

苏州市人民政府办公室文件

苏府办〔2019〕156号

市政府办公室关于推进政务新媒体健康有序发展的实施意见

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位：

为贯彻《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）、《省政府办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的实施意见》（苏政办发〔2019〕56号）精神，经市政府同意，现就我市推进政务新媒体健康有序发展，提出如下实施意见。

一、明确总体要求和目标

（一）总体要求。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，认真落实党中央、国务院和省委、省政府及市委、市政府关于全面推进政务公开和优化政务服务的决策部署，贯彻实施网络强国战略，落实网络意识形态责任制，立足政务新媒体功能定位，加强统筹规划，明确管理体制和工作机制，规范运营管理，强化常态监管，推进政务新媒体健康有序发展，为企业群众提供更加便捷高效的“掌上服务”。

（二）工作目标。坚持正确导向、需求引领、互联融合、守正创新的原则，提升政务新媒体发展的质量和实效，到 2020 年，实现全市政府系统政务新媒体规范有序发展，基本建成定位清晰、健康运行、协同联动、服务良好、监管有力的新型政务新媒体矩阵体系；到 2022 年，全市政府系统政务新媒体生态全面优化，涌现出一批在全省乃至全国叫得响、群众有口碑的优质精品账号和综合性移动客户端，政务新媒体公信力、传播力、引导力、影响力全面提升。

二、规范政务新媒体建设和管理

（一）明确工作范围和职责。政府系统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、市级部门办公室或指定的专

门处室是本地区、本部门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，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，也可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。政务新媒体按照主管主办和属地管理原则，接受本地宣传、网信部门的业务指导和宏观管理。

（二）规范开设和备案工作。为提升政府治理能力，各市、区人民政府（管委会）原则上应开设政务新媒体，其他单位可根据工作需要开设。鼓励在网民集聚的新平台开设政务新媒体账号。单位内设机构原则上不再新开设政务新媒体。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。全省建立政务新媒体统一备案制度，各地各部门开设、变更、关停、注销政务新媒体应在3个工作日内在省政务新媒体备案检查系统备案。政务新媒体主办单位发生变化的，应及时变更或注销账号信息，并向社会公告。

（三）开展清理整合。一个单位原则上在同一平台只开设一个政务新媒体账号。对同一平台上开设的多个账号要进行功能整合和清理关停，集中力量做优做强一个主账号。对不同平台上功能相近且用户关注度和利用率低的政务新媒体也要进行清理优

化，整合或关停。按照集约原则统筹建设移动客户端等应用系统，切实解决移动客户端过多过滥问题。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。各市、区人民政府（管委会）要统筹建设综合性移动客户端。

（四）严格内容生产和发布审核。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。政务新媒体原则上制作发布与本地本部门职责相关的政务信息，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。鼓励政务新媒体加工制作原创类政务信息，逐步提高原创比例。发布信息涉及其他单位工作内容的，要提前做好沟通协调。转载发布的，原则上只转载党委和政府及其职能部门确定的稿源单位发布的信息。政务新媒体每周更新内容不少于 1 次（服务号平均每周更新内容不少于 1 次）。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。建立值班值守制度，加强日常监测，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。

（五）做好安全防护。严格执行网络安全法等法律法规，建立健全安全管理制度、保密审查制度和应急预案。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，确保不泄露危及国家安全、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。

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。

三、加强政务新媒体功能建设

（一）强化政务公开功能。切实发挥政务新媒体政务公开新型平台的作用，围绕中心工作，公开党委、政府的重大决策部署，发布涉及公共利益的重大事项，推送重要决策部署的执行和结果信息，公布民生实事项目进展情况。重点做好就业创业、义务教育、医疗卫生、征地拆迁、环境保护、扶贫开发、安全生产等事关民生利益的信息公开。全力做好政务新媒体政策宣传解读工作，加强议题策划，加大解读频次，开展简明问答、在线咨询等，及时解答企业群众的政策疑问。政策解读要与政策文件相关联，方便公众查阅。对政策执行中出现的误解误读和质疑，要积极回应，予以澄清，做好正向引导。遇有突发公共事件和重大政务舆情，要快速响应，及时做好信息发布，回应社会舆情。

（二）放大信息传播功能。充分利用政务新媒体受众面广、互动性强、传播速度快的特点，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。坚持以内容建设为根本，精心制作企业群众欢迎的高质量政务信息，占领信息传播制高点。积极采用图片图表、音频视频、卡通动漫等形式，打造多样化、个性化、品质化产品，提升政务信息传播力。推动建设全市政务新媒体联盟，实现协同联动、整体发声，形成传播声势。加强与主要新闻媒体、著名商业媒体合作，携手传递政府政策信息，引导

