

# 山东省人民政府办公厅

办公厅便函〔2021〕226号

## 山东省人民政府办公厅 关于进一步规范政府系统政务新媒体建设 管理工作的意见

各市人民政府办公室（厅），省政府各部门、各直属机构：

近年来，全省政府系统充分发挥政务新媒体传播速度快、受众面广、互动性强等优势，积极为企业群众提供灵活多样的信息发布解读和网上办事服务，有力提升了政府网上履职能力。但同时一些政务新媒体“不言不语”“自言自语”“胡言乱语”等信息内容保障不规范现象还时有发生，一些部门、单位开设政务新媒体只重数量、不重质量，为开而开，流于形式。为进一步规范全省政务新媒体建设管理，提升政务新媒体服务效能，现就有关事项通知如下。

### 一、加强备案管理

（一）规范开设流程。新开设政务新媒体，开办单位应在账号或应用启用后5个工作日内，在全国政务新媒体信息报送系统完成新增备案。

（二）规范变更流程。政务新媒体名称、开办单位、主要功能、联系人等发生变化的，应于5个工作日内，在全国政务新媒体信息报送系统变更备案信息，确保备案信息与平台认证信息一致。

（三）规范关停流程。对关停（迁移整合）的政务新媒体，应当在账号完全注销或移动客户端从应用市场移除并停止服务后的5个工作日内，在全国政务新媒体信息报送系统完成关停备案。

（四）清理“僵尸”账号。各市和各部门、单位要通过关键词检索等方式，在各大政务新媒体平台进行排查，功能相近、用户关注度和利用率低的政务新媒体要清理整合；已停止信息维护但尚未注销的政务新媒体“僵尸”账号，要抓紧组织力量进行注销。

（五）加强系统使用。县级以上人民政府办公部门作为各政务新媒体主管单位，要每日登录全国政务新媒体信息报送系统认真审核处理业务，各开办单位要及时登录全国政务新媒体信息报送系统更新维护备案信息。

## 二、强化内容建设

（一）加大力度传播党和政府声音。各政务新媒体要及时转载党中央、国务院作出的重大决策部署和省委、省政府发布的重要文件，转载时必须注明来源，不得歪曲、篡改标题原意和信息内容。各市和各部门、单位要统筹抓好管理职责内的政务新媒体转载发布工作，规范转载行为。

（二）加强信息发布审核。各开办单位要建立信息发布审核制度，明确工作流程和责任，严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关。坚决杜绝文字表述错误，禁止发布与政府工作或本部门本行业没有直接关联的信息，不得擅自发布代表个人观点、意见及情绪的言论，不得出现不分场景“卖萌”“卖惨”等过度娱乐化内容，不得刊登商业广告或链接商业广告页面。

（三）创新信息发布形式。信息内容鼓励采用生动活泼、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。

（四）提高服务效能。重点推送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。提升原创信息发布比例，紧密结合自身工作特点，加大原创信息采编力度，原则上各类政务新媒体每2周至少发布1条原创信息。发挥政务新媒体方便快捷的优势，拓展办事服务功能，推动更多事项实现“指尖办”。

（五）严格互动交流回应。各开办单位要明确留言接收、转办、回复、审核等环节责任，建立完善留言答复审核机制，确保答复质量。回复留言要依法依规、态度诚恳、严谨周密，杜绝答非所问、空洞说教、生硬冷漠。公开有关留言信息要进行甄选，能够为其他网民提供参考。

### 三、开展检查通报

（一）加强人工值班读网。各政务新媒体开办单位应明确专人对发布的所有信息进行人工阅读，并对有关菜单、链接等进行点击，检查服务可用性。省政府办公厅将通过第三方监测机构对省直部门开展“敏错字”等问题的实时监测，并进行预警提醒。同时，对各市、县（市、区）进行人工随机抽查。

（二）注重技术手段运用。鼓励各政务新媒体主管单位采用自动化手段，动态抓取微博、微信等新媒体发布的信息，通过关键词比对等方式，对信息内容进行筛查。

（三）开展常态化检查。各市政府办公室（厅）每季度对本市政务新媒体进行全覆盖检查，检查结果在各自市政府网站公开，并将检查情况报省政府办公厅。省政府办公厅每季度按照不低于10%的比例，借助第三方监测机构力量，对各市检查结果进行抽查复核，并对省直部门开设的政务新媒体开展全覆盖检查，检查结果按照国务院办公厅要求在省政府网站公开。

#### **四、强化安全保障**

（一）做好账号密码管理。各政务新媒体开办单位要明确每一个政务新媒体的账号密码管理责任人，在发生机构撤销、合并或相关人员离职、调任、辞职等情况时，要及时做好交接，防止账号被盗用。

（二）加强假冒账号处置。政务新媒体主管主办单位一旦发现假冒政务新媒体，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。

（三）提高政务新媒体稳定运行能力。移动客户端、微信公众号、小程序等政务新媒体主办单位，要加强对后台应用程序、操作系统以及数据库的安全检查，提高防攻击、防篡改能力，切实增强运行稳定性。

## 五、加强组织保障

（一）落实工作责任。各级各部门要高度重视政务新媒体建设管理工作，明确工作责任，加强组织协调，强化工作措施，抓好贯彻落实。县级以上人民政府办公室（厅）是本地区政务新媒体工作的主管单位，负责履行监管职责，统筹推进政务新媒体健康有序发展；各级政务新媒体开办单位是政务新媒体工作的直接责任者，要严格落实国家和省有关要求，加强工作监管，提升管理运行水平，防范风险隐患。省政府办公厅将把政务新媒体监管工作纳入政务服务考核考核指标体系，对各级各部门政务新媒体进行网上监测和抽查，并就主管、主办责任落实情况进行通报，对违反国家和省有关政务新媒体建设管理要求，造成不良影响的，予以严肃追责问责。

（二）加强监管力量。各市和各部门、单位要切实配齐配强政务新媒体管理运行人员，打造一支政治立场坚定、熟悉政策法规、掌握传播规律、具备较强能力的专业队伍。针对政务新媒体监管人员专业性不足、手段缺乏等问题，鼓励

通过政府购买服务等方式引入第三方专业监测服务，切实提高问题发现的针对性和及时性，为监管工作提供有效助力。

（三）注重典型引领。各市和各部门、单位要注重引导政务新媒体开办单位增强信息内容策划水平、提高办事服务便捷度、提升互动交流水平，着力打造精品账号和应用，并做好宣传推介。有关典型做法及时报省政府办公厅，工作成效突出的，省政府办公厅将适时通报表扬。

（四）抓好学习培训。各市和各部门、单位要加强对国家和省有关政务新媒体建设管理要求的传达贯彻，做到有关要求全员知晓、全员掌握、全员执行。要加强业务培训交流，不断提升工作人员专业水平。

山东省人民政府办公厅

2021年6月7日