

附件

2013 年度省级环保厅（局） 政府网站绩效评估报告

环境保护部信息中心编

二〇一三年十二月

目录

一、综述.....	6
二、评估指标和要点.....	9
(一) 信息公开指标.....	9
(二) 在线服务指标.....	11
(三) 政民互动指标.....	11
(四) 网站设计指标.....	12
(五) 网站管理指标.....	12
(六) 特色服务指标.....	12
三、评估结果及分析.....	13
(一) 评估结果概述.....	13
(二) 信息公开情况分析.....	15
1、总体情况.....	15
2、各指标项得分情况分析.....	18
(三) 在线服务情况分析.....	43
1、总体情况.....	43
2、各指标项得分情况分析.....	45
(四) 政民互动情况分析.....	55
1、总体情况.....	55
2、各指标项得分情况分析.....	56
(五) 网站设计情况分析.....	61
1、总体情况.....	61
2、网站设计点评.....	63
(六) 网站管理情况分析.....	69
1、总体情况.....	69
2、各指标项得分情况分析.....	70
(七) 特色服务情况分析.....	71
四、结论与建议.....	74
(一) 主要结论.....	74
(二) 建议.....	77

一、综述

随着 1999 年政府上网工程的启动，环保政府网站建设快速兴起。在两到三年的时间内，全国省级环保厅（局）政府网站基本普及。十多年来，各地网站依据环保工作重点和公众所期不断自我完善，积极适应政府信息公开要求，不断提高政府信息公开的规范性和全面性，着力提升网站服务水平，在促进政务公开、增强政民互动、创新在线服务方面起到了积极的推动作用。特别是《中华人民共和国政府信息公开条例》施行以来，各地高度重视，围绕《条例》要求着力强化政府网站的支撑保障体系，大力推进电子政务建设，进一步确立了网站作为第一平台在政府信息公开工作当中的基础地位。利用网站，省级环保厅（局）在依法公开政府信息、及时回应公众关切方面迈出重大步伐，取得显著成效。体现了政府网站在政府依法行政、提高社会管理和公共服务水平、保障公众知情权、参与权和监督权，加快政府职能转变、打造服务型政府方面具有的重要作用。加快网站建设步伐，提高网站建设水平，发挥网站作用，提高网站绩效，成为政府加强自身建设的重要内容。

环境保护部对政府网站工作的重视由来已久。为了提高政府网站整体建设水平，环境保护部以绩效评估作为抓手，对全国环保系统政府网站建设进行了积极地引导。2007~2012 年已连续 6 年委托部信息中心开展了省级环保厅（局）政府网站绩效评估工作，有力地促进了政府网站的建设和发展。2012 年评估结果显示，各地环保政府网站信息公开力度不断加大，综合服务水平持续提升。

2013年，中央政府对信息公开工作提出了更高要求。国务院办公厅发布《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》指出，各地区各部门要把做好政府信息公开、提高信息发布实效摆上重要工作日程，要让群众“看得到”、“听得懂”、“信得过”、“能监督”，在应对重大突发事件以及社会热点事件时“不失声”、“不缺位”，强调各地区各部门要进一步加强政府网站建设和管理，加强政府信息上网发布工作，进一步增强政府网站的吸引力、亲和力。强调要拓展政府网站互动功能，接受公众建言献策和情况反映，征集公众意见建议。同时强调完善政府网站服务功能，确保公众能够及时获得便利的在线服务。

环境保护是政府信息公开重点推进领域。为了认真贯彻落实国家对政府信息公开工作的各项要求，环保部2013年发布了一系列文件通知，对环境信息公开工作做出具体的安排和部署。明确了重点任务，同时强调，各级环保部门要加强政府网站建设，充分发挥环保政府网站政府信息公开第一平台作用，切实履行政府信息公开、在线办事和互动交流三大职能。及时、有效发布环境保护信息，回应公众关切，提高信息公开实效。当前，政府网站建设需要“升级”。

为了指导和加强全国环保系统政府网站工作，环保部继续积极引导、以评促建，充分利用绩效评估的手段，推动网站建设与管理。于2013年7月3日下发了《关于开展2013年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估工作的通知》（环办函[2013]745号），并委托部信息中心连续第七年开展省级环保厅（局）政府网站绩效评估工作。

评估围绕信息公开、政民互动、在线服务三大功能定位，分别对

各省政府网站在政府信息公开、办事服务、公众参与、网站性能和管理等方面的建设情况进行评估。2013年西藏自治区环境保护厅政府网站开通运行，使评估范围扩展到全国31个省级环保厅（局）政府网站。

评估继承了以往几年的工作基础，继续采取人工访问、人工核查和专家评审委员会考评相结合的方式进行。其中人工访问对“信息公开”和“网站设计”指标，组织不少于15名的信息技术专家与环保专家登录各地网站，对照评估指标体系进行打分。人工核查对于部分“信息公开”，以及全部“在线服务”、“政民互动”和“网站管理”指标，组织不少于5名的信息技术专家，根据各地上报的信息和数据，登录各地网站逐项核查打分，必要时根据具体情况进行模拟用户或实地核查。专家评审委员会考评方式对于“特色服务”指标，聘请不少于5名具有高级职称/职务的专家组成专家评审委员会，根据各地上报的内容，在专家考评会上进行综合评议。评估工作于2013年11月1日启动，历时一个月，于11月30日结束。

评估结果显示，2013年度省级环保厅（局）政府网站建设取得较大进展，网站信息公开的广度和深度不断增强，在线服务功能日趋完善，服务一体化程度显著提高，政民互动效果明显。

评估结果同时显示，在省级环保厅（局）政府网站建设工作中还存在一些突出问题。一些网站建设长期以来缺乏规范，绩效水平低；有些网站运行维护管理不到位，严重影响了信息更新和网站效果；一些省市网站管理制度建设滞后，缺乏运维保障等等，需要在下一步工作中予以重视，加以弥补，使政府网站建设沿正确轨道健康发展。

二、评估指标和要点

《2013年省级环保厅（局）政府网站绩效评估指标体系》总体保持了以往评估指标体系的框架，以信息公开、在线服务、政民互动三大功能定位为主，同时关注网站性能和基本功能设计、网站管理水平。对发展进程中，网站具有的有特色的服务内容、功能建设以及技术应用等纳入“特色服务”单独予以评测。评估设一级指标6项，二级指标15项，三级指标55项，评估要点100项。

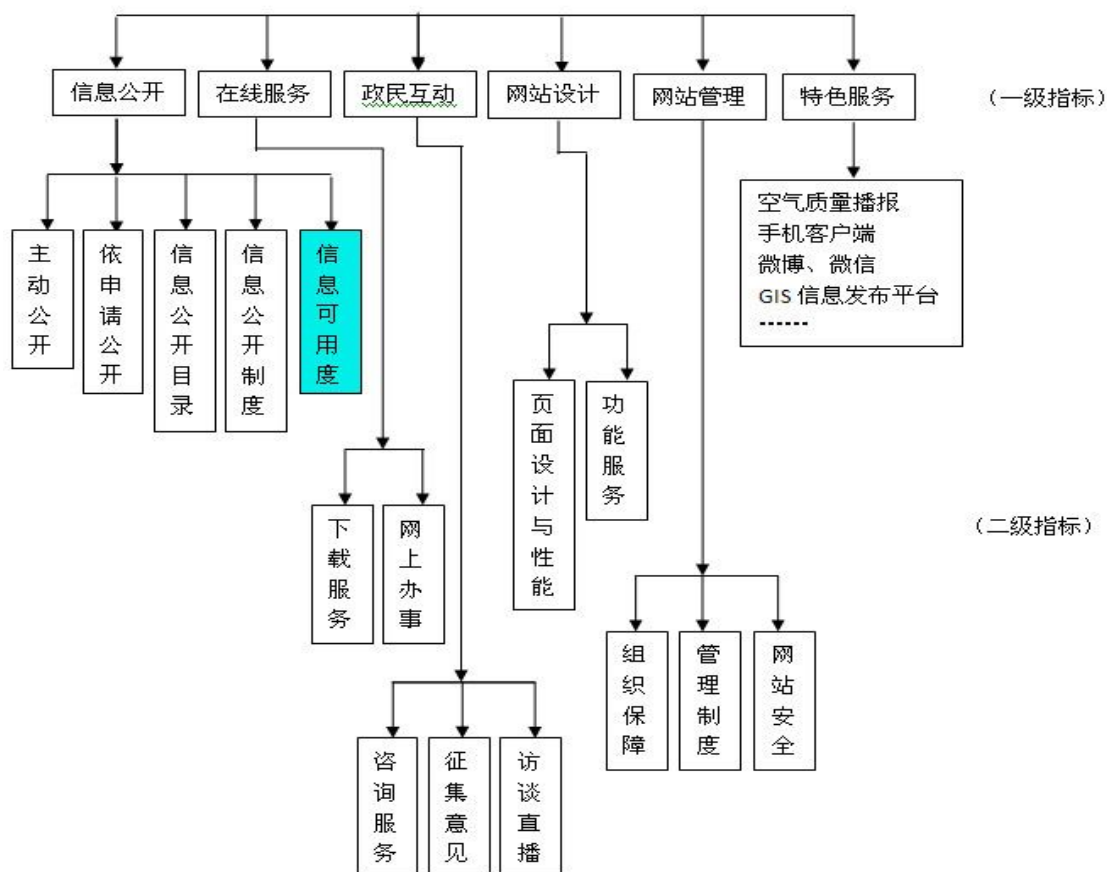


图1 省级环保厅（局）政府网站绩效评估指标体系一、二级指标项

（一）信息公开指标（52%）

本次对信息公开的考评占52%的比重。下设5项二级指标，从主动公开信息、依申请公开信息、信息公开目录、信息公开制度、信息

可用度等方面评测信息公开的覆盖面、时效性、准确性和规范性。主动公开信息包括机构职能、财政、人事、环境质量、环境业务等 21 类，与 2012 年指标相比：

1、新增“信息可用度”二级指标，考评网站信息的可用程度，关注网站信息公开的效果。信息可用度主要涉及用户访问网站的体验，因此，对该项指标的评估主要是从用户的角度衡量网站所公开信息是否容易查找、浏览，信息内容页是否完整、规范等。

2、调整了两项三级指标。在主动公开信息中，新增“模范城市”、取消“清洁生产”。依据部办公厅《关于进一步加强环境保护信息公开工作的通知》（环办【2012】134号）文件要求，考评“公开国家环境保护模范城市、国家生态建设示范等创建工作的考核办法、考核指标、考核结果等信息”落实情况。“清洁生产”纳入污染防治信息公开，不再单独作为评估要点。

3、新增“本省重点城市空气质量指数（AQI）信息”作为评估要点，以期加强对省级网站重点城市空气质量信息公开的推进力度。根据部办公厅《关于进一步加强环境保护信息公开工作的通知》（环办【2012】134号）的精神要求，加强环境监测信息公开，全面推进涉及民生、社会关注度高的环境保护信息公开，各省要全面落实环境空气质量新标准，按新标准要求及时准确发布监测信息，向社会提供服务。为此，今年重点在评估指标“环境质量信息”中新增了“本省重点城市空气质量指数（AQI）信息”作为评估要点，从栏目建设情况、内容发布及其时效等方面进行评估。

（二）在线服务指标（20%）

在线服务作为政府网站三大核心功能之一，是评估的重点内容。本次考评突出以用户为中心，以整合优化办事流程、模拟现场实景办事环境、构建在线办事的平台，实现网上办事的一体化服务功能为主线，围绕下载服务和网上办事设 9 项三级指标，14 项评估要点。重点评测实现网上办理事项的覆盖面、服务功能的一体化以及服务实效，同时关注在线服务申报、审批、反馈制度制定情况。即考察能否实现服务事项的分类整合，在线受理服务申请、审批结果查询等服务功能，考察实现网上办理的行政许可事项占本部门所承担全部行政许可事项的百分比，考察办事服务一体化的形式和程度。通过考察重点行政许可事项网上办理的件数占通过各类办事渠道办理的总件数的百分比考察服务实效。评估要点同 2012 年基本一致。

