

# 威海市人民政府办公室

## 关于推进全市政务新媒体健康有序发展的通知

各区市人民政府，国家级开发区管委，综保区管委，南海新区管委，市政府各部门、单位：

政务新媒体，是指各级行政机关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。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）和《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），切实解决部分政务新媒体功能定位不清晰、信息发布不严谨、互动服务不实用、监督管理不到位等问题，推进政务新媒体健康有序发展，经市政府同意，现就有关事项通知如下：

### 一、总体工作目标

各区市（含国家级开发区、综保区、南海新区，下同）和市政府各部门、单位要坚持“正确导向、需求引领、互联融合、创新发展”的原则，切实抓好政务新媒体建设、应用、管理等各个环节，明确功能定位，强化应用管理，严格发布审核，加强运维保障，为企业和群众提供更加便捷实用的移动服务。

到2020年，基本建成以各级政府网政务新媒体为主导，整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系，政务新媒体发布信息、

解读政策、回应关切、办事服务等功能作用得到充分发挥，着力打造一批精品账号及应用，持续提升政府网上履职能力。

到 2022 年，全市政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力全面提升，规范发展、创新发展、融合发展的新格局全面形成，政务新媒体真正成为移动互联网时代联系群众、服务群众的重要渠道，成为加快转变政府职能、建设服务型政府的重要手段，成为引导网上舆论、构建清朗网络空间的重要阵地，成为探索社会治理新模式、提高社会治理能力的重要途径。

## 二、明确职责分工

市政府办公室负责主管全市政务新媒体工作，各区市政府（管委）办公室负责主管本级政务新媒体工作。各级政务新媒体按照主管主办和属地管理原则，接受宣传、网信等有关部门的业务指导和宏观管理。按照“谁开设、谁主办，谁应用、谁负责”的原则，主办单位要加强日常自查监管，行业主管部门要参照本通知要求，做好对本行业承担公共服务职能的企事业单位政务新媒体工作的指导和监督。全市总体实施政务新媒体分级备案制度，各级政务新媒体开设、变更、关停、注销等工作均需向本级政府办公室备案。

## 三、完善服务功能

（一）推进政务公开，强化政策解读。要以推进“精致城市·幸福威海”建设为抓手，聚焦新旧动能转换、乡村振兴、经略海洋、三大攻坚战和放管服改革、“一次办好”改革等重大决策部署，结合工作实际，做好主题策划和线上线下联动推广，优化栏目设

置，发布权威声音，做大做强正面宣传。依托市政府网站群统一平台，按照信息同源原则，深入推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。对涉及面广、社会关注度高、实施难度大、专业性强的政策文件，要制作便于公众理解和移动端传播的解读产品，注重运用客观数据、图文图表、生动实例等，进行形象化、通俗化解读，避免误解误读。

（二）加强政民互动，创新社会治理。要将政务新媒体作为政民互动的平台、新途径和新渠道，认真做好留言审看和处理反馈工作。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，做到群众需求迅速捕捉、疑问疑惑限时解答、改进措施及时跟进。政务新媒体、“12345”政务服务热线要依托政府网站集约化平台完善和使用统一、权威、全面的办事服务和政策咨询问答库，不断完善和丰富问答内容，提升问答效率和互动质量。要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，加强与宣传、网信、公安、应急管理等部门的信息互联共享，切实做到及时预警、科学研判、妥善处置、有效回应。对涉及群众切身利益、需要社会广泛知晓的重要改革方案、重大政策措施和重点工程项目等，决策前要通过政府网站、政务新媒体等多种途径广泛征求群众意见。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。要注重结合重大活动、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，优化办事服务。要强化政务新媒体办

事服务功能建设，大力加强政务服务“爱山东”和“威海政务服务”等移动客户端的推广应用，围绕利企便民，推动与企业 and 群众生产生活密切相关的民生事项向政务新媒体延伸，使更多事项能够“掌上办、快速办”。根据省政府统一部署和要求，各区市和市政府各部门、单位一律停止新建政务服务类移动客户端，正在建设的原则上予以叫停，已建设完成的要根据整改要求按期保质保量整改到位，做好办事入口汇聚整合和优化工作，逐步统一到政务服务“爱山东”和“威海政务服务”移动客户端。需要保留的、具有办事功能的政务新媒体，要切实加强日常维护管理和对外宣传推介，不断提高应用终端的活跃度和使用率。要同步推进政务新媒体与威海政务服务平台、各级政务服务大厅线上线下的业务联动、数据共享，进一步优化办事流程，简化操作环节，实现数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。

