**衡南县政务公开政务服务领导小组办公室**

清公开办函〔2023〕2号

衡南县政务公开政务服务领导小组办公室关于进一步规范和加强政务新媒体管理工作的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县政府各工作部门：

根据《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）《关于加强和规范全省政务新媒体建设管理应用有关工作的通知》（湘政务发〔2019〕1号）等文件精神，为进一步规范和加强我县政务新媒体管理工作，现就有关事项通知如下：

一、总体要求

政务新媒体是新时代党和政府联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道,是加快转变政府职能、建设服务型政府的重要手段，其主要任务是发布政府信息、开展政策解读、回应社会关切、提供利企便民服务、深化政民互动等。各主管主办单位要遵循管办分离、统筹规划、互联融合、分级分类、需求指引、正确导向、开放创新、集约节约、保障安全等原则，切实履行职责，配齐力量做好本部门、本系统政务新媒体的日常监管和运维工作，努力打造利企便民的“指尖政府”。

二、明确工作职责

本文件所称政务新媒体,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、头条、抖音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。

县政府办公室是全县政务新媒体工作的主管单位，具体工作由县行政审批服务局（县政务公开政务服务领导小组办公室）承担。

严格落实属地的主管责任，各乡镇人民政府（街道办事处）办公室是本地区政务新媒体工作的主管单位。县政府各工作部门办公室或指定的股室，是本部门政务新媒体工作的主管单位。

主管单位负责对本地本单位的政务新媒体工作进行统筹规划、协调指导和监督管理，做好开办整合、变更关停、集约建设、安全防护、应急处置和教育培训等工作。

政务新媒体按照“谁开设、谁主办、谁应用、谁负责”的原则，主动接受政务新媒体主管单位、宣传部门、网信部门、公安部门的业务指导和管理，各主办单位要切实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。

三、加强功能建设

**(一)推进政务公开,强化解读回应。**政务新媒体要以公开为常态、以不公开为例外，按照《中华人民共和国政府信息公开条例》中主动公开的要求全面公开相关信息内容。要紧密围绕职能定位和中心工作，全面、准确、及时发布政府信息。要与政府网站发布的信息实现同步更新。对重大突发事件，要在宣传部门的指导下，及时发布由相关回应主体提供的权威信息，公布客观事实，积极引导社会舆论。对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，要以公众喜闻乐见的形式做好解读工作。

**(二)优化服务，加强政民互动。**政务新媒体提供办事服务要依托政府门户网站和本地本部门已有的办事服务平台，实现数据同源、发布同时、资源同享、服务同根。政务新媒体应开设互动回应栏目，畅通政民互动渠道，建立健全留言评论、征集调查、咨询投诉等功能模块，原则上不得关闭留言、评论和私信等功能。要建立健全网民留言处理反馈机制，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。

四、规范运维管理

**(一)开设整合。**各地区各部门（单位）要遵循集约节约的原则，统筹移动客户端等应用系统建设，要抓紧时间对本地区、本部门的政务新媒体开展全面排查，摸清底数，查明问题，开展清理整合工作。对功能定位不清晰、信息长期不更新、不互动回应、监督管理不到位等突出问题的，要坚决关停；对功能相近、用户关注度和利用率低的，请清理整合；对信息更新慢、内容推送迟、互动交流差、办事效率低的，要限期采取措施整改到位。各地区各部门（单位）原则上不单独开设政务新媒体，要充分依托县级政务新媒体平台开展政务公开政务服务工作；应工作需要确需保留的，填写《衡南县政务新媒体备案登记表》，经本部门主要负责同志签字盖章后，向县政务公开政务服务领导小组办公室提出申请，经审核通过后，在“全国政务新媒体信息报送系统”（以下简称系统）中进行填报备案，实行动态监管。政务新媒体管理实行分级备案制度,严禁未经批准私自开设政务新媒体，政务新媒体的开设、变更、关停、注销应向主管单位备案。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。各地区各部门（单位）政务新媒体备案、排查、清理整改情况请于2月20日前报县政务公开政务服务领导小组办公室（县行政审批服务局301室，联系人：蒋俊杰，联系电话：0734-8550119，电子邮箱：124396930@qq.com）。

**(二)内容保障。**各地区各部门（单位）要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。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。完善政务新媒体日常运维机制，配齐配强专职维护人员，认真做好网民留言答复办理工作。建立值班值守制度,加强日常监测,确保信息更新及时、内容准确权威,发现违法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。政务新媒体如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。

**(三)安全防护。**各地区各部门（单位）要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。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。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,不得公开损害用户权益的内容。