（三）政民互动指标（14%）

本次考评关注网站主流的政民互动渠道，服务可归纳为在线咨询、投诉举报、网上调查、民意征集、在线访谈等 5 种互动类型。重点考察网站政民互动渠道建设情况、回应反馈情况以及反馈的内容质量，从互动的质量和数量考量政民互动的实现效果。下设 3 项二级指标，6 项三级指标。除互动渠道外，同时考察咨询投诉处理与反馈制度的制定情况，包括回复责任与服务承诺，咨询投诉内容所涉及的范围，答复时间及查询方法，栏目功能操作说明等。

“领导信箱”不再单列作为评估要点，其他评估指标同 2012 年

基本一致。

（四）网站设计指标（5%）

此项指标重在考察网站性能的可用性、有效性。考察网站性能是否能使用户更高效地得到自己所需的信息，获得良好的体验，实现自己的目标。主要考评网站是否具备了用户需要的基本功能以及网站带给用户的体验效果。包括页面布局是否合理、栏目设置是否易于查找和浏览、访问速度是否正常、是否提供了搜索和导航链接、联系方式等，下设 2 项二级指标，6 项三级指标，与 2012 年相比没有变化。

（五）网站管理指标（4%）

本着一手促建设，一手促管理的原则，评估设置了网站管理指标项。将网站管理纳入评估体系当中，从组织保障、管理制度建设、网站安全工作三个方面进行评测，以期推动各地加强网站管理工作，形成科学的网站运维管理体系，保障网站正常运行，发挥网站作用。下设 3 项二级指标，5 项三级指标，与 2012 年相比，网站安全下级指标“应急预案”替代了原“安全应急”指标，突出对网站应急预案制定情况的考评。

（六）特色服务指标（5%）

各地网站服务水平参差不齐，很多网站在主流功能（信息公开、在线服务、政民互动）之外，依据环保工作的实际需要积极创新特色栏目，加强新技术、新平台应用，形成了特色功能，对环保系统政府网站发展具有积极的引领作用。为了加强引导，鼓励网站特色服务功

能不断拓展，评估继续设置“特色服务”指标，根据特色功能的服务效果、技术先进性和建设的难易程度进行打分评判。

三、评估结果及分析

（一）评估结果概述

参评的 31 个省级环保厅(局)政府网站的平均绩效得分为 71.27。得分高于平均分的省份有 16 个，比例超过 51.6%。在政府网站的三大核心功能中，在线服务平均绩效得分率仍然最高，为 76%，信息公开得分率为 73%，政民互动为 63%。三大主要指标平均得分率均比 2012 年略有下降。分析认为，此次西藏自治区环保厅网站首次参评，其网站服务能力与其他省份存在较大差距，客观上影响了 31 个省份的平均绩效得分。排除上述因素，三大指标平均得分率与上年无明显差距。

各省环保厅（局）政府网站在网站设计方面的表现依然较好，平均得分率为 82%。特色服务指数为 52%，较 2012 年增长近 10 个百分点。网站特色服务功能增多，并且用户体验效果较好。

网站管理指标的平均得分率则比 2012 年有所下降，平均得分率为 60%。表明下一步各地在网站管理方面还有很多工作要做，需要加强重视，加强制度建设，加大管理力度。

上海市综合绩效得分最高列第一位。北京市、河北省、江苏省、浙江省、福建省、广东省、重庆市、陕西省和青海省（按行政区划排序，下同）成绩优秀，位列前十。与上年相比，江西省、四川省、广西自治区和云南省进步显著。

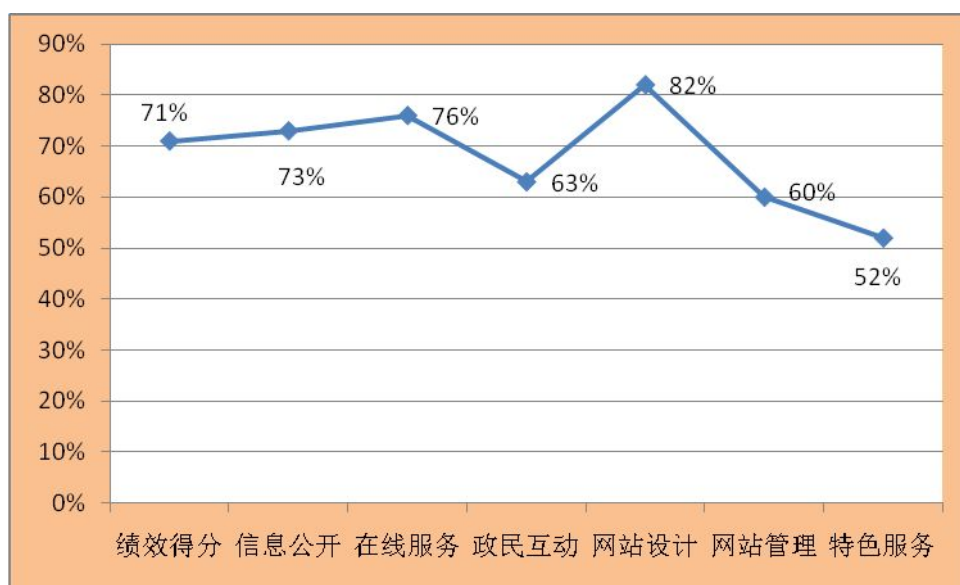


图2 2013年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估一级指标平均得分率

信息公开方面，上海市得分率最高，为84%。另有18个省份得分超过平均值，分别是北京市、天津市、河北省、辽宁省、江苏省、浙江省、福建省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市、四川省、云南省、陕西省和青海省。

在线服务方面，江苏省继续保持领先，得分率为95%。包括江苏省在内，北京市、河北省、山西省、辽宁省、上海市、浙江省、福建省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、海南省、重庆市、贵州省、陕西省、甘肃省、青海省和新疆维吾尔自治区等21个省得分率在平均值以上。

政民互动方面，福建省得分率最高，为85%。包括福建省在内，北京市、河北省、山西省、上海市、江苏省、浙江省、山东省、河南省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市、四川省、云南省、陕西省、青海省、宁夏回族自治区等18个省份得分率均超过平均值。

网站设计方面，得分最高的是上海市。山西省、吉林省、黑龙江省、江苏省、浙江省、福建省、湖南省、广西壮族自治区和重庆市获得较高的认可度。

网站管理方面，表现较为突出的是上海市、云南省，以及河北省、江苏省、浙江省、河南省、湖北省、重庆市、陕西省和青海省。

特色服务方面，广东和江苏两省该项指标得满分处于领先地位，河北省、内蒙古自治区、上海市、湖北省和青海省得分率在 80%以上。浙江、安徽、福建、四川和陕西 5 省得分率超过 70%。

西藏自治区环保厅政府网站首次参评，在信息公开方面已有较高起点，未来在政民互动渠道建设、在线服务能力方面具有很大的上升空间。

表 1 2013 年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估一级指标平均绩效得分情况统计

指标名称	平均综合绩效得分	平均绩效得分率	高于平均绩效得分的省份数量	低于平均绩效得分的省份数量
绩效得分	71.23	71%	16	15
信息公开	38.12	73%	19	12
在线服务	15.22	76%	21	10
政民互动	8.80	63%	18	13
网站设计	4.09	82%	19	12
网站管理	2.40	60%	20	11
特色服务	2.60	52%	16	15

（二）信息公开情况分析

1、总体情况

本次评估信息公开指标满分为 52 分，31 个省份平均绩效得分为 38.12，平均得分率为 73%。有 19 个省份信息公开情况较好，综合绩

效得分超过平均分。上海市、湖北省和广西壮族自治区得分率更是达 80% 以上。

2013 年环境保护部对环境信息公开工作做出具体部署，明确了环境信息公开工作重点，要求进一步推进空气质量和水质环境等四大类环境信息公开。各省在网站建设中认真贯彻落实环境保护部要求，在信息公开方面取得了较大进展，在评估中仍然保持了良好成绩。

在对信息公开 29 项指标的考评中，平均得分率超过 90% 的一项，90%~80% 区间的 7 项，80%~70% 区间的 10 项，70%~60% 区间的 9 项，不足 60% 两项。

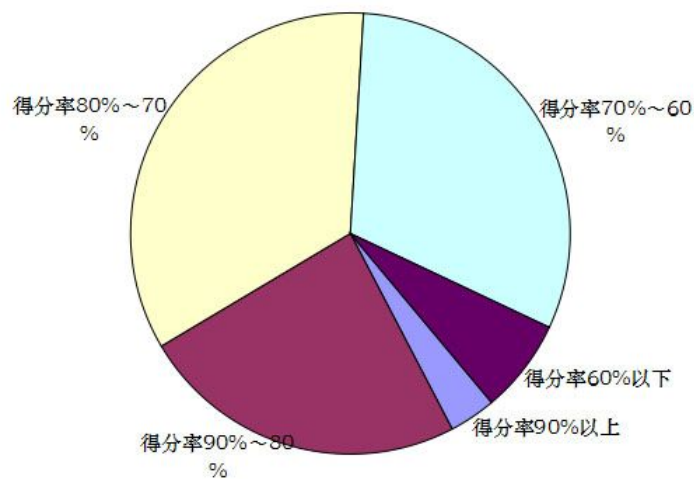


图 3 信息公开指标平均得分率统计图

公开情况较好的信息：“机构职能”、“动态信息”、“环境质量信息”、“信息公开年度报告”、“建设项目环评”、“财政公开”等公开较好，平均得分率达到 80% 以上。“依申请公开渠道建设”平均得分率达到 97%，“信息公开目录有效性”整体达到 80%。

公开力度加大的信息：与上年相比，“专题专栏建设”、“信息公开目录更新情况”、“行政处罚”、“生态示范”几方面信息的得分率有

所提升，信息公开力度加大。其中“专题专栏建设”平均得分率达72%，其他三项指标的得分率在60%以上。

公开力度欠缺的信息：评估结果显示，31个省份网站中“城考”和“模范城市”栏目信息公开效果比较差，绩效平均得分率均未超过50%。其他如“固体废物污染防治”、“生态示范创建”、“行政处罚”、“上市环保核查”、“自然保护区”、“环境业务相关管理信息”、“辐射安全许可证”和“危废经营许可证”得分率低于70%，分别只有61%、62%、64%、65%、65%、67%、68%和69%。

西藏自治区环保厅信息公开：网站虽然刚刚开通，但在主动公开方面有较高起点。信息公开的覆盖面广、有效性强。“单位职责”得到最高分0.46，得分率92%。空气质量日报、重点城市AQI信息公开得分超过平均值。“动态信息”得分也接近31个省份的平均值。但网站在依申请公开渠道建设方面尚未起步，制度建设还是空白。未来在加强人事、财政以及环境业务信息公开力度的同时，应加紧网站依申请公开功能建设和制度建设，完善网站信息公开体系。

表2 2013年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估信息公开三级指标得分情况

序号	三级指标名称	平均得分	平均得分率
1	依申请公开渠道建设	0.48	97%
2	机构职能	1.72	86%
3	动态信息	1.7	85%
4	环境质量信息	3.35	84%
5	信息公开年度报告	0.84	84%
6	建设项目环评	2.46	82%
7	财政公开	1.56	80%
8	信息公开目录有效性	0.8	80%
9	环境规划	0.79	79%
10	信息公开目录规范性	1.58	79%