#### 四、严格规范管理

（一）规范开设整合，优化资源配置。各区市政府（管委）和市政府各部门、单位应当开设政务新媒体，其他单位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，在不同平台上开设的政务新媒体名称原则上应保持一致。用户关注度低和利用率低的账号，确实无力维护的要予以关停。单位撤销或主办单位发生变化的，应及时注销或者变更账号信息。移动客户端等应用系统建设要严格遵循集约节约原则，全面支持 IPv6（互联网协议第 6 版），支持 HTTPS（超文本传输安

全协议),采用 HTML5(超文本标记语言 5.0 版)标准规范建设,支持在不同移动终端便捷使用。

(二)落实内容保障,严格发布审核。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”程序,严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关,未经审核的信息一律不得发布,要确保发布信息在不同平台的一致性和准确性。政务新媒体不得参与商业性、盈利性经营活动,不得发布代表个人观点、意见及情绪的言论,不得发布违反国家有关法律法规等的截图、图片或视频信息,不得发布涉及国家秘密和其他不宜公开的敏感信息,不得刊登商业广告或链接商业广告页面。发布内容要贴近民生民情,鼓励原创,不说官话、不打官腔。要强化信息更新时效性,原则上各区市应保持每个工作日更新,市政府各部门、单位每周更新不少于 3 次。

(三)聚焦公职人员,加强日常管理。公职人员开设微信微博等新媒体账号,要严格区分职务身份和个人身份。以职务身份开设实名认证的新媒体账号,应当报所在单位同意,一并纳入政务新媒体日常管理。以个人身份开设的,不得标注所在单位及职务信息,不得发布公务信息和与执行职务行为相关信息。无论以职务身份还是以个人身份开设运用新媒体账号,都要立场坚定、严格自律,模范遵守法律法规和社会公德,严禁发表不当言论。

## 五、强化组织保障

(一)加强组织领导。各区市和市政府各部门、单位要充分认识移动互联网环境下做好政务新媒体工作的重大意义,将其纳

入重要议事日程。要建立高效工作推进机制，明确分管负责人，与政务公开、政务服务、网络舆情等工作一体部署。要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，并形成常态化培训机制。要建立健全与相关部门的沟通协调机制，共同做好信息发布、舆情应对、网络安全等工作。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。

（二）强化安全防护。严格执行信息安全有关法律法规，落实信息安全主体责任，建立健全安全管理制度、值班值守制度和保密审查制度，编制应急预案，提高政务新媒体安全防护能力。加强对账号密码的安全管理，防止账号被盗用或被恶意攻击等安全事件发生。全面加强数据管理，依法依规使用和传递数据。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，不得公开损害用户权益的内容。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。

（三）完善考核激励机制。将政务新媒体工作情况列入各区市和市政府各部门、单位年度绩效考核，树立重实干、重实绩导向，适时组织开展抽查调查，对政务新媒体工作推动有力、成效显著的单位和个人，要按照有关规定进行激励表扬；对违反规定发布转载不良或有害信息、破坏网络传播秩序、损害公众权益的，要严肃追责问责。

各区市政府（管委）和市政府有关部门、单位要认真组织填

写《政务新媒体登记备案表》，加盖单位公章后于4月19日前通过威海电子政务办公平台报市政府办公室政府信息与政务公开科（联系人：黄诺，电话：5218070）。

附件：政务新媒体登记备案表

威海市人民政府办公室

2019年3月27日

（此件公开发布）

附件

## 政务新媒体登记备案表

填报单位（盖章）：

微博基本情况			
微博名称		认证信息	
分管负责人姓名 及职务		办公电话	
		手 机	
联络员姓名及职务		办公电话	
		手 机	
微信基本情况			
微信名称		认证信息	
分管负责人姓名 及职务		办公电话	
		手 机	
联络员姓名及职务		办公电话	
		手 机	
政务服务类 APP 及其他政务新媒体情况			
名称及类别		认证信息	
分管负责人姓名 及职务		办公电话	
		手 机	
联络员姓名及职务		办公电话	
		手 机	