

南通市人民政府办公室文件

通政办发〔2019〕90号

市政府办公室关于印发南通市 政务新媒体管理办法（试行）的通知

各县（市）、区人民政府，南通经济技术开发区、苏通科技产业园区、通州湾示范区管委会，市各委、办、局，市各直属单位：

《南通市政务新媒体管理办法》（试行）已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件公开发布）

南通市政务新媒体管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步加强全市政务新媒体管理,促进全市政务新媒体的健康有序发展,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)、《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)等法律法规及政策文件精神,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法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。

第三条 政务新媒体是推进政务公开、优化政务服务、凝聚社会共识、创新社会治理的重要手段和平台,各地、各部门、各单位应当积极开设、科学运用、妥善管理好政务新媒体。

第四条 政务新媒体工作的总体要求是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,认真落实党中央、国务院和省委、省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”。

第五条 全市政务新媒体的建设和应用管理应坚持正确导向、需求引领、互联融合、守正创新的原则，加快构建定位清晰、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，打造一批在全国叫得响、群众有口碑的政务新媒体，持续提升政务新媒体公信力、传播力、引导力和影响力。

第二章 组织管理和职能职责

第六条 各级政府办公室是本行政区域内政务新媒体工作的主管单位，市级各部门办公室或指定的专门处室是本部门政务新媒体工作的主管单位。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。

政务新媒体工作主管单位负责推进、指导、协调、监督政务新媒体的建设和发展。

第七条 政务新媒体的主办单位按照“谁开设、谁主办”的原则确定，履行规划建设、组织保障、健康发展、安全管理等职责。主办单位可指定内设机构或通过购买服务等方式委托专门机构，具体承担政务新媒体平台建设、内容发布、审核检查、安全防护、推广传播等日常运维工作。

委托专门机构承办的，应当明确约定权责，签订保密协议，

加强资质审查和日常监督。

第八条 各级政府及其部门应将政务新媒体发展作为政务公开工作的重要内容，完善组织协调机制，加大统筹推进力度。原则上政务新媒体工作职能与政府网站的管理职责在同一职能部门。

第九条 各级政务新媒体按照主管主办和属地管理原则，接受宣传、网信部门的有关业务统筹指导和宏观管理。

第三章 开设整合与清理关停

第十条 开设政务新媒体，应当根据工作实际和社会公众需求，加强规划设计，理性开发，统筹建设，推进集约共享、条块联通和业务协同，确保实用管用。

第十一条 除涉密单位和不对外行使公共管理职能的部门外，各县（市）区人民政府以及与经济发展、民生问题、社会管理等密切相关的职能部门应当开设政务新媒体，其他单位可根据工作需要规范开设，也可通过上级政务新媒体发布信息、开展服务。

鼓励各地探索创新，联合各相关部门、乡镇（街道）融合发布政务信息，提供办事服务，为群众提供旗舰式的“一号通”服务。

第十二条 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，对不同平台上功能相近、用户关注度和利用率

低的，应及时整合，确属无力维护的予以关停。各级政府及其部门开展重大活动或专项工作，原则上不单独开设政务新媒体。不得以单位内设机构名义开设政务新媒体。

第十三条 严格按照集约的原则，统筹移动客户端等应用系统建设，鼓励各县级政府统筹建设综合性移动客户端。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，严禁“一哄而上、一事一端、一单位一应用”。

第十四条 政务新媒体应当在国家主管部门核准的平台上设立并开展应用。政务新媒体名称应简洁规范，头像（LOGO）应特点鲜明，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。

第十五条 全市政务新媒体实行分级备案制度。各级政府部门开设、变更、关停、注销政务新媒体应向同级政府政务新媒体工作主管单位备案，各县（市）区人民政府应向上一级政府政务新媒体工作主管单位备案。

政务新媒体的备案，应当填写《政务新媒体备案登记表》提交同级政府政务新媒体工作主管单位，主管单位应在3个工作日内通过全省政务新媒体备案检查系统进行备案，县级以上政府应当建立健全备案信息库。

第十六条 政务新媒体因工作需要关停、注销的，须经本单位集体研究或主要领导同意，报主管单位备案，并向社会公

告。公告时间不少于15个工作日。

第四章 信息发布与功能应用

第十七条 各级政务新媒体主办单位应建立健全信息发布审核制度，实行分级分类审核、先审后发。

一般情况下，信息内容的审核发布，经审核后按程序审定签发；重要信息由主办单位分管领导审定签发；涉及重大敏感事件或全局性的重大信息由主办单位主要领导审定签发。对涉及本地的重大事件、群体性事件、灾情疫情等敏感信息，严禁未经审核或授权擅自发布。

第十八条 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，应当围绕中心工作，公开党委和政府的重大决策部署，发布涉及公共利益的重大事项，推送重要部署执行和结果信息，公布民生实事项目进展情况。积极运用政务新媒体分众化、差异化的特点，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信息的公开发布。

第十九条 政务新媒体发布的信息，应当科学分类，采取适合新媒体特点和网民喜闻乐见的表达方式，确保准确权威、语义明确、语言规范、发布及时。不得发布违反国家有关法律法规规定的信息，以及危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定的内容；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。原则上每周更新发布信息不少于1次。

鼓励政务新媒体加工制作原创类政务信息，原则上每两周至少发布1条原创信息。

第二十条 政务新媒体发布的信息涉及其他单位工作内容的，应提前做好沟通协调。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法律法规；除惩戒公示、强制性信息披露外，应当去标识化技术性处理。

第二十一条 严格规范转载发布行为。转载信息保证来源可追溯，不得歪曲、篡改标题原意和信息内容。原则上只转载党和政府以及有关主管单位确定的稿源单位发布的信息，并注明来源。

