

附件 4

安康市政务新媒体管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步加强全市政务新媒体管理,促进全市政务新媒体的健康有序发展,不断提升数字化背景下的政府网上履职能力,根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国政府信息公开条例》和《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》(国办发〔2018〕123号)等法律法规及政策文件精神,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称政务新媒体是指各级行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在微博、微信等第三方平台上开设的政务账号或应用,以及自行开发建设的移动客户端等。

第三条 政务新媒体是新时期新形势下政府及其部门全面推进政务公开、优化政务服务、凝聚社会共识、创新社会治理的新平台新阵地。主要任务是发布政府信息、开展政策解读、深化政民互动、提供便民服务、回应社会关切、收集社情民意、引导公众舆论、化解社会矛盾。

第四条 政务新媒体工作的总体要求是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,牢固树立新发展理念,认真落实党中央、国务院和省委、省政府关于全面推进政务公开和优化政务服务的决策部署,实施网络强国战略,落实网络意识形态责任制,大力推进政务新媒体工作,明确

功能定位，加强统筹规划，完善体制机制，规范运营管理，持续提升政府网上履职能力，努力建设利企便民、人民满意的“指尖上的网上政府”。

第五条 全市政务新媒体的建设和管理应坚持正确导向、需求引领、互联融合、创新发展的原则，加快构建整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系，全面提升政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力。

第二章 组织管理和职能职责

第六条 各级人民政府办公室是本行政区域内政务新媒体工作的主管单位，市级各部门办公室或指定的专门科室是本部门政务新媒体工作的主管单位。行业主管部门要加强对本行业承担公共服务职能的企事业单位新媒体工作的指导和监督。

政务新媒体工作主管单位负责对本县区、本部门、本行业的政务新媒体工作进行统筹推进、协调指导、监督考核，做好开设整合、变更关停、集约建设、安全防护、应急处置和教育培训等工作。

第七条 政务新媒体主办单位按照“谁开设、谁主办”的原则确定，履行政务新媒体的规划建设、组织保障、健康发展、安全管理等职责。主办单位可指定内设机构或通过购买服务等方式委托专门机构，具体承担政务新媒体平台建设、内容发布、安全防护、推广传播等日常运维工作，发布内容真实性、准确性、及时性等审核把关由主办单位负责。

委托专门机构承办的，应当明确约定权责，签订安全、保密

协议，加强资质审查和日常监督。

第八条 各县区、各部门应将政务新媒体发展作为政务公开工作的重要内容，完善组织协调机制，加大统筹推进力度。原则上政务新媒体与政府网站的管理职责在同一职能部门。

第九条 各县区、各部门政务新媒体按照主管主办和属地管理原则，接受宣传、网信部门的有关业务统筹指导和宏观管理。

第三章 开办整合与变更关停

第十条 开设政务新媒体，应根据工作实际和社会公众需求，秉承共融互补理念，加强规划设计，理性开发，统筹建设，推进集约共享、条块联通和业务协同，确保实用管用。

第十一条 除涉密单位和不对外行使公共管理职能的部门外，市、县政府及其部门应当开设政务新媒体，其他单位可根据工作需要规范开设。一个单位原则上在同一新媒体平台只开设一个政务新媒体账号，对功能相近、用户关注度和利用率低的政务新媒体应清理优化，确属无力维护的予以关停。

第十二条 各级政府及其部门开展重大活动或专项工作，原则上不单独开办政务新媒体。禁止任何个人以单位名义开办政务新媒体。鼓励各县区、各部门探索创新，联合相关部门、镇（街道）融合发布政务信息，提供办事服务，为群众提供旗舰式的“一号通”服务。

第十三条 严格按照集约节约的原则统筹移动客户端等应用系统建设，鼓励各县区、各部门统筹建设综合性移动客户端。移动客户端要全面支持 IPv6（互联网协议第 6 版），支持在不同