社会预期，提振发展信心。

（三）增强政民互动功能。政务新媒体要畅通在线互动渠道，实现与网民的有效互动，切实走好网上群众路线。认真做好公众留言的审看发布、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。对于群众诉求要限时办理、及时反馈，确保合理诉求得到有效解决。要健全完善全面、权威、有效的咨询答问库，不断提升答问效率和互动质量。对于群众诉求集中或具有典型性、趋势性的政策诉求，要及时分析研判，不断改进完善政策措施。探索政民互动新方式，鼓励采用微联动、微直播、随手拍等多种形式，引导公众依法有序参与公共管理、公共服务。善于结合重大活动、重要节日及纪念日、主题日等设置议题，吸引公众参与，增强互动效果。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。

（四）提升办事服务功能。立足本地本部门职责，将适用移动端的优质政务信息与高频服务事项向政务新媒体集聚，切实提供信息查询、在线缴费、办事预约、证照办理等民生服务，实现更多事项“掌上办”。着力做好办事入口的汇聚整合和优化，依托江苏政务服务移动端，推动实现用户统一、数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。统筹推进政务新媒体、政府网站、政务服务网、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，规范办事指引，方便企业群众办事。

四、强化政务新媒体支撑保障

（一）加强组织保障。各地各部门要把政务新媒体发展列为政务公开工作的重要内容，加强政务新媒体工作的领导，配齐配强工作人员，将内容保障、运维监管等经费纳入预算。要完善工作协调机制，加大统筹推进力度，确保责任到位、工作到位。要加大教育培训力度，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、具备较强工作能力的专业队伍。

（二）增强工作协同。建立完善与宣传、网信、公安等部门的沟通会商机制，实现网上舆情引导与网下实际工作处置相同步、相协调，合力做好发布引导、舆情应对、网络安全等工作。地方政务新媒体主管单位要加强与第三方平台对接，为政务新媒体工作开展提供便利。县级政务新媒体要加强与本地融媒体中心协调协同，推动融合发展。

（三）严格监管考核。各地各部门要加强对政务新媒体的常态化监管，按季度组织检查，及时通报存在的突出问题，督促整改落实。各市、区和市有关部门应在每季度最后一个月的月底前向苏州市政府办公室报告季度检查和整改落实情况（第四季度报告应包括全年情况）。有条件的政务新媒体要开设纠错入口，方便网民参与检查监督。要将政务新媒体工作列为政务公开年度绩效考核评价指标，结合政务新媒体发展实际和工作重点，制定可

获取、可量化、可考核的科学指标体系，并实施动态调整。苏州
市人民政府办公室每季度对全市政务新媒体运行情况进行抽查，每年
度对政务新媒体建设、监管等工作进行考核，抽查和考核结果将
予以公开通报。对成效好的单位和个人，按照有关规定予以激励
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、
损害公众权益等行为，要严肃追责问责。

附件：1. 政务新媒体检查指标

2. 政务新媒体监管工作年度考核指标

苏州市人民政府办公室

2019 年 8 月 27 日

（此件公开发布）

附件 1

政务新媒体检查指标

一级指标	二级指标	评分细则	分值
单项否决指标	安全、泄密事故等严重问题	1. 出现严重表述错误 2. 泄露国家秘密 3. 发布或链接反动、暴力、色情、迷信等内容 4. 因发布内容不当引发严重负面舆情	出现任意一种，即单项否决
	内容不更新	1. 监测时间点前 2 周内无更新 2. 移动客户端（APP）无法下载或使用，发生“僵尸”“睡眠”情况	
	互动回应差	1. 未提供有效互动功能 2. 存在购买“粉丝”、强制要求群众点赞等弄虚作假行为	
扣分指标（100 分）	开设不规范	以单位名义开设政务新媒体，不扣分。本指标印发后以单位内设机构名义开设政务新媒体，扣 10 分	10
	名称不规范	政务新媒体名称与主办单位工作职责不关联，扣 10 分	10
	认证信息不规范	在公开认证信息中未标明主办单位名称，扣 10 分	10
	内容更新不及时	政务新媒体每周更新内容少于 1 次（服务号监测时间点前 1 个月内平均每周更新内容少于 1 次），每发现一起，扣 5 分	10
	内容发布不当	发布“雷人雷语”“娱乐追星”、失真信息等不当内容或随意转帖等，每发现一起，扣 2 分	10
	发布商业广告	刊登商业广告或链接商业广告页面，扣 10 分	10
	留言审看不到位	未做好公众留言审看发布工作，留言区出现不当言论，每发现一次，扣 1 分	10
	互动回应失当	主观泄愤、回怼网民或回复出现专业性错误等，每发现一起，扣 2 分	10
	功能无法使用	提供的功能无法正常使用且未对外公告的，每发现一起，扣 2 分	10
	过度获取用户信息	收集超出服务所需的个人信息，扣 10 分	10

