

浙江省人民政府办公厅

浙政办发函〔2020〕195号

浙江省人民政府办公厅关于印发 浙江省政务新媒体管理办法(试行)的通知

各市、县(市、区)人民政府,省政府直属各单位:

《浙江省政务新媒体管理办法(试行)》已经省政府同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻执行。



浙江省政务新媒体管理办法(试行)

一、总 则

第一条 为推动政务新媒体健康有序发展,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,结合我省实际,制定本办法。

第二条 本办法所称政务新媒体,是指全省各级行政机关、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注册并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。

二、组织职能

第三条 省政府办公厅是全省政务新媒体工作的主管单位;各市、县(市、区)政府办公室(厅)是本地区政务新媒体工作的主管单位;省政府组成部门、直属特设机构、直属机构办公室或指定的处(室)是本部门政务新媒体工作的主管单位。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。

部属行政单位政务新媒体工作按照其上级主管单位要求开展。

第四条 政务新媒体主办单位可通过购买服务等方式,竞争择优委托具有新闻采编资质或新媒体运营服务经验的相关机构,具体承担政务新媒体展现设计、内容发布、应用开发、传播推广、运营维护、安全防护等日常运行保障工作。双方须明确约定有关权责,签订保密协议,加强资质审查和日常监督。

第五条 全省政务新媒体管理平台,为政务新媒体矩阵管理、评论管理、日常监测和指挥调度等提供服务,并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。全省政务新媒体主办单位按要求使用该平台,相关工作人员需定期了解、学习管理平台相关信息和功能。

第六条 各级政务新媒体要按照主管主办、属地管理的原则,同时接受宣传、网信部门的有关业务统筹指导和宏观管理。

三、账号管理

第七条 除涉密单位和不对外行使公共管理职能的部门外,各市、县(市、区)政府和省政府组成部门、直属特设机构、直属机构应当开设政务新媒体,其他单位可根据工作需要规范开设。

第八条 开设备案。需开设政务新媒体的单位,要通过全省

政务新媒体管理平台向本级主管单位发起申请,经批准后,再向相关新媒体平台运营方申请账号。单位内设处(室)和个人,均不得作为政务新媒体的账号主体或认证主体。

第九条 清理整合。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,在不同平台的政务新媒体名称应保持一致。对开设多个账号和公开认证信息不一致的情形应及时进行清理整合和账号信息变更,并向社会公布。

政务新媒体账号名称应当符合国家互联网用户账号名称规定要求,简洁规范。

第十条 整改关停。对不发声、乱发声和信息更新慢、内容推送迟、交流互动差、办事效率低的政务新媒体应及时整改;确属无力维护的,坚决关停。需关停的账号由主办单位自行向新媒体平台运营方按流程提出申请,如平台方不予受理或长期无结果反馈,可通过本级主管单位统一报省政府办公厅,由省政府办公厅统一协调办理。

第十一条 严格按照集约的原则,统筹“浙里办”等移动客户端建设。移动客户端要主动适应移动互联网信息技术发展形势,不断优化平台呈现界面和操作设置,提供个性化、便捷化、智能化服务,积极拓展多语言和无障碍服务页面,强化搜索、注册、支付等便民功能和特色服务,要全面支持互联网协议第6版(IPv6),支持在不同终端便捷使用。

第十二条 全省政务新媒体实行分级备案制度,各部门变更、

关停、注销政务新媒体应通过全省政务新媒体管理平台向本级主管单位备案。各市、县(市、区)政府应向上一级主管单位备案。

四、内容建设

第十三条 内容建设要围绕党委和政府中心工作,做好栏目设置、主题策划和线上线下联动,深入推进政务决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。推送信息应采用生动活泼、简明易懂的网络语言,以及图表图解、音频视频、数据实例等公众喜闻乐见的形式,提升传播能力。

第十四条 建立政务新媒体信息内容更新机制。以文字、图片类信息为主的政务新媒体每周至少更新1次,以视频类信息为主的政务新媒体每2周至少更新1次。鼓励加工制作原创类政务信息,逐步提高原创信息发布比例。

第十五条 各地、各部门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的重要平台。对涉及本地、本部门的重大突发事件或网络谣言,要按程序及时发布由有关回应主体提供的回应信息和辟谣信息,提高响应速度;对社会公众关注的热点问题,邀请有关业务部门正面回应,表明态度。

第十六条 建立健全政务新媒体公众留言回复机制,畅通政民互动渠道,认真做好公众留言审看发布,处理反馈。推动用户咨询、投诉、举报“最多跑一次”,完善和使用统一、权威、全面的咨询答问库,提升答问效率和互动质量。