序号	三级指标名称	平均得分	平均得分率
11	环境保护标准	0.78	78%
12	信息公开制度	0.78	78%
13	信息可用度	0.77	77%
14	排污收费	0.75	75%
15	人事任免	2.22	74%
16	专题专栏建设	2.15	72%
17	依申请公开应用实效	1.08	72%
18	环境统计	1.42	71%
19	危废经营许可证	0.69	69%
20	辐射安全许可证	0.68	68%
21	信息公开目录更新情况	2.03	68%
22	固体废物污染防治	0.67	67%
23	环境业务相关管理信息	5.37	67%
24	上市环保核查	0.65	65%
25	自然保护区	0.65	65%
26	行政处罚	0.64	64%
27	生态示范创建	0.62	62%
28	城考	0.46	46%
29	模范城市	0.42	42%

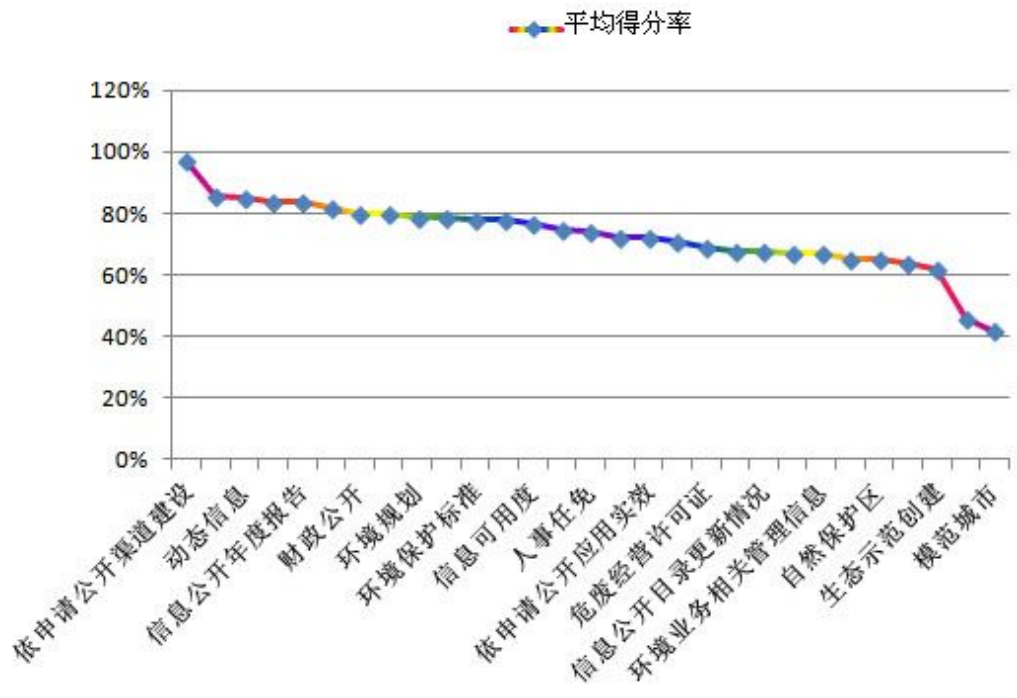


图 4 信息公开指标下各三级指标平均得分率统计

2、各指标项得分情况分析

（1） 机构职能

该指标主要考察本单位职责信息、领导信息、内设机构信息以及直属单位信息的公开情况，满分为 2 分。各省平均得分 1.72，平均得分率 86%。

在本次评估的 31 个省级环保厅（局）政府网站中，本单位职责信息普遍公开较好，该指标平均得分率达到 88%。其次是内设机构信息，平均得分率 87%。领导信息和直属单位信息的公开情况相对略显不足，但平均得分率也达到了 84%和 85%。四川省“本单位职责信息”栏虽然公开内容全面，但由于导航不明，需要点击三次才能进入浏览页面，因而拉低了得分。

河北省、黑龙江省、浙江省、江西省、湖南省领导信息公开较好，得分率在 90%以上。网站全面公开领导简历、分管工作及近期重要活动和讲话等信息，公开具有一定深度。相反，山西省发布的厅领导信息最为有限，只有名单，无简历介绍和工作分工，领导信息公开几近空白。此项公开得分率最低，只有 60%。

黑龙江省、江苏省、江西省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市、云南省、陕西省、青海省和新疆自治区的直属单位信息公开较好，得分率达到 90%以上。如黑龙江省环保厅对直属单位的职责、主要负责人、联系方式等信息进行了全面公开。

辽宁省环保厅网站的直属单位信息同 2012 年情况相比没有进步，还是较为简单，只公开了直属单位名称及相关领导。信息公开留于形式，没有深度。

/ 领导介绍



邓兴明

党组书记、厅长

主持全面工作，主管规划财务处（省环境保护国际合作办公室）、人事处

简历 1982年8月参加工作，中共党员，大学学历，学士学位，高级工程师，高级经济师。历任江西氨厂副总调度长、车间主任、厂长助理、副厂长、厂长；江氨化学工业有限责任公司董事长、总经理、党委副书记；省石化国资公司党委委员、副总经理；省环境保护局党组书记、局长；省石化集团公司党委书记、总经理；省安全生产监督管理局党组书记、局长、省煤矿安全生产监督管理局局长；省环境保护局党组书记、局长。现任省环境保护厅党组书记、厅长。

近期主要活动 更多>>

- ✦ 省环保厅召开党的十八届三中全会精神专题学习会 11-27
- ✦ 我省靖安县顺利通过国家生态县建设考核验收将成... 11-19
- ✦ 省环保厅召开全省2013年主要污染物总量减排... 11-11
- ✦ 省环保厅召开综治维稳工作会议 11-08
- ✦ 李炳军副省长到省环保厅调研工作 11-04

近期工作讲话 更多>>

- ✦ 邓兴明厅长在2013年全省环境保护局... 03-04
- ✦ 邓兴明厅长在中共江西省环境保护厅直属... 07-27
- ✦ 邓兴明厅长在纪念中国共产党成立89周... 07-05
- ✦ 邓兴明厅长在纪念“六·五”世界环境日... 06-07
- ✦ 邓兴明厅长在全省整治违法排污企业保障... 04-14

图 5 江西省环保厅网站领导信息页面

首页 | 机构概况 | 政务公开 | 规划财务 | 政策法规 | 行政体制 | 科技标准 | 污染防治 | 环境评价 | 对外合作 | 党风廉政建设 | 总量控制

全民环境教育 | 松花江污染防治 | 生态省建设 | 自然保护 | 核与辐射安全 | 执法监察 | 环境监测 | 环境应急管理 | 行政许可监察系统管理人员入口

>> 机构概况

- 机构职责
- 环保厅职责
- 直属单位职责
- 领导简介
- 内设机构
- 市、地环保局信息

您现在位置：[网站首页](#) >> [机构概况](#) >> [机构职责](#) >> [直属单位职责](#)

黑龙江省依兰环境监测站

索引号：JK-2010-002248
发布机构：信息中心
信息分类：直属单位职责
发布时间：2010-01-04

- 1、贯彻执行环保法及有关环境监测的法律法规、规章制度。
- 2、参与本地区环境监测规划、计划的实施。
- 3、按照国家环境监测技术规范实施环境质量监测，对辖区污染源实施监督监测，对动态污染源建立污染源档案。编写监测报告。
- 4、按分级管理、分级实施的原则履行监督监测职能。提供建设项目环境影响评价现状资料，三同时项目审批监测、提供和核实现排污费监测、排污申报，提供总量监测数据，为环保目标责任制和城考核验收提供科学依据。
- 5、收集整理贮存本地区环境监测数据，编制环境质量报告书，及时向主管部门及上级主管部门汇报本部门的环境质量状况。
- 6、接受省环境监测中心站的业务指导、监测质量认证和技术资格的考核。
- 7、在确保完成本部门监测任务的前提下，为社会服务。
- 8、履行环境保护法律法规所规定的其他工作职责。

负责人：关永平
 电话：0451-57287210
 地址：依兰县
 邮编：154800

图 6 黑龙江省环保厅网站直属单位信息页面

(2) 财政公开

该指标主要考察本单位采购与招标信息、部门预算、决算信息的公开情况，满分为2分。各省平均得分1.56，平均得分率78%，比上年有所提升。采购与招标信息、部门预决算信息得分率均为78%，公开力度大、公开及时。

北京市、上海市、广东省、广西自自治区、陕西省网站财政信息公开较为领先，得分率在85%以上，网站公开了大量采购与招标信息，并及时、详细地公布了本部门年度预算、决算情况。内蒙古自治区财政信息公开取得长足进步，及时公布了大量采购与招标信息以及近两年本部门年度预算决算信息。山东省环保厅网站财政信息公开依然缺乏力度，停滞不前，得分率不足50%。网站找不到采购与招标信息，没有本部门年度预决算情况信息的发布。

本部门预算决算情况	
北京市环境保护局2012年度部门决算情况	[2013-08-21]
北京市环境保护局2013年预算情况说明	[2013-03-20]
北京市环境保护局2013年预算情况说明	[2013-03-20]
北京市环境保护局2011年度部门决算情况	[2012-08-22]
北京市环境保护局2012年预算情况	[2012-03-15]
北京市环境保护局2010年度财政拨款支出决算	[2011-08-15]
北京市环境保护局“三公经费”财政拨款情况	[2011-08-15]
北京市环境保护局2011年部门预算说明	[2011-03-11]
北京市环境保护局2010年部门预算	[2010-05-25]

图7 北京市环保局网站部门预算、决算信息页面

(3) 人事任免

该指标主要考察本单位干部任免、公务员考录、工作人员招考信息的公开情况，满分为3分。各省平均得分2.22，平均得分率74%。北京市、天津市、河北省、上海市、安徽省、江西省、福建省、山东省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、海南省、重庆市、四川省、云南省、陕西省以及青海省等18个省份得分率超过平均值。各省人事信息属于近年来公开较好的政务信息，本单位干部任前公示、任免、公务员及工作人员招考各个阶段信息都能及时披露，信息公开程度不够或不规范的情况比较少。

北京市环保局网站在人事信息公开方面依然开展得较好。2013年网站改版，将“人事信息”作为关注热点摆在首页显著位置，网站及时公开了大量公务员考录、遴选和工作人员招考相关信息。



图8 北京市环保局网站人事信息页面

吉林省环保厅网站2013年在人事信息公开方面迈开新的步伐，及时公布了工作人员招考公告、笔试及面试成绩公示。



图9 吉林省环保厅网站人事公开信息页面

(4) 环境保护标准

该指标主要考察国家环境保护标准和地方环境保护标准的公开情况，满分为1分。各省平均得分率为78%。北京市、天津市、河北省、山西省、上海市、江苏省、浙江省、福建省、江西省、山东省、河南省、湖南省、广西壮族自治区、云南省、陕西省和新疆维吾尔自治区环保厅（局）网站得分率在80%以上，栏目建设和维护情况较好。如河北省环保厅网站科技标准栏目标准分类导航清晰，对标准文本的发布和更新及时、全面，信息可用性强。

但是有些网站此栏目信息可用性较差，主要原因是维护不到位，更新不及时，使栏目发布内容失去了权威性。一些网站建好了就没有更新过。还有的网站只提供链接，一旦目标地址发生变化就无法访问。有的网站该栏目无导航、不分类，标准文本、发布公告、水质标准、大气标准等混沌，查找不便，可用性也不强。网站“环境保护标准”信息公开应从细节抓起，提高栏目建设的意义，保持标准栏目的权威性。



图 10 河北省环保厅网站科技标准页面

(5) 环境质量信息

该指标主要考察本省环境状况公报、水质信息和空气质量包括重点城市 AQI 数据的公开情况，满分为 4 分。各省平均得分 3.35，平均得分率 84%。北京、上海、江苏、浙江和重庆等省市得分率在 90% 以上。

空气质量公开方面，31 个省份全部建有发布功能，通过网站，首批 74 个重点城市空气质量 AQI 数据全部公开。和空气质量发布相比，水质信息发布同样及时、清晰。福建等省份还提供了水质信息的查询功能，方便民众了解水质状况。31 个省份全部发布了 2012 年本地区环境状况公报。