终端便捷使用。避免“一哄而上、一事一端、一单位一应用”。

第十四条 政务新媒体应规范名称命名和实名认证,做好政务新媒体头像、版面背景和栏目内容规划设计等工作。同一单位在不同新媒体平台开办的政务新媒体,原则上应保持风格统一、名称一致。

第十五条 政务新媒体账号名称要符合《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》要求,名称简洁规范,头像(LOGO)鲜明严肃,与主办单位工作职责相关联,在公开认证信息中注明主办单位名称。账号名称中凡含有行政区划地名或国家行政机关单位名称(含全称或规范化简称)中文文字、汉语拼音或英文的,须经同级政府同意,报同级政务新媒体主管单位备案。

第十六条 全市政务新媒体实行审批备案制度。市、县政府部门开设、变更、关停、注销政务新媒体应向同级政府政务新媒体工作主管单位提出申请,逐级审核,并报市政府办公室批准和备案。政务新媒体开设、变更、关停、注销应于3个工作日内填写《政务新媒体备案登记表》进行申请和备案,并同步在全国政务新媒体报送系统中填报备案信息。县级政府办公室应当建立健全备案信息库,以备查核。

第十七条 政务新媒体因工作需要关停、注销的,须经本单位集体研究或主要领导同意,报主管单位备案,并向社会公告,公告时间不少于15个工作日。

第四章 信息发布与功能应用

第十八条 各县区、各部门政务新媒体主办单位应当建立健全内容发布审核机制，坚持分级分类审核、先审后发。一般情况下，信息内容的审核发布，经政务新媒体编辑审核后按程序由主要负责人审定签发；重要信息由主办单位分管领导审定签发；涉及重大敏感事件或全局性的重大信息由主办单位主要领导审定签发。

第十九条 政务新媒体原则上制作发布与本地本部门职责相关的政务信息，应当围绕中心工作，公开党委和政府的重大决策部署，发布涉及公共利益的重大事项，推送政务决策、执行、管理、服务和结果信息，公布民生实事项目进展情况。积极运用政务新媒体分众化、差异化的特点，重点做好就业创业、义务教育、医疗卫生、征地拆迁、环境保护、扶贫开发、安全生产等事关民生利益信息的公开发布。

第二十条 政务新媒体发布的信息，应当科学分类，采取适合新媒体特点和网民喜闻乐见的表达方式，确保准确权威、语义明确、语言规范、发布及时。不得发布违反国家有关法律法规规定的信息，以及危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定的内容；不得擅自发布代表个人观点、意见及情绪的言论；不得刊登商业广告或链接商业广告页面。原则上每周更新发布信息不少于1次。

鼓励政务新媒体加工制作原创类政务信息，逐步提高原创信息发布比例。原则上，各类政务新媒体每2周至少发布1条原创信息。

第二十一条 政务新媒体发布的信息涉及其他单位工作内容的，应提前做好沟通协调。涉及公民个人隐私的，应当严格遵守国家有关公民个人信息保护法律法规；除惩戒公示、强制性信息披露外，应当去标识化技术性处理。

第二十二条 严格规范转载发布行为。转载信息保证来源可追溯，不得歪曲、篡改标题原意和信息内容。原则上只转载党和政府以及有关主管单位确定的稿源单位发布的信息，并注明来源。

党中央、国务院和省委、省政府发布的，需要社会公众周知的重要政策信息，各级各类政务新媒体应及时转载。

第二十三条 政务新媒体主办单位应加强政策解读回应。通过政务新媒体平台重点推送重要政策文件信息和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息。做准做精做细解读工作，注重运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表图解、音频、视频、动漫等公众喜闻乐见的形式提升解读效果。

第二十四条 鼓励政务新媒体提升办事服务功能，重点推动适用移动端的优质政务信息与高频服务事项向政务新媒体集聚，切实提供信息查询、在线缴费、办事预约、证照办理等民生服务。

凡开通并提供办事服务功能的，均应依托省级政务服务网上大厅和本地本部门已有的办事系统或服务平台进行建设，做好办事入口的汇聚整合和优化，统筹推进政务新媒体、政府网站、政务服务网、实体政务大厅的线上线下联通、数据互联共享，实现用户统一、数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。

