

# 四川省人民政府办公厅

## 关于创新完善机制加强全省政府系统 政务新媒体管理的通知

川办函〔2022〕89号

各市(州)人民政府,省政府各部门、各直属机构,有关单位:

政务新媒体是政务公开的重要平台。为促进全省政府系统政务新媒体健康有序发展,现就加强政务新媒体管理有关事项通知如下。

### 一、准确把握政务新媒体发展面临的新形势

当前,我国数字经济转向深化发展新阶段,信息技术和人们生活交汇融合日益广泛深入,数字政府建设步入快车道。各地各部门积极运用政务新媒体发布政策措施,提供政务服务,群众“掌上看”和“指尖办”已成常态。但同时,也存在功能定位不清、管理把关不严、内容保障不力、回应互动不够等问题,不同程度影响着政府形象和公信力。各级各部门要提高思想认识,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深刻领悟“两个确立”的决定性意义,切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,自觉把思想和行动统一到党的二十大精神上来,认

真落实党中央国务院和省委省政府的决策部署,切实发挥政务新媒体重要平台作用,主动适应新媒体语境,不断创新和完善管理机制,持续强化发布、传播、互动、引导、办事、服务等功能,助力政府治理体系和治理能力现代化。

## **二、严格落实管办责任**

作为本地区政务新媒体主管单位,县级以上人民政府办公室(厅)要按照“谁主管、谁负责”原则,做好政务新媒体的推进、指导、协调、监督工作。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。国家部委所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。

政务新媒体主办单位按照“谁主办、谁负责”原则,履行规划建设、内容审核、组织保障、健康发展、安全管理等职责,特别要加强审核和监测。县级以上人民政府主办的政务新媒体应明确专人负责。在通过购买服务等方式委托代理运营机构承担日常运维工作时,应要求其具备互联网信息传播和新媒体运维资质能力,督促提高政治敏锐性和政策理解把握能力,并落实好自身管理责任,绝不能一托了之。不得以个人名义开设政务新媒体,不得为专项活动或专项工作单独开设政务新媒体。

## **三、加强内容建设和保障**

政务新媒体应围绕党和政府中心工作,紧扣时代脉搏,紧贴政情民情,不断优化栏目设置,抓好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。发

布信息应改变“以我为主”“单向传达”方式,探索“中央厨房”工作模式,对政务信息进行梳理、分类、提炼、精简,推动“一次采集、多种生产、多元发布”,通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫等适宜移动端传播的新形式予以展现。加大力度转载习近平总书记重大活动、重要讲话等权威信息。鼓励发布制作原创类政务信息,逐步提高原创信息发布比例。建立完善信息内容更新机制,每两周至少更新一次。

严格落实信息发布“三审”制度,坚持分级分类审核,规范审核流程,压实审核责任。健全信息公开发布审查机制,进一步明确管理要求。涉及本地区、本部门、本系统的重大事件、应急突发事件等信息,未经授权严禁擅自发布。切实保护好用户信息安全,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。涉及公民个人隐私的,应当严格遵守国家有关公民个人信息保护的法律法规;除惩戒公示、强制性信息披露外,应予以去标识化技术性处理。

#### **四、切实做好互动服务**

畅通政务新媒体互动渠道,根据工作需要完善留言评论、咨询投诉等栏目,加强与业务部门沟通协作,对群众诉求要限时办结、及时反馈。密切关注重大突发事件及社会热点事件,针对混淆公众视听、扰乱工作大局的不实言论,及时发布权威信息,澄清事实,辟除谣言。结合重大活动、重要节日等设置议题,吸引公众参与,增强互动效果。持续完善统一、权威、全面的咨询问答库,有力提

升答问效率和互动质量。有条件的政务新媒体账号可提供纠错举报渠道。

注重优化政务服务,突出民生事项,做到事项多、流程顺、体验好。设置统一的办事服务入口,努力提供信息查询、办事预约、证照办理等在线服务,推动实现“最多跑一次”。行政机关其他政务新媒体提供的服务事项,其政务新媒体主账号原则上应同步予以提供。各县(市、区)要运用政务新媒体,推进“政务公开+基层治理”行动,实现权力运行公开透明,办事进度全程可查,同时注重结合智慧城市、智慧社区建设,提高政务新媒体便民服务数字化智能化水平。

## **五、建立完善政务新媒体矩阵**

各级主管单位和省直各部门根据需要,由政务新媒体主管单位牵头,以主账号为龙头,积极建设政务新媒体矩阵,协同联动、统一发声。同时在政府网站显著位置集中展示本地区(本系统)在运行的政务新媒体主账号名称、图标,并根据开设、注销等实际情况动态增减,方便群众关注或下载。

充分发挥矩阵中政务新媒体主账号的引领作用,健全协同机制,积极开展转办督办联动、线上线下联动。党中央国务院和省委省政府发布的重要信息,各级各类政务新媒体应及时转载,形成整体联动、同频共振的传播格局。

## **六、着力优化沟通协调**

建立健全联动机制,政务新媒体主管单位要定期与宣传、网

信、政务服务、大数据等部门(单位)沟通协调,共同做好发布引导、舆情研判、应急处置等工作,合力解决工作中的矛盾和困难。特别是对冒用政府或部门名义开办,内容和功能误导公众的非法新媒体账号,要尽快联合处置。政务新媒体主办单位要加强与政府网站稿源互通,强化与主流新闻媒体的交流合作,开展优质内容交叉转载,提高政府权威信息影响力,助力政策措施的落实落地。

## 七、有效提升监督管理水平

根据政务新媒体行政层级、业务领域和平台类型,从职能契合、制作水准、传播效果、互动回应等维度,开展分级分类监管。所有政务新媒体账号均应纳入“全国政务新媒体信息报送系统”动态监管。落实分级备案制度,主办单位开设、注销账号,应向同级主管单位备案。推进集约整合,一个单位原则上在同一平台只开设一个账号,在不同平台的政务新媒体名称应保持一致;开设有多个账号的,要将信息发布、政民互动、办事服务等功能集成到一个账号。严格落实网络意识形态责任制,建立值班值守、安全管理、保密审查制度和应急预案。

实施季度检查,各地各部门每季度至少开展一次全面检查,实现监管对象全覆盖,并及时向社会公开检查结果,通报存在问题,总结经验做法。对多次发现突出问题且整改不力的政务新媒体账号,本级政务新媒体主管单位可责令其关停。建立健全社会监督机制,引入科研院所、主流媒体等第三方机构,并邀请专家、网民对各级各类政务新媒体账号开展评估,提升评估的公平性、专业性和

规范性。

各地各部门要进一步加大组织保障力度,理顺内部管理机制,落实必要经费保障,配齐配强专职人员。定期开展政务新媒体相关业务培训,并将保密教育纳入培训计划,积极开展研讨交流。县级以上人民政府办公室(厅)要将政务新媒体工作纳入年度政务公开绩效考评,对工作成效好的单位和个人按照有关规定予以激励;对违反规定发布转载不良信息、损害公众权益等突出问题,要严肃追责问责。

四川省人民政府办公厅

2022年12月31日