2013 年继续对上年度环境状况公报是否在“六·五”期间发布进行日常监测。监测结果表明：北京、天津、辽宁、吉林、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、河南、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、贵州、云南、陕西、甘肃、青海、宁夏和新疆共计 25

个省、市、自治区将本省上年度的环境状况公报及时在“六·五”期间予以发布。



图 11 宁夏自治区环保厅网站发布的环境状况公报

(6) 环境规划

该指标主要考察本省环境保护“十二五”规划以及专项规划相关信息的公开情况，满分为1分。各省平均得分0.79，平均得分率79%。天津、上海、河南、福建、广西等省、市、区公开情况相对较好，得分率在85%以上。特别是福建省栏目信息丰富，不仅公布了一系列规划文本，而且公布了对规划主要内容、主要任务的解读，规划落实执行情况的动态信息。

大部分网站该栏目信息较为陈旧，规划文本数量少。对规划本身没有解读，对规划落实没有要求，对执行情况没有报道。



图 12 福建省环保厅网站规划计划信息页面

(7) 环境统计

该指标主要考察本省环境统计信息的公开情况，两项评估要点包括本省环境统计年报和统计公报，满分为 2 分。各省平均得分 1.42，平均得分率 71%，得分率与上年相同。江西、湖北、广东、广西、陕西和青海等省区处于领先水平，得分率达 80%以上。大部分网站只按年度公开一种形式的环境统计信息，统计公报或者统计年报，青海省公开最为规范、全面，分别公开了 2006~2012 年的统计公报、统计年报。



图 13 青海省环保厅网站环境统计信息页面

辽宁省和宁夏自治区环保厅网站环境统计信息公开相对较弱。辽宁省未设专属栏目，信息不容易查找。而宁夏自治区环保厅网站信息更新出现停滞，最近更新是 2008 年以前数据。

(8) 建设项目环评

该指标主要考察建设项目环境影响评价文件受理、审批、环境影响报告书简本，以及建设项目竣工环境保护验收等信息，满分为 3 分。各省平均得分 2.46，平均得分率 82%，情况较好。河北省、上海市、江苏省、广西自治区较为领先，得分率达到 90%以上。大部分网站能按照一定时限要求，进行受理公示、拟审批公示、批准公告。但有相当数量的网站因为通过网上办事接受网上受理，受理信息只能通过登

录系统查询方式获取，页面没有公开。还有一些网站和管理性质的信息混杂在一起公布或公示，给公众访问造成了一定的不便。从整体看，网站环评审批信息公开规范性不够，影响了信息公开效果。

新发布的《环境影响评价政府信息公开工作指南（试行）》（2014年1月1日生效）要求环境影响评价政府信息必须通过本部门政府网站公开，同时对环评信息公开的范围、方式、期限和内容做出了具体的规定。下一步各地应严格按照《指南》要求，在现有基础上做出相应调整，提高规范化程度，体现公开力度，提高公开效果。



The screenshot shows a web page with a green header containing the breadcrumb: "现在位置: 首页 | 建设项目 | 环评审批". Below the header, there are two main sections: "项目受理情况" (Project Acceptance Status) and "批准项目公告" (Approved Project Announcements). The "项目受理情况" section lists five entries with dates from 2013-12-10 to 2013-12-17. The "批准项目公告" section lists two entries with dates of 2013-12-13. Each entry includes a link to the full report and the date.

项目受理情况		更多>>
2013年12月17日省环保厅受理环境影响报告书情况	2013-12-17	
2013年12月16日省环保厅受理环境影响报告书情况	2013-12-16	
2013年12月13日省环保厅受理环境影响报告书情况	2013-12-13	
2013年12月11日省环保厅受理环境影响报告书情况	2013-12-11	
2013年12月10日省环保厅受理环境影响报告书情况	2013-12-10	

批准项目公告		更多>>
关于对江苏三木集团有限公司热电厂扩建工程环境影响报告书的批复	2013-12-13	
关于对南京港板桥港区南京弘阳码头改扩建工程环境影响报告书的批复	2013-12-13	

图 14 江苏省环保厅网站建设项目环评信息页面

（9）固体废物污染防治

该指标主要考察本省固体废物进口、固体废物加工利用企业认定、大中城市固体废物污染防治信息等的公开情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.61，平均得分率 61%，整体公开力度较弱。天津市、上海市处于领先水平，得分率超过 80%。特别是天津市网站公开内容丰

富，涵盖了废物进口预审、审批以及加工利用企业资质等管理信息。



图 15 天津市环保局网站固体废物管理信息页面

(10) 危废经营许可证

该指标主要考察本省危险废物经营许可证颁发情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.69，平均得分率 69%，与上年持平。天津市、山西省、黑龙江省、上海市、福建省、江西省、湖北省、广西壮族自治区和云南省得分率达到 80%以上。湖北省不仅定期公布危废经营许可证持证单位名录，还及时对危险废物经营许可证的申请与换证审核情况进行公示，同时还公开了相关管理文件等信息。除西藏自治区外，吉林省、安徽省、山东省和海南省得分率不足 50%，不同程度存在信息匮乏、更新不及时等问题。



图 16 湖北省环保厅网站危险废物经营许可证管理页面

(11) 城考

该指标主要考察城市环境综合整治定量考核信息公开情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.46，平均得分率 46%。该指标普遍得分较低，有 15 个省市得分率低于平均值。北京市、上海市、江苏省和贵州省得分率超过 60%。平均得分率低与 2013 年该项业务开展较少有关。



图 17 贵州省环保厅网站城考信息页面

(12) 模范城市

新增加考评指标，主要考察本省国家环境保护模范城市创建信息公开情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.42，平均得分率 42%，是本次评估所有指标项得分率最低值。上海市、重庆市、四川省、贵州省、云南省、陕西省和青海省公开情况略好，得分率在 60%以上。陕西省最高，为 70%。



图 18 陕西省环保厅网站创建模范城市信息页面

山西省、吉林省、湖南省和宁夏自治区指标得分率不足 30%，网站相关信息发布量极少。

(13) 上市环保核查

该指标主要考察本省上市公司环保核查信息公开情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.65，平均得分率 65%。北京市、天津市、上海市、江苏省、广东省和广西壮族自治区较为突出，得分率在 75%以上。网站及时发布核查公示、核查意见等信息，方便企业和公众查询。



图 19 广西自治区环保厅网站上市核查信息页面

山东省环保厅网站的上市环保核查栏目空白，无相应信息发布，影响了信息公开效果。



图 20 山东省环保厅网站上市环保核查信息页面

(14) 自然保护区

该指标主要考察本省自然保护区信息公开情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.65，平均得分率 65%。内蒙古自治区、江苏省、广东省和广西自治区得分率达到 80%以上。如内蒙古自治区环保厅网站既发布了自然保护区名录，又有各自然保护区的介绍，图文并茂，方便查询浏览。



图 21 内蒙古自治区环保厅网站自然保护区介绍页面

与上年情况类似，北京市、山东省得分率较低。如北京市环保局网站相关信息很少，山东省 2012 年以来信息几乎无更新，并且自然保护区信息发布极其简单，需要进一步完善。

(15) 生态示范创建

该指标主要考察本省生态市、县，环境优美乡镇，生态示范区等创建工作信息公开情况，满分为1分。各省平均得分0.62，平均得分率62%。该指标普遍得分偏低。得分较高的有天津市、河北省、内蒙古自治区、辽宁省、上海市、浙江省、福建省、湖北省、广西壮族自治区和青海省，得分率在70%以上。福建省环保厅网站公开了生态县、乡镇拟命名公示、推荐公示、验收及复查等信息，内容较为丰富。



图 22 福建省环保厅网站生态示范创建信息页面

北京市、吉林省、安徽省、四川省和宁夏自治区得分率偏低，不足50%，存在公开信息比较少、信息陈旧等问题。

(16) 辐射安全许可证

该指标主要考察本省辐射安全许可证颁发情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.68，平均得分率 68%。北京市、河北省、山西省、上海市、江苏省、福建省、山东省、河南省、重庆市、四川省和云南省得分率超过 80%。



图 23 江苏省环保厅网站辐射安全许可证信息页面

黑龙江省、安徽省、广东省、贵州省、甘肃省和新疆维吾尔自治区等 6 省份得分率在 50% 以下。黑龙江省、安徽省、广东省、甘肃省和新疆维吾尔自治区 5 省份 2013 年栏目无信息更新；贵州省只对企业提供办事服务，对许可证发放情况无发布。



图 24 安徽省环保厅网站辐射安全许可证信息页面

(17) 排污收费

该指标主要考察本省排污费收缴信息公开情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.75，平均得分率 75%，公开情况比较好。河北省、辽宁省、上海市、浙江省、福建省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市、贵州省和甘肃省及时发布本省排污费收缴情况，得分率达 80% 以上。



图 25 浙江省环保厅网站排污费征收信息页面

海南等省公开情况较差，主要是公开信息不全或不及时。海南省栏目信息陈旧、量少。本年度公开不全，公开了第一季度和第三季度排污费收缴情况，缺少第二季度，信息公开随意性较大。



图 26 海南省国土环境资源厅网站排污费征收管理信息页面

(18) 行政处罚

该指标主要考察本省印发的行政处罚文件公开情况，满分为 1 分。

各省平均得分 0.64，平均得分率 64%。天津市、黑龙江省、浙江省、安徽省、福建省、河南省和广东省较为领先，及时公开了本省行政处罚文件等信息，得分率在 80%以上。



图 27 河南省环保厅网站行政处罚信息页面

吉林省、山东省、海南省、宁夏自治区公开情况较差，得分率不足 40%，主要原因是无相应栏目，对行政处罚信息无发布或难以查找。新疆自治区虽然执法信息数量较多，但是没有公布行政处罚文件，因此得分不高。



图 28 新疆自治区环保厅网站行政处罚信息页面

(19) 环境业务相关管理信息

该指标主要从信息的数量和质量两个方面考察本省环境业务管理方面的信息公开情况。主要包括环境保护科技管理信息，污染物排放总量控制管理信息，环境影响评价管理信息，环境监测管理信息，污染防治管理信息，自然生态管理信息，核与辐射安全管理信息以及环境监察执法管理信息等 8 个方面，满分为 8 分。各省平均得分 5.37，平均得分率 67%。上海市、湖北省和青海省较为突出，得分高于 6 分，网站各项环境业务管理信息丰富，更新及时。北京市、天津市、河北省、内蒙古自治区、辽宁省、江苏省、浙江省、江西省、河南省、广西壮族自治区、重庆市、四川省、云南省和陕西省等 14 省份得分在平均值以上，表现良好。



图 29 天津市环保局网站环境监测管理信息页面

(20) 动态信息

该指标主要考察本省环境新闻、省内各级环保机构工作动态信息的公开情况，满分为2分。各省平均得分1.70，平均得分率85%。该指标普遍公开较好，信息丰富，更新及时。29个省份得分率在80%以上。北京市、山西省、上海市、江苏省、浙江省、安徽省、江西省、山东省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市、云南省、陕西省和青海省得分率超过平均值。



图 30 湖南省环保厅网站动态信息版块

(21) 专题专栏

该指标主要考察本年度环保重点工作专题专栏建设情况，满分为3分。各省平均得分2.15，平均得分率72%。北京市、河北省、辽宁省、上海市、江苏省、江西省、广西壮族自治区和陕西省专题内容紧扣环保重点工作，图文并茂，得分率在80%以上。



图 31 北京市环保局网站“六·五”世界环境日专题页面

(22) 依申请公开

该指标主要考察依申请公开渠道建设和依申请公开实效。通过网站提交申请公开的数量和办结率等，满分为 2 分。各省平均得分 1.56，平均得分率 78%。除西藏自治区外，其他省份均开设了在线申请受理渠道。湖南省、云南省和宁夏回族自治区本年度依申请公开全部通过网站提交。江苏省 2013 年通过网站受理的申请百分百得到了处理。