第二十五条 各县区、各部门应将政务新媒体作为突发公共事件信息发布和政务舆情回应引导的重要平台。对涉及本地本部门的重大突发事件，应按程序根据事态发展和处置情况发布动态信息。对社会公众关注的热点问题，应邀请有关业务部门正面回应。对涉及本地本部门的网络谣言，应及时公布真相、辟除谣言。

第二十六条 政务新媒体应畅通在线互动渠道，根据工作需要完善留言评论、征集调查、咨询投诉等互动交流栏目。依法依规与群众开展有效互动，认真做好公众留言的审看发布、处理反馈工作。健全完善全面、权威、有效的咨询答问库。对收集到的、有参考价值的意见建议应及时转送有关业务部门。

政务新媒体开设的互动交流栏目，应尽量使用本级政府网站统一的互动交流平台。

第二十七条 政务新媒体若从事互联网新闻信息服务或传播网络视听节目，须按照有关规定具备相应资质。

第五章 安全防护与监督管理

第二十八条 政务新媒体主办单位应当建立专人负责制度，指定专人对政务新媒体信息内容和安全运行负总责。确定相应的管理部门和工作人员具体负责政务新媒体的运营、维护和管理，同时将内容保障、运维监管等经费纳入预算。

第二十九条 政务新媒体应严格执行网络安全法等法律法规，落实安全管理责任，建立健全安全管理制度、保密审查制度和应急预案。严格对政务新媒体的登录账号、密码和使用终端进

行安全管理,不得在网吧等公共场所或没有安全保障的设备上登录账号,不得使用自动登录模式,不使用账号时必须及时退出后台登录,防止账号被盗用或被恶意攻击等安全事件发生。

第三十条 建立值班值守制度,加强监测预警和应急处置。发现违法或有害信息要第一时间处理,发现重大舆情要按程序转送相关部门办理。有条件的政务新媒体要开设纠错入口,方便群众参与检查监督。

第三十一条 强化用户信息安全保护,不得违法违规获取超过服务需求的个人信息,不得公开有损用户权益的内容。对可能涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的信息应严格管理,严防失泄密事件发生。

第三十二条 加强政务新媒体的日常监管,每季度定期组织检查,积极运用技术手段进行实时监控,及时通报、督促整改存在的突出问题。

第三十三条 任何政务新媒体不得参与商业性、盈利性经营活动;政务新媒体严禁购买“粉丝”等数据造假行为,不得强制要求群众下载使用移动客户端等或点赞、转发信息。

第三十四条 政务新媒体各主(承)办单位应建立完善与宣传、网信、公安等部门的沟通协调会商机制。发现或接到网民举报有假冒政务新媒体,应立即排查核实,商请网信、公安等网络与信息安全监管部門协同处理,致函有关新媒体平台运营方对其关停,并报上一级政务新媒体工作主管单位备案。

各级政务新媒体主办单位应当加强与第三方平台对接,为政务新媒体工作开展提供便利。县级政务新媒体应加强与本地融媒

体中心协调协同，推动融合发展。

第六章 考核评价及责任追究

第三十五条 各县区、各部门要将政务新媒体工作列入政务公开绩效考核，加强常态化监管，按季度组织检查，及时通报存在的突出问题，督促落实整改。

对在国家、省检查抽查中发现问题被单项否决的，本年度政务新媒体考核不得分。

第三十六条 对政务新媒体工作成效好的单位和个人，按照有关规定予以激励表扬。对违反规定发布转载不良或有害信息、破坏网络传播秩序、损害公众权益，造成重大安全责任事故或引发重大网络舆情等严重后果的，进行严肃追责问责。

第三十七条 主管单位应当依法依规对制度不健全、责任不落实、管理不到位的政务新媒体主办单位进行约谈、通报等。

第七章 附 则

第三十八条 本办法由市电子政务办公室负责解释。

第三十九条 本办法自发布之日起施行。