

龙子湖区人民政府办公室关于印发《龙子湖区政务新媒体管理暂行办法》的通知

李楼乡人民政府、各街道办事处，区直各部门、各直属单位：

《龙子湖区政务新媒体管理暂行办法》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

2021年5月10日

龙子湖区政务新媒体管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强全区政务新媒体管理，促进全区政务新媒体的健康有序发展，根据《中华人民共和国网络安全法》、《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）和《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 第711号）等法律法规及政策文件精神，结合我区实际，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、创新社会治理的重要手段和平台，李楼乡、各街道及区政府各部门应当科学运用、妥善管理好政务新媒体。

第四条 以“龙子湖区人民政府发布”微博微信为核心，李楼乡、各街道及区政府各部门微博微信组成的政务新媒体矩阵，其管理及信息维护应遵循统一管理、统筹规划、分级负责的原则。

第五条 龙子湖区政务新媒体重点是面向社会发布龙子湖区委、区政府各类政务信息、服务信息，通过互动，形成信息互通、问题收集、情况反馈的多功能信息平台。

（一）推进政务公开，强化解读回应。积极运用政务新媒体传播党和政府声音，做大做强正面宣传，巩固拓展主流舆论阵地。围绕中心工作，深入推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。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、音频视频等公众喜闻乐见的形式提升解读效果。

（二）加强政民互动，创新社会治理。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。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。

（三）突出民生事项，优化掌上服务。强化政务新媒体

办事服务功能，围绕利企便民，聚合办事入口，优化用户体验，推动更多事项“掌上办”。要立足工作职责，重点推动与群众日常生产生活密切相关的民生事项向政务新媒体延伸。政务新媒体提供办事服务应依托本地区、本部门已有的办事系统或服务平台，避免重复建设。

第二章 管理机构及职责

第六条 龙子湖区政府办公室是我区政务新媒体工作的主管单位，区数据资源局负责政务新媒体的管理考核和区政府微博微信承办维护中的信息处置。乡街党政办公室作为乡街政务新媒体工作管理的直接责任人。

（一）管理考核包括政务新媒体的开通、认证、延期手续办理及功能管理、图标管理、每月通报、年度考核等工作。

（二）信息处置包括信息采集、制作、发布，公众诉求的下载、分类整理、登记和交办，公众诉求回复意见的接收、登记、发布等工作。

第七条 政务新媒体工作主管单位负责推进、指导、协调、监督政务新媒体的建设和发展。各级单位及其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。原则上政务新媒体工作职能与政府网站的管理职责在同一职能部门。

第八条 各级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 信息收集、审核和发布

第九条 各单位要建立信息员制度，信息员负责拟发布信息资料的计划、搜集、整理和编辑工作，每天定时向政务新媒体管理员报送信息线索，并对信息的真实性、可靠性和合规性负责。

第十条 龙子湖区政府政务新媒体发布信息内容包括：

（一）区主要领导活动信息；

（二）全区重点工作、重要会议、重大活动信息（由各牵头单位提供）；

（三）各单位应公开的政务信息（由李楼乡、各街道及区政府各工作部门、涉及单位提供）；

（四）突发事件重大舆情应对信息（区委宣传部门、网信部门提供的公开信息）；

（五）社会热点问题回应（由涉及单位提供）；

（六）服务类信息等（由涉及单位提供）。

第十一条 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。发布、转载有关信息必须遵守国家有关规定。涉密信息和不良信息不得发布。

第十二条 按照谁牵头谁负责原则，严格内容发布审核制度，坚持分级分类审核、先审后发，明确审核主体、审核

流程，严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关、舆情关。

第十三条 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。

第十四条 对网友诉求留言时，内容涉及相关职能单位的，相应职能部门应及时给予办理。答复内容由各单位负责人审核后报送政务新媒体管理员。如不能及时回复，应承诺答复期限。

第四章 规范运维管理

第十五条 各单位可根据工作需要规范开设。一个单位原则上在同一平台只开设一个政务新媒体账号。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。

第十六条 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。

第十七条 对“休眠”“僵尸”及导致重大舆情事件的政务新媒体要坚决关停；对功能相近、用户关注度和利用率低的政务新媒体要清理整合，确属无力维护的要坚决关停。

建立政务新媒体分级备案制度，开设、变更、关停、注销应向区数据资源局备案。政务新媒体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。

第十八条 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，提高政务新媒体安全防护能力。

第十九条 加强对账号密码的安全管理，密码强度不少于10位数（英文与数字相间），防止账号被盗用或被恶意攻击等安全事件发生。政务新媒体密码要明确专人使用，定期更换密码，严禁在公共场所、公用设备登陆政务新媒体账号。非经工作程序，不得擅自发布政务新媒体内容。

第二十条 加强监测预警和应急处置，对于泄露后会危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息和国家秘密、商业秘密、个人隐私，要加强管理，确保不泄露。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。不得泄露公众要求保密的个人信息及诉求事项，不得泄露、扩散可能对个人权益造成损害的内容。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 对委托其他单位承担日常运行维护的政务新媒体，要明确管理单位和运行维护单位的职责，同时向区数据资源局进行外包服务备案，政务新媒体信息内容发布和把关不得外包，主管单位要加强检查指导，做好内容保障工作，确保政务新媒体管理不缺位。

第二十四条 加强组织领导，落实保障制度。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。建立完善与宣传、网信、公安等部门的沟通协调机制，共同做好发布引导、舆情应对、网络安全等工作。

（一）建立值守制度。严格执行 24 小时值班值守制度，政务新媒体管理部门负责及时更新发布内容，网络舆情整体搜集和监测，回复公众留言，一旦发现苗头性倾向性问题，按程序及时报告，妥善处置。各单位管理员要保持通讯畅通，涉及到各单位的舆情要及时回应。

（二）制定应急办法。制定政务新媒体应急管理预案，加强演练，第一时间处置突发信息安全事故、舆情事件，平息事态，消除影响。

（三）落实保障措施。政务新媒体工作经费统筹纳入工作预算中予以保障，确保有专人管、专人做。

（四）定期分析研判。政务新媒体管理部门定期组织网络单位对全区政务新媒体的形势、现状和重点工作分析研究，

不断改进和提升政务新媒体发布的质量和水平。

（五）健全考核机制。坚持数量与质量相统一的原则，每月对各单位政务新媒体运维管理情况进行通报。政务新媒体纳入年度全区政府网站目标考核，区数据资源局按规定进行考核。

（六）加强学习培训。区数据资源局会同有关部门，组织网络单位加强业务交流和研讨，不断提高政务新媒体建设和管理能力。李楼乡、各街道及各部门要适时开展业务培训，提高工作人员的业务技术保障能力。

第五章 附 则

第二十五条 本办法发布前开设的政务新媒体，自本办法公布之日起 20 个工作日内依照本办法补办有关备案手续。

第二十六条 开通政务新媒体的单位可参照本办法制定本单位具体管理办法。

第二十七条 本办法由区数据资源局负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。