天津市的在线申请受理渠道有时无效。

(23) 信息公开目录

该指标主要考察是否按照《政府信息公开目录系统实施指引》(试

行)中的有关要求建设信息公开目录、本年度印发公文(环发、环函、环办)的公开情况以及通过目录能否访问到相关内容等,满分为6分。各省平均得分4.41,平均得分率74%,比上年有较大提升。各地基本能够按照有关要求建设信息公开目录,目录链接真实有效,且基本能够定期更新。山西省、辽宁省、上海市、江苏省、河南省、湖北省、广东省、陕西省和新疆自治区较为领先,得分率在80%以上。

索引号	信息名称	文件编号	发布机构	公开日期
014000650/2013-00671	关于扬州220kV蜀岗变电站线路改造工...		核管处	2013年12月19日
014000650/2013-00672	2013年12月19日省环保厅受理输变电...		核管处	2013年12月19日
014000650/2013-00673	2013年12月19日省环保厅受理移动通...		核管处	2013年12月19日
014000650/2013-00674	关于盐城供电公司220kV衡镇等7项输...		核管处	2013年12月19日
014000650/2013-00675	关于盐城供电公司东台风电二期220kV...		核管处	2013年12月19日
014000650/2013-00676	国务院关于修改部分行政法规的决定...		国务院	2013年12月19日
014000650/2013-00669	关于南京常丰农化有限公司等3家企业...	苏环函(2013)558号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00668	关于长兴华盛照明电器有限公司等2家...	苏环函(2013)557号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00667	关于安徽八一化工股份有限公司固体...	苏环函(2013)556号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00666	关于福建联合石油化工有限公司固体...	苏环函(2013)555号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00665	关于艾佩斯(厦门)电力设施有限公...	苏环函(2013)554号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00664	关于重生电池有限公司固体废物跨省...	苏环函(2013)553号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00662	关于南京宁联表面处理有限公司固体...	苏环函(2013)552号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00661	关于浙江伟博化工科技有限公司固体...	苏环函(2013)551号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00660	关于南通森蓝环保科技有限公司固体...	苏环函(2013)550号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00659	关于魏林勃勤通力铝业有限责任公司...	苏环函(2013)549号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00658	关于徐州伟天化工有限公司固体废物...	苏环函(2013)548号	固废中心	2013年12月18日
014000650/2013-00651	省环保厅2013年12月17日批准输变电...		核管处	2013年12月17日
014000650/2013-00652	省环保厅2013年12月17日批准输变电...		核管处	2013年12月17日
014000650/2013-00653	2013年12月17日省环保厅受理环境影...		环评处	2013年12月17日

图 32 江苏省环保厅网站信息公开目录页面

(24) 信息公开制度

该指标主要考察信息公开制度、信息公开指南的制定情况以及是否及时发布信息公开年度报告等,满分为2分。各省平均得分1.62,平均得分率81%。该指标普遍得分率较高,北京市、天津市、河北省、

山西省、内蒙古自治区、辽宁省、上海市、江苏省、浙江省、安徽省、福建省、河南省、湖北省、广东省、重庆市、云南省、陕西省得分率在 90%以上。除西藏自治区、江西省外，29 个省份及时发布了信息公开年度报告。江西省本网站没有发布，只提供了省政府信息公开地址链接，报告在“省环保厅”栏目下及时发布。

（25）信息可用度

初次评估指标。31 个省份表现良好，平均得分率为 77%。有 21 个省份得分高于平均分，其中 12 个得分率在 80%以上。整体上网站信息比较容易查找、浏览，信息内容较为完整、规范。

但是评估中也发现不少问题，有的网站提供的链接地址错误，无法正常打开页面；有的信息发布时不注重细节，出现信息重复等低级错误；有的页面通篇看不到完整的信息标题，使用户查找信息产生困难；还有的发布的信息尤其是视频质量较差，用户无法得到正常的观看效果等等，需要引起各地重视。

（三）在线服务情况分析

1、总体情况

在线服务指标满分为 20 分，平均得分 15.20，平均得分率为 76%，比上年有所降低。在 9 项三级指标中，“办事指南”、“表格下载”、“在线申报”和“状态查询”4 项指标平均得分率在 80%以上；“结果反馈”、“资料下载”、“服务实效”和“服务一体化”4 项指标平均得分率在 70%~80%之间，其中“服务一体化”指标平均得分率较上年提高了 5

个百分点；“在线服务制度保障”平均得分率仅为 41%。

评估结果显示，省级环保厅（局）政府网站在线服务功能日趋成熟，2013 年在线办事一体化程度提高，人性化趋势明显。除个别省份，各地网站通过自行开发或利用本级政府网站在线办事平台的方式，基本实现了在线申报、结果查询等服务功能，并在网站提供相关平台的地址链接。同时以服务事项为中心，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，为企业和社会公众办事提供了方便。

北京市、天津市、河北省、山西省、吉林省、上海市、江苏省、浙江省、福建省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、重庆市、四川省、贵州省、云南省、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区和新疆维吾尔自治区共计 23 省份办事能力强，“建设项目环境影响评价审批”、“建设项目竣工环境保护验收”和“辐射安全许可证审批”的在线办理率达到 100%。

北京市、上海市、江苏省、广东省、广西壮族自治区、重庆市和陕西省对于在线办事所需的办事指南、表格下载、在线申报、状态查询和结果反馈等流程进行全面整合，服务一体化水平非常领先，场景服务、办事导航做的非常到位，为企业和公众网上办事带来了良好的体验。

西藏自治区环保厅政府网站在线服务功能建设尚未起步。

表 3 2013 年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估在线服务指标下各三级指标得分情况

序号	三级指标名称	平均得分率	平均得分
1	办事指南	86%	0.86

序号	三级指标名称	平均得分率	平均得分
2	表格下载	83%	0.83
3	在线申报	81%	1.62
4	状态查询	81%	1.62
5	结果反馈	78%	1.55
6	资料下载	77%	3.08
7	服务实效	75%	4.52
8	服务一体化	72%	0.72
9	在线服务制度保障	41%	4.14

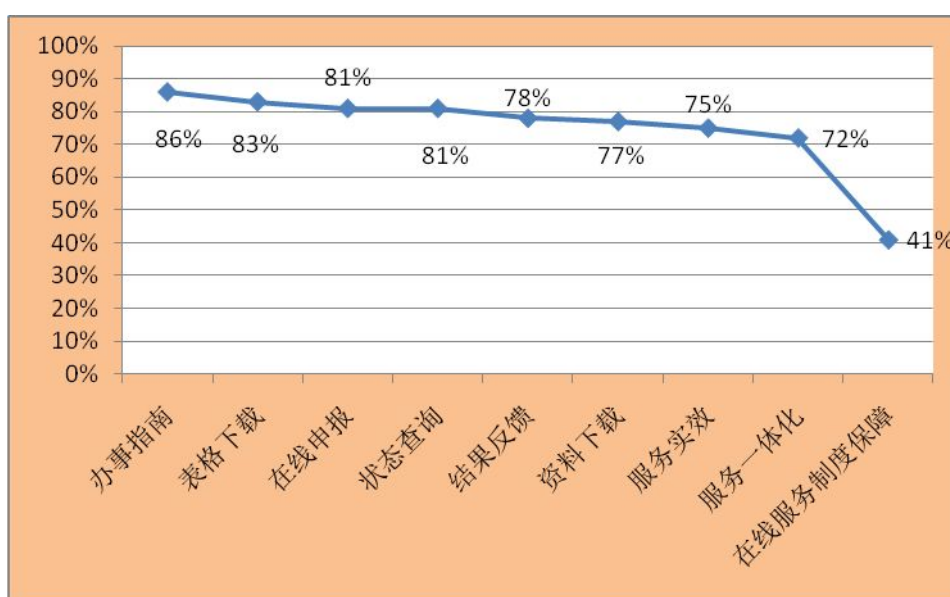


图 33 在线服务指标下各三级指标平均得分率统计

2、各指标项得分情况分析

(1) 资料下载

该指标主要考察各地网站所提供的各类资料下载的数量和质量，满分为 4 分。各省平均得分 3.08，平均得分率 77%。江苏省、湖北省、广东省、陕西省和青海省网站提供下载资料内容丰富，得分率在 90% 以上。其他 13 省份包括北京市、河北省、山西省、辽宁省、黑龙江

省、浙江省、福建省、江西省、广西壮族自治区、重庆市、云南省、甘肃省和新疆维吾尔自治区得分率在 80%以上。



图 34 江苏省环保厅网站资料下载页面

(2) 办事指南

该指标主要考察各地所承担行政许可事项的办事指南在网站上的公开情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.86，平均得分率 86%。上海市最为突出，该指标得满分。其他省份包括北京市、辽宁省、吉林省、黑龙江省、江苏省、浙江省、安徽省、福建省、江西省、山东省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、海南省、重庆市、贵州省、云南省、陕西省、青海省和新疆维吾尔自治区共计 20 个省份得分率达到 90%以上。

此项信息公开基本覆盖了各地全部网上可以办理的事项。指南详细列

举了审批内容、审批依据、受理范围、审批条件、审批程序、办理时限、收费标准等信息，极大地方便了公众办理，充分保障了信息的准确性、权威性。



图 35 云南省环保厅网站办事指南页面

(3) 表格下载

该指标主要考察各地所承担的行政许可事项相关表格下载的数量和质量，满分为 1 分。各省平均得分 0.83，平均得分率 83%。上海市最为突出，该指标得满分。上海市环保局网站将各办事表格与办事事项充分整合，便于公众查找下载，提高效率。北京市、黑龙江省、江苏省、浙江省、福建省、江西省、山东省、湖南省、广西壮族自治区、陕西省和新疆维吾尔自治区共计 11 个省份得分率在 90%以上。



图 36 上海市环保局网站表格下载页面

(4) 在线申报

该指标主要考察各地网站是否实现在线办事申报以及实现在线申报的行政许可事项占其所承担的全部行政许可事项的百分比，满分为 2 分。各省平均得分 1.62，平均得分率 81%，结果反映情况比较好。北京市、河北省、山西省、辽宁省、黑龙江省、上海市、江苏省、浙江省、福建省、山东省、湖北省、广西壮族自治区、海南省、重庆市、贵州省、陕西省和新疆维吾尔自治区得分率达 90%以上，在线申报整体能力已达到一定水平。

吉林省相对较弱，功能还需进一步完善，网上办事能力亟待加强。宁夏回族自治区依托自治区政府办事大厅集中办理，网站只提供办事指南等信息。西藏自治区此项功能空白，应作为下一阶段网站建设重点。



图 37 重庆市环保局网站网上办事大厅页面

(5) 状态查询

该指标主要考察各地网站是否实现在线查询以及实现办事状态查询的行政许可事项占其所承担的全部行政许可事项的百分比，满分为 2 分。各省平均得分 1.62，平均得分率 81%。有 18 个省份得分率在 90%以上，分别是北京市、河北省、山西省、辽宁省、江苏省、浙江省、福建省、江西省、山东省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市、贵州省、陕西省和新疆维吾尔自治区。除西藏自治区外，全部实现了状态查询功能。覆盖所有办理事项的程度平均达到 77%，结果反映情况较好。



图 38 湖北省环保厅网站状态查询页面

(6) 结果反馈

该指标主要考察各地网站是否实现了在线反馈办理结果以及实现办事结果查询反馈的行政许可事项占其所承担的全部行政许可事项的百分比，满分为 2 分。各省平均得分 1.55，平均得分率 78%。同“状态查询”指标情况类似，有 16 个省份实现了结果反馈，覆盖程度平均得分率在 74%。

(7) 服务实效

该指标主要考察“建设项目环境影响评价审批事项”、“建设项目竣工环境保护验收事项”以及“辐射安全许可证审批事项”通过网上办理的数量占通过各类渠道办理总量的比例，满分为 6 分。各省平均得分 4.52，平均得分率 75%。此次北京市获得满分，服务效果获得高度认可。

