

聊城市人民政府办公室文件

聊政办发〔2019〕2号

聊城市人民政府办公室 关于推动政务新媒体发展规范政务新媒体 管理的通知

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市政府各部门:

为贯彻落实《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)、《山东省人民政府办公厅关于推进全省政务新媒体健康有序发展的通知》(鲁政办发〔2019〕3号)精神,扎实推动我市政务新媒体健康有序发展,结合我市实际,现将有关问题通知如下:

一、工作目标

大力推进政务新媒体工作,完善体制机制,规范运营管理,持

续提升政府网上履职能力,解决当前我市政务新媒体建设运维中存在的功能定位不清晰、信息发布不严谨、互动服务不实用、监督管理不到位和“僵尸”“睡眠”“雷人雷语”“不互动无服务”等问题,努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的网上政府”。力争在2020年底前,打造一批优质精品账号,建设更加权威的信息发布和解读回应平台、更加便捷的政民互动和办事服务平台,形成全市政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展新格局。

二、明确工作职责

本通知所称政务新媒体,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。各级人民政府办公室是政务新媒体工作的主管单位,负责推进、指导、协调、监督政务新媒体工作。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。各级政务新媒体要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。

三、重点任务

(一)完善服务功能

各级各部门要结合职责,遵循政务新媒体发展规律,明确政务新媒体定位,充分发挥政务新媒体传播速度快、受众面广、互动性强等优势,以内容建设为根本,不断强化发布、传播、互动、引导、办事等功能,积极为企业和群众提供权威性、专业化的移动便捷服务。

1. 加强公开解读回应工作。积极运用政务新媒体强大优势,聚焦新旧动能转换、乡村振兴、三大攻坚战和放管服改革、“一次办好”改革等重大部署,全面推进政务公开,以公开促进依法行政和政策落地见效,充分保障人民群众的知情权;做准做精做细解读工作,注重运用客观数据、生动实例等,进行形象化、通俗化解读,避免误解误读。要把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,及时公布真相,积极回应社会关切。

2. 加强政民互动交流。要畅通政务新媒体互动渠道,听民意、聚民智、解民忧、凝民心,走好网上群众路线。认真做好公众留言审看发布、处理反馈工作,回复留言要依法依规、态度诚恳、严谨周到,杜绝答非所问、空洞说教、生硬冷漠。加强与业务部门沟通协作,对于群众诉求要限时办结、及时反馈,确保合理诉求得到有效解决。要善于运用大数据、云计算、人工智能等技术,分析研判社情民意,为政府决策提供精准服务。注重结合重大活动、重要节日及纪念日、主题日等设置话题、策划活动,探索政民互动新方式。政务新媒体、政府网站、政务服务网、政务热线等应依托政府网站集约化平台完善和使用统一、权威、全面的咨询问答库,不断提升问答效率和互动质量。

3. 优化掌上服务水平。大力加强全省统一的政务服务“爱山东”移动客户端的推广应用,进一步做好办事入口的汇聚整合和优化,推动实现更多与群众日常生活密切相关的民生事项“掌上办、快速办”。着力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、实体政务大厅的线上线下联通、数据互联共享,简化操作环节,为公众提供优质便捷的办事指引,实现数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。政务新媒体提供办事服务应依托已有的办事系统或服务平台,避免重复建设,防止形成新的信息孤岛和数据壁垒。

(二)强化运维管理

要坚持“正确导向、需求引领、互联融合、创新发展”的原则,切实加强政务新媒体的建设与应用管理工作,集中力量做优做强主账号,明确“官方版本”,不断提高群众关注度和使用率。

1. 开设整合。市县人民政府应当开设政务新媒体,其他单位可根据工作需要规范开设。市县两级新媒体平台的建设整合由市县两级大数据局负责,应在2019年6月底前完成。一个单位原则上在同一平台只开设一个政务新媒体账号,鼓励在网民集聚的新平台开设政务新媒体账号。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,避免“一哄而上、一事一端、一单位一应用”,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。政务新媒体名称应简洁规范,与主办单位工作职责相关联,并在公开认证信息中标明主办单位名称,主办单位在不同

平台上开设的政务新媒体名称原则上应保持一致。开设、变更、关停、注销应及时向主管单位备案。主办单位发生变化的,应及时注销或变更账号信息,并向社会公告。

2. 安全防护。严格执行信息安全有关法律法规,严格落实信息安全主体责任,切实做好账号密码保护,全面加强数据管理,依法依规使用和传递数据,对国办要求确保安全的重点领域数据要实施重点保护。加强新媒体领域内自建 APP 应用的安全管理,主办单位要落实信息安全等级保护等安全管理、运行要求,保障系统安全、稳定运行。对发现的假冒政务新媒体,要求第三方平台立即关停并通报有关部门依法依规处置。