**(四)监督管理。**各地区各部门（单位）要严格落实属地的主管责任，切实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。

五、强化保障措施

**(一)加强组织保障。**政务新媒体主管主办单位领导班子中要明确一名主管领导，具体负责组织领导、协调推进和监督管理等工作。各主办单位要建立健全专人负责、内容保障、发布审核、留言办理等各项制度，不断提高运维管理水平，要合理安排政务新媒体日常运维、安全防护、人员培训等相关费用，足额纳入财政预算。各主管单位要建立健全与宣传、网信等单位的协同工作机制以及与新闻媒体的沟通、协调联动工作机制，不断提高日常监管和协同工作水平。

**(二)定期组织培训。**政务新媒体主管部门要组织对开设政务新媒体部门每年至少一次业务培训，不断增强政务新媒体工作人员信息编发、政务服务、舆情研判、回应引导、应急处置等工作能力，打造一支政治立场坚定、熟悉政策法规、掌握传播规律的专业队伍。

**(三)加强考核监督。**县政务公开政务服务领导小组办公室将每月对全县政务新媒体的信息规范、内容更新、互动回应等情况进行抽查，及时通报相关问题，并纳入各地区各部门（单位）政府网站年度绩效评估工作。对在国务院办公厅、省政府办公厅政务新媒体抽查通报中单项否决的，工作不负责、整改不到位的，在全县通报，并严格责任追究。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，要严肃追究相关部门和人员责任。

附件：

1.衡南县政务新媒体备案登记表

2.衡南县政务新媒体排查及清理整合情况表

衡南县政务公开政务服务领导小组办公室

2023年2月8日

附件1：

衡南县政务新媒体备案登记表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 账号ID  及名称 |  | 创建/注册日期 | **年月日** | |
| 发布平台  （系统） |  | 是否通过认证 | **□是□否** | |
| 主管单位 |  | 是否取得互联网  新闻信息服务资质 | **□是□否** | |
| 主办单位 |  | 主办单位  分管领导及职务 |  | |
| 联系电话及方式 |  | |
| 承办单位 |  | 承办单位  分管领导及职务 |  | |
| 联系电话及方式 |  | |
| 政务新媒体  平台功能 | **□微博□微信（服务号/订阅号/小程序）□微视□移动客户端（APP）**  **□其他类型（如：今日头条、一点资讯、抖音等）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |
| **新媒体二维码：**  （若有请插入图片） | **基本情况介绍：** | | |
| 访问链接 |  | | | |
| 栏目设置  注：政务新媒体栏目设置项主要针对政务微信及移动客户端（APP）内容的填报。填报政务微信时，请注明公众号类型（服务号或订阅号及小程序） | | | | |
| 名称 | 一级菜单 | 二级菜单 | 三级菜单 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**单位名称（盖章）：填表时间：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 管理队伍  （主要成员） | 管理员  姓名 | 所在单位及职务 | | 办公电话 | 手机号码 | QQ号码 | | 微信号 |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |
| 开办（变更、关停、整合）  理由 |  | | | | | | | |
| 主办单位  意见 | **已知本单位在网络公共平台开办此政务新媒体账号，并建立有关管理制度，明确对此账号及发布内容负有管理责任。**  **主要负责人签字：**  **（加盖印章）**  **年月日** | | | | | | | |
| 主管单位  意见 | **负责人签字：**  **（加盖印章）**  **年月日** | | | | | | | |
| 正式运营  时间 |  | 关注量/粉丝量 |  | | 运行状态 | | □正常□暂停  □注销□关停 | |

注：1.此纸质备案表一式三份，主管单位、主办单位、各新媒体承办单位各留备案。

2.账号ID及名称、管理队伍人员或维护方式发生变更，应在7个工作日内以书面形式报主管单位备案。

附件2：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 衡南县政务新媒体排查及清理整合情况表 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 填表单位（盖章）：填报人：联系电话： | | | | | | | | | | | | | | | |
| 名称 | 认证主体 | 主办单位 | | 运营单位 | 运营模式 | 经费保障（元/年） | 粉丝量 | 阅读量 | 推送频率 | 开通时间 | 运营人数 | 运营状态 | 基本功能 | 平台类型 | 整改措施 |
| 负责人及 | 联系人及 |
| 联系电话 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 注：1．按照微博、微信等第三方平台上开设的账号或应用以及移动客户端等类别分别填写，名称填写全称；2．运营单位填写具体运营的单位名称；3．运营模式填写自营或购买服务；4．运营人数填写有无专人运营和负责运营人数；5．运营状态填“正常运营”或“停止运营”；6．基本功能填写发布、传播、互动、引导、办事等；7．平台类型填写新浪、腾讯、人民网或其他；8．整改措施栏填写保留、变更、关停、注销等；9．统计时间截至2023年1月31日；10．下属事业单位及二级机构由上级主管部门汇总统一报送。 | | | | | | | | | | | | | | | |