统计结果显示，年内前十个月有 23 个省份三项审批事项通过网上在线办理的比例达到 100%，网上办事取得显著效果。

表 4 2013 年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估建设项目环境影响评价审批事项服务实效情况统计

序号	省份	通过各类办事渠道办理的数量（件）	通过网上办理的数量（件）	在线服务办理率
1	北京	293	293	100%
2	天津	171	171	100%
3	河北	148	148	100%
4	山西	228	228	100%
5	吉林	633	633	100%
6	上海	259	259	100%
7	江苏	132	132	100%
8	浙江	99	99	100%
9	福建	87	87	100%
10	江西	175	175	100%
11	河南	1107	1107	100%
12	湖北	189	189	100%
13	湖南	409	409	100%
14	广东	27	27	100%
15	重庆	78	78	100%
16	四川	614	614	100%
17	贵州	147	147	100%
18	云南	282	282	100%
19	陕西	212	212	100%
20	甘肃	239	239	100%
21	青海	33	33	100%
22	宁夏	256	256	100%
23	新疆	198	198	100%
24	辽宁	72	63	88%
25	广西	193	142	74%
26	山东	579	15	2.5%
27	内蒙古	186	0	0%
28	黑龙江	203	0	0%
29	安徽	44	0	0%
30	海南	291	0	0%
31	西藏	--	--	--

表 5 2013 年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估建设项目
竣工环境保护验收事项服务实效情况统计

序号	省份	通过各类办事渠道 办理的数量（件）	通过网上办理的 数量（件）	在线服务办理率
1	北京	200	200	100%
2	天津	107	107	100%
3	河北	107	107	100%
4	山西	77	77	100%
5	吉林	142	142	100%
6	上海	207	207	100%
7	江苏	49	49	100%
8	浙江	194	194	100%
9	福建	54	54	100%
10	江西	78	78	100%
11	河南	141	141	100%
12	湖北	187	187	100%
13	湖南	106	106	100%
14	广东	51	51	100%
15	重庆	195	195	100%
16	四川	214	214	100%
17	贵州	44	44	100%
18	云南	60	60	100%
19	陕西	77	77	100%
20	甘肃	57	57	100%
21	青海	12	12	100%
22	宁夏	237	237	100%
23	新疆	11	11	100%
24	辽宁	38	32	84%
25	广西	98	66	67%
26	山东	163	5	3%
27	内蒙古	115	0	0%
28	黑龙江	66	0	0%
29	安徽	48	0	0%
30	海南	52	0	0%
31	西藏	--	--	--

表6 2013年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估辐射安全许可证
审批事项服务实效情况统计

序号	省份	通过各类办事渠道 办理的数量（件）	通过网上办理的 数量（件）	在线服务办理率
1	北京	563	563	100%
2	天津	107	107	100%
3	河北	44	44	100%
4	山西	4	4	100%
5	内蒙古	285	285	100%
6	吉林	54	54	100%
7	上海	198	198	100%
8	江苏	337	337	100%
9	浙江	72	72	100%
10	福建	34	34	100%
11	江西	73	73	100%
12	河南	70	70	100%
13	湖北	304	304	100%
14	湖南	63	63	100%
15	广东	31	31	100%
16	重庆	46	46	100%
17	四川	90	90	100%
18	贵州	41	41	100%
19	云南	162	162	100%
20	陕西	78	78	100%
21	甘肃	11	11	100%
22	青海	16	16	100%
23	宁夏	43	43	100%
24	新疆	12	12	100%
25	广西	68	67	99%
26	辽宁	103	96	84%
27	黑龙江	192	124	65%
28	山东	255	28	10%
29	安徽	65	0	0%
30	海南	37	0	0%
31	西藏	--	--	--

（8）服务一体化

该指标主要考察各地网站是否以服务事项为中心，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，提供“一体化”服务的情况，满分为1分。各省平均得分0.72，平均得分率72%。北京市、上海市、江苏省、广东省、广西壮族自治区、重庆市和陕西省较为突出，得分率达到90%以上。



图 39 陕西省环保厅网站网上办事页面

（9）制度保障

该指标主要考察各地网站在线服务申报、审批、反馈制度制定情况，满分为1分。各省平均得分0.41，平均得分率41%。评估结果显示，此项指标得分普遍较低，仅有河北省、重庆市、云南省、青海省等4省份情况相对较好，得分率超过60%，说明网站在线服务还存在短板。各地在提高在线服务能力的同时，亟待加强制度建设，提高保障能力，确保网上在线服务健康发展。

（四）政民互动情况分析

1、总体情况

本次评估关注在线咨询、投诉举报、网上调查、民意征集、在线访谈等 5 种互动类型，重点考察网站政民互动渠道建设情况、回应反馈情况以及反馈的内容质量，从互动的质量和数量考量政民互动的实现效果，同时考察咨询投诉处理与反馈制度的制定情况。

该项指标满分为 14 分，平均得分为 8.8，平均得分率为 63%，比上年偏低。北京市、上海市、江苏省、福建省、重庆市、陕西省和青海省互动水平处于领先地位，平均得分率在 80% 以上。浙江省、山东省、湖南省、广东省、广西自治区和云南省得分率达到了 70%。

评估结果显示，2013 年各地依托网站互动渠道，采取多种互动交流形式，广泛听取意见、受理公众投诉、接受公众咨询，加强网络宣传，取得明显效果。

网上调查开展情况较好。除西藏自治区外，其他 30 个省份全部开设网上调查栏目，截至 10 月中旬，共开展在线调查 76 项，平均每个网站 2.5 项。

其他方面，截至 10 月中旬，共接受投诉举报 14086 次，平均每个网站 469 次，回复率达 95% 以上；接受在线咨询 5709 次，平均每个网站 190 次，处理反馈率 96%；除公示事项外，共开展民意征集 56 项，平均每个网站 1.9 项；共组织 70 次在线访谈，平均每个网站 2.3 次。

2013年在政民互动“制度保障”方面仍然滞后，得分率只有39%。各地对此重视不够，存在较大程度欠缺，需要逐步完善。

表7 2013年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估政民互动指标下三级指标得分情况

序号	三级指标名称	平均得分率	平均得分
1	网上调查	80%	0.80
2	在线咨询	68%	3.40
3	投诉举报	66%	3.29
4	在线访谈	49%	0.49
5	民意征集	43%	0.43
6	互动制度保障	39%	0.39

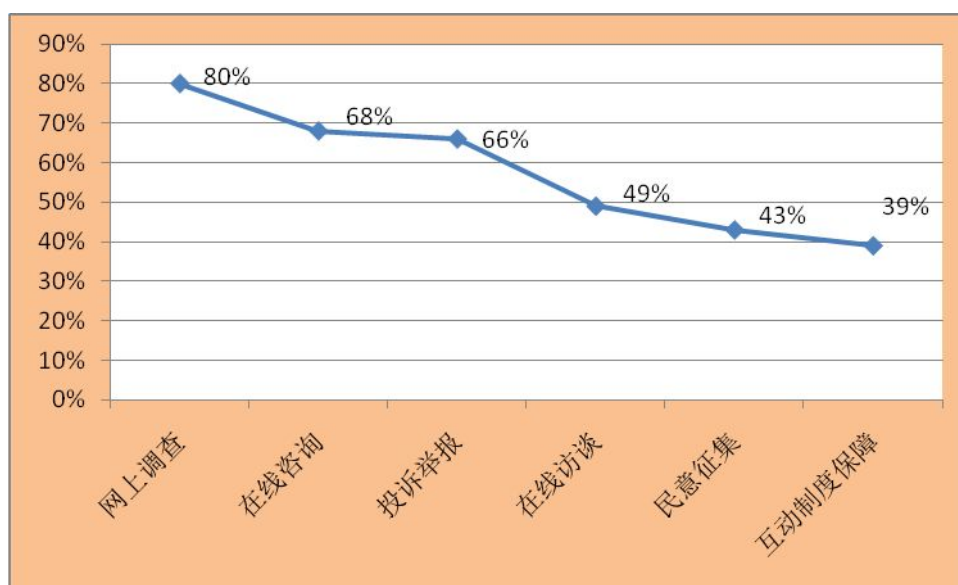


图40 政民互动指标下各三级指标平均得分率统计

2、各指标项得分情况分析

(1) 在线咨询

该指标主要考察对公众在线咨询的处理反馈质量和更新情况，满分为5分。各省平均得分为3.4，平均得分率为68%。重庆市得分率

超过 90%，北京市、江苏省、福建省、山东省、湖南省、云南省、陕西省和青海省得分率达 80%以上。

重庆市开展情况较好，对公众咨询“件件有回复，事事有回音”，并且回复质量高。通过在线咨询渠道，1月~10月上旬，接受公众咨询 68 项。



图 41 重庆市环保局网站咨询回复页面

(2) 投诉举报

该指标主要考察投诉内容与投诉处理结果反馈的质量和更新情况，满分为 5 分。各省平均得分 3.29，平均得分率 66%。重庆市较为领先，得分率达 93%以上。北京市、江苏省得分分别为 4.5、4.56，得分率在 90 以上。此外，浙江省、福建省、四川省、陕西省和青海省得分率超过 80%。

福建省开展得有序、规范，回复及时，效果较好。云南省较上年相比有显著进步。海南省“投诉举报”长期处于无维护状态，互动渠

道混沌。



图 42 福建省环保厅网站政民互动平台

(3) 互动制度保障

该指标主要考察各地网站咨询投诉处理与反馈制度制定情况，满分为 1 分。各省平均得分为 0.39，平均得分率 39%，严重偏低。

主要原因，一方面互动制度建设确实没有引起各地重视，各地普遍没有单独出台针对网站政民互动的管理办法，制度保障能力不足。另一方面，此次评估要求落实情况不好，各地对相应制度梳理不够，提交的现有制度针对性不强。互动制度应该包括回复责任与服务承诺、咨询投诉内容所涉及的范围，答复时间及查询方法等内容。

江苏省于 2012 年制定了政民互动回复制度。青海省制定了公众参与信息处理回复工作联动制度、“政民互动”系统管理制度等。

云南省、河南省和重庆市互动制度建设已经具备了一定基础,但还需进一步完善。

(4) 网上调查

该指标主要考察各地网站开展网上调查的情况,满分为1分。各省平均得分为0.80,平均得分率为80%。各地网站网上调查栏目普遍建设较好,调查主题与环保重点工作密切相关,并及时公布调查结果。山西省、安徽省、福建省、湖北省、广东省、广西壮族自治区、重庆市得分率在90%以上。



图 43 山西省环保厅网站网上调查页面

(5) 民意征集

该指标主要考察围绕本部门重点工作开展意见征集的数量和质

量，满分为 1 分。各省平均得分 0.49，平均得分率 49%。该指标得分仍然普遍较低，反映出的问题是开展民意征集的次数有限，对公众意见的处理与反馈不到位。上海市、福建省、湖北省和青海省相对较好，得分率在 70%以上。有 18 个省份得分率低于平均值。



图 44 青海省环保厅网站征求意见页面

(6) 在线访谈

该指标主要考察在线访谈的质量和更新情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.49，平均得分率 49%，栏目建设情况不尽人意。但是上海市和福建省得分率在 90%以上，访谈直播数量多、质量好，有互动，主题有吸引力，网民参与有热情。访谈不仅提供文字直播，还有现场

图片等。



图 45 上海市环保局网站在线访谈页面

天津市环保局、黑龙江省环保厅和宁夏自治区环保厅政府网站的在线访谈功能继续处于落后位置，得分率不足 20%。浙江省环保厅 2013 年在线访谈没有信息更新。

（五）网站设计情况分析

1、总体情况

本次评估重点在于考察网站设计性能带给用户的体验效果。因此，评估从用户的角度出发设计评估指标，关注用户对网站设计方面赋有的要求，包括栏目设置是否易于查找和浏览、访问速度是否正常、