3. 监督管理。加强政务新媒体的日常监管,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。对发现的假冒政务新媒体,要求第三方平台立即关停,并通报有关部门依法依规处置。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。积极鼓励通过购买服务等方式委托相关机构具体承担政务新媒体日常运维工作。

(三) 严格内容发布审核

政务新媒体主办单位要切实强化政务新媒体内容保障,建立内容发布审核制度,严格程序、严肃纪律,确保发布内容的权威性、时效性、实用性,坚决杜绝虚假信息和涉密信息上网。

1. 严把信息发布内容关口。发布信息内容要认真落实信息公

开和保密制度相关要求。规范转载发布工作,原则上只转载党委和政府网站以及有关主管部门确定的稿源单位发布的信息,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。建立原创激励机制,按照规范加大信息采编力度,提高原创信息比例。发布信息涉及其他单位工作内容的,要提前做好沟通协调。各级各部门要针对公众关切,权威、准确、及时发布重大方针政策和重要工作信息,发布内容要贴近民生民情,鼓励原创,不说官话、不打官腔,积极传播政府“好声音”、提高公众“点赞率”。

2. 严格信息发布审核程序。政务新媒体要建立内容审核发布机制,严格执行“分级审核、先审后发、授权发布”的程序。严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关,坚持“谁审查谁负责”原则,未按程序进行审核的信息一律不得发布。

3. 加强舆情监测。对在政务新媒体上发现的违法有害信息,要果断应对、及时处理;对涉及本级本部门工作的政务舆情,要迅速与相关部门核实衔接,确保舆情信息通联共享;对涉及经济社会重大政策、影响党和政府公信力、冲击道德底线等方面的政务舆情,要按程序及时转送相关部门办理,做到及时预警、科学研判、妥善处置、有效回应。

四、组织保障

(一)强化组织领导。政务新媒体主办单位要高度重视政务新

媒体工作,提高认识,转变观念,完善政务公开协调机制,将政务新媒体工作纳入重要议事日程。明确分管负责人,统筹推动政务新媒体与政府网站整体协同发展。加强政务新媒体管理,提供必要经费保障,配齐配强工作人员,专岗专责,抓好工作落实。建立信息协调机制,推动重大重要决策信息在政务新媒体及时发布、共同发声,并及时做好舆情应对、网络安全等工作。

(二)加强人员培训。政务新媒体主办单位要将政务新媒体工作纳入领导干部和公务员教育培训内容,着力强化运用政务新媒体履职能力。认真组织开展业务培训和研讨交流,增强信息编发能力、舆情研判能力、回应引导能力、应急处置能力,打造一支政治立场坚定、熟悉政策法规、掌握传播规律、具备较强能力的专业队伍。

(三)完善考核评价。市县两级大数据局应适时组织开展政务新媒体抽查调查,对信息不更新、办理不认真、落实不得力、群众不满意的定期通报,对运行良好、效果显著的进行表彰奖励。对违反相关规定发布转载不良或有害信息、破坏网络传播秩序、危害公众利益的,要严肃追责问责。

各县(市、区)政府、市属开发区管委会和市政府各部门要抓紧对本地区、本系统、本单位的政务新媒体开展一次全面排查,摸清底数,查明问题,并切实抓好整改落实。并于2019年3月8日前,将政务新媒体有关情况汇总成书面材料(包括新媒体名称、开设数量、运行情况、取得成效、存在问题、整改情况、意见建议、通报的典

型案例),并填写《政务新媒体情况统计表》,书面材料和统计表以电子版和扫描件两种形式报送市大数据局公务安全邮箱。(联系人:苏倩;联系电话:8288200、18865121108;公务安全邮箱:lcsdsjjsuqian@lc.shandong.cn)

附件:政务新媒体情况统计表

聊城市人民政府办公室

2019年2月21日

(此件公开发布)

附件

政务新媒体情况统计表

填表单位(盖章): _____ 填报日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

	微博	微信	移动客户端	其他政务新媒体	合计	备注
开设的新媒体数量(单位:个)						
运行情况						
取得成效						
排查出问题的新媒体数量(单位:个)						
存在问题						
问题已整改的新媒体数量(单位:个)						
整改情况						
具有互动功能的新媒体数量(单位:个)						
已建立内容发布审核制度的新媒体数量(单位:个)						
委托其他单位运营的新媒体数量(单位:个)						
2018年信息发布时间(单位:条)						
2019年1-2月信息发布时间(单位:条)						
县级人民政府/市政府部门是否开设新媒体						
监管本县/本部门该项工作的行政机构名称						
意见建议:						

单位负责人: _____ 审核人: _____ 填报人: _____ 联系电话: _____

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，
市法院，市检察院，聊城军分区。

聊城市人民政府办公室

2019年2月21日印发
