下载，得 1 分；提供网上申请公开功能，且能及时受理，得 2 分。	3
	环保专题 信息公开	环境质量信息	网站发布的本地区历年环境状况公报情况、即气质量信息情况、水质信息情况。	2
		污染源环境监管信息公开	检查污染源环境监管信息栏目情况： 1、是否设置污染源监管信息公开栏目 2、是否制定并公布污染源环境监管信息公开目录 3、是否进行更新及信息是否完整。	2
		重点领域信息公开	检查重点领域信息公开栏目情况： 1、是否设置重点领域信息公开栏目 2、是否制定并公布重点领域信息公开目录 3、是否进行更新及信息是否完整。	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重
		污染物排放总量控制	网站发布的本地区污染物排放总量控制	2
		环评审批	网站发布的本地区建设项目环境影响评价文件受理信息、审批结果、验收结果等信息。	2
		污染防治	网站发布的本地区城市固体废物污染环境防治信息、危险废物经营许可证颁发情况。	2
		自然生态	网站发布的本地区自然生态管理信息、自然保护区信息、农村环境保护信息、生态市、县，环境优美乡镇，生态示范区等创建工作信息。	2
		核与辐射安全	网站发布的本地区核与辐射安全管理信息、辐射安全许可证颁发情况。	2
		环境监察执法	网站发布的本地区监察执法信息、行政处罚信息、信访投诉处理结果。	2
在线服务 (25分)	网上办事 服务事项 检查	办事指南	检查网上办事大厅服务事项办事指南要素类别(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、办理时间、联系电话、办理流程等)是否齐全有效,每少一项扣1分。	5
		表格样表	检查网上办事大厅服务事项涉及的表格、样表或填表说明提供及实现下载情况,每少一项扣1分。	5
		在线申报	检查网上办事大厅服务事项是否能够实现在线填交申报,功能可用,每一事项不可用扣1分。	5
		网上咨询	检查网上办事大厅服务事项网上咨询服务情况,功能可用且可咨询有反馈,得3分。	3
		查询公示	检查网上办事大厅服务事项办理状态查询及办事结果公示情况,可正常使用得3分。	3
	便民服务	公共服务查询	根据环保部门职能,提供与部门职能相关的专项服务,如辖区内机动车检测机构的名单及联系方式,环境监测机构的名单、联系方式及收费依据,辖区内环评机构及相关人员信息等。	2
		环保知识梳理	就社会公众日常关心的环境保护常见问题的梳理、环保知识题等信息。	2
公众互动 (14分)	咨询投诉	渠道功能	提供网上业务咨询、投诉类渠道,渠道便捷可用,每类渠道得2分。	4
		答复实效	公开往期业务咨询或投诉内容,得1分;用户咨询或投诉15个工作日内给予答复,答复内容详细有效,得2分。	3
	调查征集	渠道功能	建设网上调查或意见征集类渠道,实现网上调查或意见征集功能,每类渠道得1分。有良好互动的,得1分。	4
		活动组织	本年度围绕环保关注热点开展调查或意见征集的,每次得1分。	3
网站建设 (15分)	新媒体 新技术	双微应用	开通使用政务微博、政务微信等,渠道可用,每种渠道得0.5分,与公众有良好互动、提供服务,形成一定影响力的得2分。	5
		移动终端支持	门户网站对移动终端访问的兼容程度,能正常访问且用户体验良好得1分。	1

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	权重
	搜索功能	——	提供站内全文搜索功能，搜索结果准确，得 1 分；提供高级搜索或组合条件搜索，搜索结果准确，得 1 分。	2
	网站安全	——	对网站安全漏洞进行扫描，存在高危漏洞每个扣 1 分。	8
合计：				100

附件 2：2015 年广东省环保部门政府网站评估检查内容表（县级）

一级指标	二级指标	指标说明	权重
网站建设	网站能否正常访问	网站是否能够打开正常访问。	1
	网站内容有无更新	网站首页内容半年内有更新。	1
	网站存在严重错误	网站是否存在严重错漏或页面无法打开。	1
	网站搜索	提供站内全文搜索功能，搜索功能可用。	1
	主办单位及联系方式	网站提供主办单位及联系方式的。	1
信息公开	领导介绍	建设领导介绍类栏目，公开领导简介及工作分工等，且半年内有更新。	1
	机构介绍	建设组织机构类栏目，公开本机构的机构职能，半年内有更新。	1
	通知公告	建设通知公告类栏目，近 3 个月有更新。	1
	专题专栏	建设环境监测相关专题专栏的，本年度有更新。	1
	环境监管信息	发布本地区环境监管信息及监管数据的，半年内有更新。	1
在线服务	办事指南	是否提供本单位服务事项办事指南查阅。	1
	对接网上办事大厅	是否能够对接本地区网上办事大厅分体，实现网上办事。	1
互动交流	网上咨询	提供网上业务咨询、投诉、信箱类渠道，渠道便捷可用。	1
	网上监督	提供网站监督渠道，供市民监督反馈的，渠道可用。	1