是否提供了搜索和导航链接等基本功能等。

该项指标满分为 5 分，平均得分为 4.09，平均得分率为 82%，说明网站设计整体水平较高。31 个省级环保厅（局）政府网站页面设计美观、大方，具备搜索和导航链接等基本功能，维护单位联系方式清楚，能够满足用户访问网站需要，上海市得分最高为 4.34，得分率 87%，获较高认可度。最低分 3.66，得分率为 73%，说明各省环保厅（局）政府网站之间不存在较大差距。

31 个网站均能正常访问，基本能够少于三次点击就可以定位信息，访问速度较快。个别网站有时访问速度跟不上，但多与当时的网络条件有关。

一些网站追求网站的表现能力和展示形式，但在栏目的科学构建、布局的清晰合理、功能区块划分等方面还需加强。

表 8 2013 年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估网站设计指标下

三级指标得分情况

序号	三级指标名称	平均得分	平均得分率
1	导航链接	0.43	86%
2	维护单位及联系方式	0.43	86%
3	访问速度	0.83	83%
4	页面布局	0.82	82%
5	栏目设置	0.80	80%
6	搜索功能	0.78	78%

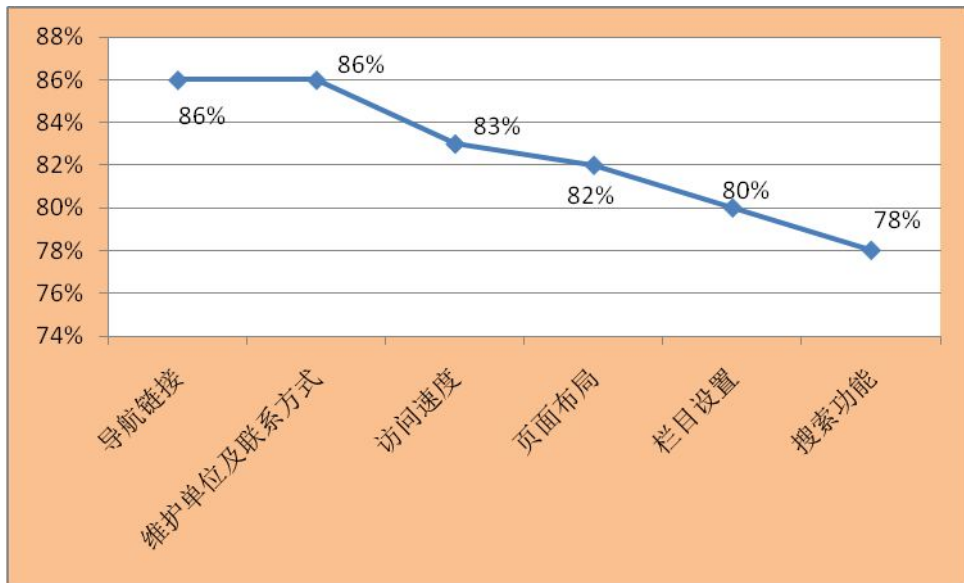


图 46 网站设计指标下各三级指标平均得分率统计

2、网站设计点评

(1) 北京市环保局网站以用户为中心

网站建设的根本目标是面向公众提供服务，因此网站设计要以用户为中心，首先要考虑满足用户需求，要使页面简单易懂，好办事。在省级环保厅（局）政府网站建设中，各地对此相当重视，通过需求引导，不断改进，在网站设计方面获得很高的认可度。北京市环保局网站首页设计就充分体现了以中户为中心的设计思想。将群众关心的热点信息或办事项目做成图标，集中放在页面显著位置，进行快捷导航，感观效果好，群众一目了然，用户很快可以达成访问目标。



图 47 北京市环保局网站首页截取页面

(2) 上海市环保局网站有亲和力

一个好的网站，首先要有一个好的设计，既要美观大方、突出内容，又要简单明了、容易理解。目前 31 个省级环保厅（局）网站都能及时发布城市空气质量信息，一些网站采取列表形式在首页滚动显示，除了指标数据和污染级别，基本没有其他说明。而上海市环保局网站注重用户体验度，在空气质量发布方面做得细致深入。发布形式生动，极具亲和力。网站将空气质量状况发布放于首页显著位置，用卡通人物表情配合进行 AQI 数据说明，并配有相应健康指引，走人性化发布路线，具有鲜明的特色。公众获得信息的同时，也获得了良好的体验。



图 48 上海市环保局网站首页截取页面

(3) 江苏省环保厅办事服务设计有特色

对于网上办事的用户而言，需要快捷地到达办事页面，减少点击次数和浏览时间，提升效率。为帮助用户快速达成目标，江苏省网站的网上办事大厅事项按照办事主体进行分类，将办理业务分成个人办事、企业办事、外国人办事三类，改变了以往按照业务分类的做法。用户根据自己的身份，可以快速进入办事页面，节省了浏览查找时间。



图 49 江苏省环保厅网上办事大厅截取页面

(4) 甘肃省生成新版页面

甘肃省网站推出新版，新版首页页面设计风格清新、简捷、大方。栏目设计版块清晰，用户感观效果一目了然。政务公开、公众服务、政民互动三大功能突出，专题专栏内容丰富。



图 50 甘肃省环保厅网站首页截取页面

(5) 一些网站页面设计存在欠缺

有些网站设计以政府自身为中心，脱离、淡化用户实际需求，过于专业，常以自身业务为主线进行栏目设置，业务痕迹重，公众不能快速理解，进入网站不能很快进行信息定位，不知道从哪里可以找到

需要的信息，实际效果不好，效能低。还有的网站盲目追求页面的表现能力，虽然内容丰富，但栏目空间拥挤，信息标题显示过短，结果适得其反，访问者无法获得有效信息。还有的网站由于对设计方面的细节问题把握不够，信息发布效果也不好，给访问者获取信息增加了障碍。

如辽宁省环保厅网站首页面，栏目集中，页面提取内容比较多，而信息标题显示不到二分之一，访问效果欠佳。



图 51 辽宁省环保厅网站首页截取页面

山西省环保厅网站环境影响评价二级页面，栏目下信息因为横向位置不够显示不全，标题都一样，效果也不好。同样是山西，同样是环境影响评价，信息标题显示有足够的空间，但还是没有显示完整。



图 52 山西省环保厅网站栏目截取页面

环评文件审批结果公告		
②	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.11.06-12.01	394 / 2013-12-06
③	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.09.16-11.05	835 / 2013-11-14
②	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.07.01-09.15	1438 / 2013-10-09
③	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.07.22-08.18	1820 / 2013-08-26
②	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.07.01-2013.07....	2100 / 2013-07-31
③	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.06.10-2013.06....	2690 / 2013-07-04
③	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.05.20-2013.06....	2559 / 2013-06-24
③	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.04.21-2013.05....	3203 / 2013-05-23
②	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.04.01-2013.04....	3119 / 2013-04-26
③	建设项目环境影响评价报告审批结果公告2013.03.17-03.31	3472 / 2013-04-15

图 53 山西省环保厅网站栏目截取页面

（六）网站管理情况分析

1、总体情况

网站管理指标主要从网站管理的组织保障情况、管理制度以及网站安全保护措施等的制定情况进行评估。该项指标满分为4分，平均得分为2.40，平均得分率为60%。上海市、河南省、湖北省、重庆市、云南省、青海省得分较高，得分率在70%以上。

评估结果显示，31个省级环保厅（局）政府网站管理全部落实了组织保障，网站归口管理与运维部门职责明确；29个省份网站落实了经费保障，网站建设、运维和管理经费纳入了年度预算；30个省份在网站安全方面加强管理，制定了网站应急预案；28个省份网站不同程度开展了网站信息系统安全等级保护定级、评审、备案等工作。

评估结果同时显示，管理及运维制度建设成为网站管理工作的短板，完善制度、保障运维是下一步应该加强的重点内容。

表9 2013年度省级环保厅（局）政府网站绩效评估网站管理指标下
三级指标得分情况

序号	三级指标名称	平均得分	平均得分率
1	职责分工	0.34	68%
2	经费保障	0.29	58%
3	网站制度	0.54	54%
4	应急预案	0.63	63%
5	等级保护	0.59	59%

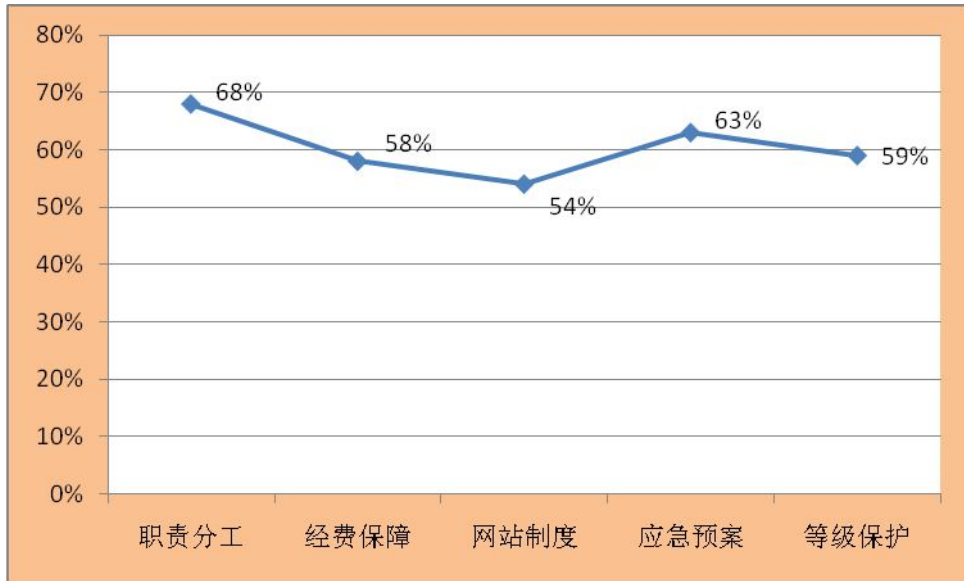


图 54 网站管理指标下各三级指标平均得分率统计

2、各指标项得分情况分析

(1) 组织保障

该指标主要考察各地网站职责分工及经费保障情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.64，平均得分率 64%。河北省、吉林省、上海市、江苏省、浙江省、安徽省、福建省、湖北省、广西壮族自治区、海南省、重庆市、云南省和青海省组织保障方面开展较好，网站归口管理与运维职责明确，经费落实，得分率在 70% 以上。

(2) 管理制度

该指标主要考察各地网站管理、运行维护等制度制定情况，满分为 1 分。各省平均得分 0.54，平均得分率 54%。上海市、浙江省、广东省、云南省和青海省得分较高，得分率超过 70%，网站管理和运维保障等制度制定比较有成效。而其他省份此项指标得分偏低，不同程度存在短板。

(3) 应急预案

该指标主要考察各地网站应急预案制定情况，满分为1分。各省平均得分0.63，平均得分率63%。河北省、上海市、江苏省、浙江省、安徽省、江西省、河南省、湖北省、重庆市、云南省、陕西省、青海省和新疆维吾尔自治区表现较为突出，得分率在70%以上，网站制定了完备的安全保障制度和应急预案。

四川省同上年相比，网站安全应急工作有了进展，制定、完善了网站应急预案。

(4) 等级保护

该指标主要考察各地网站信息系统安全等级保护初步定级、评审、备案等情况，满分为1分。各省平均得分0.59，平均得分率59%。上海市、江苏省、福建省、江西省、湖北省、广东省、广西自治区、重庆市、云南省和陕西省表现较为突出，网站开展了等级保护定级、评审、备案等一系列工作，取得一定成效，得分率在70%以上。

湖南省、四川省和贵州省此项工作还需进一步加强。

(七) 特色服务情况分析

该指标主要考察“信息公开”、“在线服务”、“政民互动”、“网站设计”等指标以外的，网站有特色的功能建设、技术应用。根据特色功能的服务效果、技术先进性和建设的难易程度进行打分评判，满分为5分。各省平均得分为2.63，平均得分率为53%。江苏省、广东省较为领先，该指标得满分。河北省、湖北省和青海省得分率达到90%