第十七条 鼓励政务新媒体依托“浙里办”，按照相应管理办法与规范，整合集成便民服务功能，实现数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。

五、审核发布

第十八条 各级政务新媒体主办单位要建立健全内容发布审核制度，坚持分级分类审核、先审后发，明确审核主体、审核流程。

第十九条 各级政务新媒体日常信息审核发布由主办单位负责；突发公共事件和热点敏感问题信息发布，按照涉事责任部门作为第一责任主体发布第一声的原则，通过政务新媒体及时发布。发布信息涉及其他单位工作内容的，要提前做好沟通协调，确保相关信息全面客观。县级政务新媒体可与本地区融媒体中心建立沟通协调机制，联动做好信息发布。

第二十条 加强信息发布风险前置审核。各主办单位内部审核程序要加强发布前审核，经审核后的待发信息（含图片、视频）上传至全省政务新媒体管理平台进行风险辅助识别，相关负责人对平台识别意见确认后再发布。

第二十一条 规范转载发布行为，原则上只转载党委和政府网站及有关主管部门和宣传、网信部门确定的稿源单位，以及本单位认可的权威科研技术机构等发布的信息。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。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。

第二十二条 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,须按照有关规定向网信、广电部门申请获得相应资质。信息发布中使用地图,要采用自然资源主管部门最新发布的标准地图或依法取得审图号的地图。

六、运维防护

第二十三条 各级政务新媒体主管、主办单位要加强对政务新媒体的日常监管,对发现的违法信息、假冒政务新媒体要立即采取应急处置措施,商请宣传、网信、公安等部门协同有关新媒体平台运营方依法依规处置,并报上一级政务新媒体主管单位备案。

第二十四条 加强监测预警和应急处置,建立值班值守制度,政务新媒体相关负责人要保持 24 小时通信畅通。发现违法有害信息要第一时间处理,发现重大网络安全和舆情事件要按程序转送相关部门办理。有条件的地区和省级单位可建立以本系统工作人员为主体的网评员队伍。

第二十五条 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;不得将下载使用或关注本单位政务新媒体作为办事服务的前置条件;不得在学校、医院等公共场所强行推广本单位开设的政务新媒体。

第二十六条 政务新媒体主办单位要严格执行网络安全法等法律法规和有关政策规定,建立健全安全管理、保密审查制度和应

急预案,落实安全管理责任,提高安全防护能力。

第二十七条 政务新媒体主办单位要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、个人隐私的信息要严格管理,严防失泄密事件发生。

第二十八条 政务新媒体管理人员、工作人员应当严格遵守政务新媒体应用管理制度和工作规范。相关人员离职、调任、辞职要及时更改密码,将所配设备收回单位。

第二十九条 各级政务新媒体要定期开展应用程序、操作系统以及数据库的安全检查,实时监测软硬件环境、应用系统等运行状态,以及政务新媒体“挂马”、内容篡改等受攻击情况,及时处置安全风险,做好备份、恢复、容灾和安全认证管理工作。

七、监督考核

第三十条 凡开设政务新媒体,应具备与工作相适应的组织、人员和专项经费保障,配备基本设备。同时,明晰权责主体,落实岗位责任。明确主要负责人、分管负责人,并配有责任编辑、审核人员和技术保障人员,抓好工作落实。

第三十一条 各地、各部门要将政务新媒体工作情况列入年度政务公开工作绩效考评内容,纳入政务公开第三方评估指标体系,并动态调整可获取、可量化、可考核的指标。

第三十二条 省政府办公厅将对各地、各部门政务新媒体进

行常态化网上监测。每季度对全省政务新媒体运行情况进行抽查并通报抽查结果;每年底对政务新媒体工作进行考核,结果纳入省政府部门绩效考评。

八、附 则

第三十三条 本办法适用于全省各级政府和行政机关。行政机关未单设但在党的机关对外加挂行政机关牌子的,若以行政机关单位名义开设的政务新媒体,参照本办法执行。法律法规授权的具有行政管理职权的有关部门和单位参照执行。法律法规对政务新媒体工作已有规定的,从其规定。

第三十四条 本办法公布前开设的政务新媒体,主办单位自本办法公布之日起及时登录全省政务新媒体管理平台补办备案手续或核准已上报的政务新媒体基本信息。

第三十五条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。

抄送：省委各部门，省人大常委会、省政协办公厅，省军区，省监委，省
法院，省检察院。