指标说明：本指标检查范围为全市各级行政机关、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政务新媒体。如政务新媒体出现单项否决指标中的任意一种情形，即判定为不合格，不再对其他指标进行评分。如政务新媒体不存在单项否决问题，则对扣分指标进行评分，如评分结果低于 60 分，判定为不合格。

附件 2

政务新媒体监管工作年度考核指标

一级指标	二级指标	评分细则	分值
单项否决指标	上级抽查检查情况	1. 在国务院办公厅、省政府办公厅开展的年度考核中，苏州市政务新媒体监管工作被判定为不合格，不合格涉及的市、区和市级部门的监管工作则判定为不合格 2. 在国务院办公厅、省政府办公厅开展的年度考核中苏州市政务新媒体监管工作未被判定为不合格，但在国务院办公厅、省政府办公厅、市政府办公室开展的抽查中，本地、本部门政务新媒体因出现严重表述错误被判定为不合格的；因其他原因本地政务新媒体被判定为不合格 2 个（含）以上，市级部门政务新媒体被判定为不合格 1 个（含）以上	出现任意一种，即单项否决
	定期检查	未按季度组织开展本地、本部门政务新媒体检查工作	
	开设情况	市、区人民政府（管委会）未开设政务新媒体	
	管理工作	在政务新媒体管理工作中存在弄虚作假行为	
扣分指标（100 分）	通报整改	通报公开之日起 10 日内对问题仍未整改，或整改不到位的，扣 10 分	10
	抽查检查	1. 本地、本部门每季度开展的政务新媒体检查整改情况，应于每年 3 月、6 月、9 月、12 月月底前向市政府办公室报送，未按时报送的，每出现一次，扣 5 分。（上限为 20 分，第四季度报送内容应包括全年情况） 2. 本地、本部门开展政务新媒体检查年度未实现全覆盖的，扣 10 分	30
	集约整合	1. 本地出现一个单位在同一平台开设业务相近、功能相似的 3 个（含）以上政务新媒体账号的，每发现一起，扣 3 分。（上限为 15 分） 2. 市级部门在同一平台开设业务相近、功能相似的 3 个（含）以上政务新媒体账号的，每发现一起，扣 5 分。（上限为 15 分） 3. 政务新媒体已报关停却未发布停更公告的，每发现一个，扣 1 分。（上限为 5 分）	20
	开设备案	本地、本部门开设、变更、关停、注销政务新媒体在 3 个工作日内未在指定备案系统备案的，每出现一次，扣 1 分	20
	监管范围	对本地、本部门的政务新媒体应纳入而未纳入监管范围的，每发现一个，扣 1 分	10
	考核评价	未将政务新媒体工作纳入年度绩效考核的，扣 10 分。（注：对市级部门不检查该项指标，其评分方式为：扣分指标以 90 分为满分，结果乘以 10/9 为得分。）	10

一级指标	二级指标	评分细则	分值
加分指标 (30分)	检查比例	每季度检查政务新媒体比例均达100%的,加10分;检查比例低于100%,但每季度均达到70%的,加5分	10
	合格率	在国务院办公厅、省政府办公厅、市政府办公室开展的抽查中,年度政务新媒体合格率均达100%的地区、市级部门,加10分	10
	表彰表扬	政务新媒体工作被苏州市级以上单位表彰、表扬的,或在苏州市级以上单位发布的政务新媒体排名位居前5的,苏州市级一次加1分,省级(含)以上一次加2分。(注:上限为10分。各地、各部门可自行报送加分指标相关证明材料,市政府办公室将对报送的证明材料进行复核)	10

指标说明:本指标考核对象为各市、区人民政府(管委会)办公室(党政办)以及市级有关部门和单位。具体评分方式为:如监管工作出现单项否决指标中的任意一种情形,即判定为不合格,不再对其他指标进行评分。如不存在单项否决指标所涉及的问题,则对扣分指标进行评分,如结果低于60分,判定为不合格;高于80分,则进入加分指标评分环节,最后得分为扣分、加分指标得分之和。其中,采用扣分方式评分的,单项指标扣分之和不超本项指标总分值。