以上。

2009年起，“特色服务”指标被纳入省级环保厅（局）政府网站绩效评估指标体系，目的是引导、鼓励网站功能拓展和技术应用创新。几年来的实践，对各地网站的发展起到了一定的引导与示范作用。

2009年开始出现的典型特色服务事项如场景式导航服务、网站手机版、GIS查询服务等已逐步发展成为各地网站普遍具备的功能。

2010年出现首例特色功能“官方微博”，至2013年已发展到13例，覆盖面达42%。

2012年，PM_{2.5}监测数据引起广泛关注，北京、河北、江苏、浙江和广东等5省市率先在网站开设了相关数据的发布平台。到2013年，随着首批74个重点城市空气质量AQI数据的公开，此项服务成为各地网站必备的功能。

2013年，各地不断拓展新媒体、新技术应用，“内容订阅”、“无障碍浏览”、“微信发布”等新的信息服务方式有所增加。如广东省环保厅推出环保微信发布，利用微信传播的及时性、广泛性，为公众推送空气质量信息服务，受到高度关注。

2013年，部分省市实现网站特色功能创新。网站围绕公众关心的空气质量信息开展服务，除AQI等数据发布外，还实现了空气质量的预报、污染天气的预警功能。如上海市，在原有发布空气质量AQI实时指数（链接）的基础上，开始对24小时内的全市AQI指数进行预报。浙江省网站实现了重污染天气预测预警服务功能，当有预警信息时，能及时在24小时内自动浮动提醒。

最新PM2.5分布图 分布图由最新的监测数据通过空间插值计算而成



图 55 广东省环保厅网站新浪微博



图 56 上海市环保局网站空气质量预报

表 10 2009–2013 年各地典型特色服务事项增长情况统计

典型特色服务项	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	包括省份
PM2.5 数据发布平台 (城市空气质量发布平台)	—	—	—	5	31	全部覆盖 31 个省级环保厅(局) (多数采用链接方式)
网站手机版	1	5	8	11	14	北京、河北、内蒙古、上海、江苏、浙江、安徽、山东、湖北、广东、重庆、四川、贵州、青海
场景式导航	1	3	5	8	10	河北、内蒙古、江苏、浙江、安徽、山东、河南、海南、四川、青海
GIS 查询服务	4	5	5	8	11	天津、河北、山西、内蒙古、江苏、安徽、福建、湖北、广东、重庆、云南
数据中心	0	2	3	3	5	江苏、安徽、福建、广东、重庆
网站英文版	0	5	5	5	5	黑龙江、上海、浙江、广东、云南
官方微博	0	1	3	7	13	北京、河北、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、山东、广东、重庆、四川、陕西、新疆
微信发布	—	—	—	0	1	广东
网站无障碍浏览	—	—	—	0	3	内蒙古、上海、新疆
空气质量预报 重污染预警	—	—	—	0	2	上海、浙江

四、结论与建议

(一) 主要结论

1、各地网站继续保持良好发展的态势

此次绩效评估 31 个省级环保厅(局)政府网站参评。从评估结果来看,2013 年省级环保厅(局)政府网站继续保持良好发展的态

势。各地认真贯彻落实国务院关于信息公开的文件精神以及环保部对于环境信息公开工作的部署，积极完善政府网站三大功能，不断扩展网站信息发布的范围和方式，贴近公众需求，提高服务能力，拉近了政民距离，在服务型政府建设过程中发挥了重要作用。西藏自治区环保厅政府网站建设虽然处于刚刚起步阶段，但在信息公开方面已经取得较好成绩。未来在政民互动渠道建设、在线服务能力建设方面会有较大的提升，发展向好。

2、热点信息发布增多，信息公开向更高层次迈进

本次绩效评估显示，各地网站主动公开信息的深度和广度普遍提升，群众关注热点信息的发布力度加大。在及时公开人事任免、财政预算决算、环境统计以及政府文件等重要信息外，网站集中加大了对环境质量、污染源环境监管等群众关注热点信息的公开力度。31个省份已全部实现重点城市空气质量六项指标监测数据和AQI指数信息公开。通过网站，首批74个重点城市空气质量PM2.5等监测数据及AQI数据及时发布，引起公众广泛关注。网站推进污染源环境监管信息公开效果明显，28个省份在网站设置“污染源环境监管信息公开”专题专栏，分类公开8项污染源环境监管信息。部分省份还搭建平台在网站公开了企业自行监测信息。污染源环境监管信息公开要求正在逐步得到落实。

3、在线服务功能日趋完善，绩效明显

评估结果显示，省级环保厅（局）政府网站在线服务功能日趋成熟，在线办事一体化程度高，人性化趋势明显。除西藏自治区外，各

地网站以服务事项为中心，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。三分之一的省份采用场景服务进行办事导航，也为网上办事带来了良好的体验。有些网站增加了人性化特点，将办理事项按照办事主体进行分类，帮助用户根据自己的身份，快速进入办事页面。通过在线服务，共计 23 省份实现了“建设项目环境影响评价审批”、“建设项目竣工环境保护验收”和“辐射安全许可证审批”等三项典型行政许可事项的百分百在线办理。

4、政民互动效果显著，制度保障能力需要加强

政民互动渠道的可用性趋于完善，互动功能发挥了桥梁作用，互动效果成为 2013 年该项功能最大亮点。各地依托网站互动渠道，采取多种互动交流形式，倾听群众呼声、听取群众意见，加强网络宣传，调动公众参与积极性，取得明显效果。2013 年，多数网站互动次数增加，互动水平提升，互动效率提高。根据 1~10 月的统计结果，除西藏自治区外，其他 30 个省份共开展在线调查 76 项，平均每个网站 2.5 项。共接受投诉举报 14086 次，平均每个网站 469 次，力争“件件有回复，事事有回音”，回复率达 95%以上；接受在线咨询 5709 次，平均每个网站 190 次，处理反馈率 96%；除公示事项外，共开展民意征集 56 项，平均每个网站 1.9 项；共组织 70 次在线访谈，平均每个网站 2.3 次。从评估结果可以看到，2013 年各地网站在政民互动“制度保障”建设方面仍然严重滞后，平均得分率只有 39%，特别是咨询投诉处理与反馈制度缺乏。可见各地对此重视不够，存在较大程度欠

缺，需要加紧完善。

5、特色服务特色减弱，需要继续突破、创新

特色服务功能在近年来的网站建设中引领与示范作用显著。各地积极探索和实践，相互促进，共同发展。此次通过评估发现，早期出现的一些典型特色服务事项如场景式导航服务、网站手机版、GIS 查询服务等已逐步发展成为各地网站普遍具备的功能。2010 年出现的特色功能“官方微博”，至 2013 年已发展到 13 例，覆盖面达 42%。特色功能已经从“有无”起步的问题转化为“好坏”质量的问题。特色功能不再是特色，需要进一步突破、创新。2013 年有些网站创新力度较大，推出了一些公众关注度较高、效果较好的特色服务项目和信息服务方式，如广东省环保厅的环保微信发布、上海市的空气质量预报、浙江省的重污染天气预警。但仍有相当一部分网站的特色服务创新力度不够。与上年评估对比来看，大部分网站继承了上年的特色服务，在特色服务建设的多样性方面过于保守，创新能力不足。因此，各地网站仍需结合各自业务特点，创新功能设计，创造特色栏目，寻求新突破和发展。

(二) 建议

1、加强新媒体信息发布和互动交流渠道建设，促进网站发展

近两年来，随着微博、微信等网络传播工具的快速兴起，政府信息公开、发布渠道有了更多的选择。通过微博、微信，政府能够更加方便、快捷的与民沟通，深入的了解民意，更好的为民服务。国务院下发文件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。目前，各地在这方面已经取得了建设成效。评估显示，有13个省级环保厅（局）网站开通微博重点发布空气质量等信息，广东环保微信发布也带了好头儿。但从整体来看，微博、微信的覆盖面还不够，尤其是微信只有广东一家。下一步，各地应充分发挥主动性，以新媒体应用作为促进网站发展的突破口，没有微博、微信的应加紧建设，开通微博、微信的加大应用，充分利用微博、微信的互动功能，加强与公众的交流，满足公众获得信息服务的需求，提升为公众服务的水平。

2、继续加大环境信息公开力度，确保信息发布全面及时

环境信息公开已连续两年列入国务院政府信息公开重点领域，大力推进环境保护信息公开，已经成为一项重要任务。政府网站作为政府信息公开第一平台，担负信息公开重要使命，应该依据政府信息公开工作要求，不断提高信息公开的力度、深度和广度，保证公开质量和效率，满足公众知情权、参与权和监督权。2013年，虽然省级环保厅（局）政府网站信息公开取得新的进展，但是对于环保部环境信息公开文件要求的落实还没有完全到位。比如空气质量信息公开，环保部文件明确要求重点城市六项指标监测数据和AQI值要在政府网站主动公开，但通过评估发现，半数以上的省份为准公开，通过链接方式依赖其他非政府网站实现，政府网站本身并没有公开信息，政府网站信息公开被架空，这种现象应该及时加以纠正。下一步各地应严格按照环境信息公开要求，进一步规范网站信息发布方式、流程，同

时加大力度，依法、准确、及时公开各类信息，确保信息公开取得实效。

3、大力开展行政许可事项的网上审批，不断增强在线服务应用实效

本次评估结果表明，各地根据自身向社会公众提供在线服务的需求，整合了在线服务资源，打造了“一体化”办事平台，基本实现“在线申报”、“状态查询”和“结果反馈”等功能。在线办事功能趋于完善，应用实效有较大提高。但是，也有一些省份在线服务还是个摆设，本部门承担的行政许可事项还主要依靠其他渠道，通过纸质文件进行办理、审批。下一步网站应该重点加强办事资源的整合梳理，以年度业务量较大的审批事项作为突破口，大力开展行政许可事项的网上审批，增强在线服务实效。

4、加强制度建设，加强舆论引导，提高政民互动实效

虽然省级环保厅（局）政府网站政民互动开展情况较好，取得了显著效果，但整体看，互动还缺乏完善的制度保障，缺乏应有的规范化操作流程和安排。网站对承载的群众意见收集、研判、引导不够，对公众最关心、最直接、最现实的热点问题集中、突出反馈不够。环保政府网站的任务不仅仅是在环保部门与公众之间提供一个互动参与渠道，而且也应该深度参与到政民互动当中来，落实互动责任，实现网站上的有效结合。首先要建立健全信息快速反馈制度，回复制度化，使公众意见和建议得到及时的反馈和处理。此外，还应主动与公众交流，正确引导网络舆论。第一要主动进行政策解读，让公众了

解大事和政策法规；第二，对重大事件、重要决策、重点项目等举行网上在线发布活动，引导社会热点；第三，意见征集应紧扣环境保护工作的热点、难点，实现公众的有效参与。此外还应积极组织和公众进行网上对话、在线访谈，组织对阶段性热点开展讨论，使公众与政府形成良性互动，一方面公众可以有效地参与环保决策，另一方面环境保护工作得到进一步优化。

5、加强信息维护更新，重视网站安全，确保政府网站健康发展

随着网站发展，网站运维内容越来越多、压力越来越大，特别是网站信息更新。为了保障政府信息公开效果，各地在做好网站建设的同时，也要努力做好内容更新和内容保障工作，建立健全信息更新机制，对网站开设的栏目要逐一落实机构、落实人员、落实责任，加强日常监测，确保网站为社会公众提供及时、权威、有效的信息和服务。同时要重视网站安全，加强安全技术和手段的应用，完善安全基础设施，制定完备的安全策略和应急预案，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，确保及时解决突发情况。对于评估中发现的不足，在下一步工作中应积极予以重视，加以弥补，使政府网站建设工作沿正确轨道健康发展。