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。

第二十二条 鼓励政务新媒体提升办事服务功能，重点推动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。

凡开通并提供办事服务功能的，均应依托江苏政务服务移动端和本地本部门已有的办事系统或服务平台进行建设，做好办事入口的汇聚整合和优化，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，实现用户统一、数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。

第二十三条 各级政府及其部门应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引导的重要平台。对涉及本地本部门的重大突发事件,应按程序根据事态发展和处置情况发布动态信息。对社会公众关注的热点问题,应邀请有关业务部门正面回应。对涉及本地本部门的网络谣言,应及时公布真相、辟除谣言。

第二十四条 政务新媒体应畅通在线互动渠道,根据工作需要完善留言评论、征集调查、咨询投诉等互动交流栏目。依法依规与群众开展有效互动,认真做好公众留言的审看发布、处理反馈工作。健全完善全面、权威、有效的咨询答问库。对收集到的、有参考价值的意见建议应及时转送有关业务部门。

政务新媒体开设的互动交流栏目,应尽量使用本级政府网站统一的互动交流平台。

第二十五条 政务新媒体若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。

第五章 运行维护与安全保障

第二十六条 政务新媒体主办单位应当建立专人负责制度,指定专人对政务新媒体信息内容和安全运行负总责。确定相应的管理部门和工作人员具体负责政务新媒体的运营、维护和管理,同时将内容保障、运维监管等经费纳入预算。

第二十七条 政务新媒体应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。严格对政务新媒体的登录账号、密码和使用终端进行安全管理。从事政务新媒体工作的人员，须经培训后方可上岗。加强离职人员安全保密管理。

第二十八条 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、个人隐私的信息应严格管理，严防失泄密事件发生。

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政务移动客户端或点赞、转发信息。

第二十九条 定期开展平台应用程序、操作系统以及数据库的安全检查，建立值班值守制度，加强监测预警和应急处置。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。有条件的政务新媒体要开设纠错入口，方便群众参与检查监督。

第三十条 发现或接到网民举报有假冒政务新媒体，应立即排查核实，商请网信、公安等网络与信息安全监管部門协同处理，致函有关新媒体平台运营方对其关停，并报上一级政务新媒体工作主管单位备案。

第三十一条 政务新媒体的主办单位应建立完善与宣传、网信、公安等部门的沟通协调会商机制，合力做好发布引导、舆情应对、网络安全等工作。各级政务新媒体工作主管单位要加强与

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。

第六章 考核评价及责任追究

第三十二条 各地、各部门要将政务新媒体工作列入政务公开绩效考核，加强常态化监管，按季度组织检查，及时通报存在的突出问题，督促落实整改。

市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，抽查和考核结果予以公开通报，并纳入综合绩效考核。

对在国家、省检查抽查中发现问题被单项否决的，本年度政务新媒体考核不得分。

第三十三条 对政务新媒体工作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，造成重大安全责任事故或引发重大网络舆情等严重不良后果的，进行严肃追责问责。

第三十四条 对制度不健全、责任不落实、管理不到位的政务新媒体账号，主管单位应当依法依规采取约谈、警告、通报或者责令关闭等措施进行处置。

第七章 附 则

第三十五条 本办法发布前开设的政务新媒体，自本办法公

布之日起20个工作日内依照本办法补办有关备案手续。

第三十六条 本办法由南通市人民政府办公室(市政务公开领导小组办公室)负责解释。

第三十七条 本办法自发布之日起施行。

- 附件：1. 南通市政务新媒体备案登记表
2. 政务新媒体检查指标
3. 政务新媒体监管工作年度考核指标

附件1

南通市政务新媒体备案登记表

基本信息	名称				
	备案事由	<input type="checkbox"/> 开设 <input type="checkbox"/> 变更 <input type="checkbox"/> 关停 <input type="checkbox"/> 注销			
	类型	<input type="checkbox"/> 微信公众号：（ <input type="checkbox"/> 服务号 / <input type="checkbox"/> 订阅号 / <input type="checkbox"/> 小程序 ） <input type="checkbox"/> 新浪微博 <input type="checkbox"/> 移动客户端 APP <input type="checkbox"/> 其他平台：（ <input type="checkbox"/> 今日头条 / <input type="checkbox"/> 快手 / <input type="checkbox"/> 抖音 / <input type="checkbox"/> _____ ）			
	开设时间		是否通过认证	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	简介				
	微信账号 ID / 微博访问链接 / APP 下载地址				
管理队伍		姓名	单位及职务	办公电话	手机号码
	分管领导				
	处室负责人				
	管理员				
主办单位意见	负责人签字：_____ 单位盖章 _____ 年 月 日 年 月 日				
主管单位意见	负责人签字：_____ 单位盖章 _____ 年 月 日 年 月 日				
说明	本表一式三份。由政务新媒体主办单位填写，一份报送主管单位备案，一份抄报属地政府办公室，一份存所在主办单位。				

附件2

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10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5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10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5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：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。

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.在省办开展的年度考核中，南通政务新媒体监管工作若被判定为不合格，不合格涉及到的县（市、区）、相关部门和单位的监管工作则判定为不合格。 2.在国办和省办开展的抽查中，本地、本部门、本单位政务新媒体因出现严重表述错误被判定为不合格的；因其他原因被判定为不合格2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	县（市、区）人民政府和与经济发展、民生问题、社会管理等密切相关的市级职能部门未开设政务新媒体。	
	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.每季度开展的政务新媒体检查整改情况，应于下一季度首月5日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.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.出现一个单位在同一平台开设业务相近、功能相似的政务新媒体账号，每发现一起，扣5分。（上限为10分） 2.政务新媒体已报关停却未发布停更公告的，每发现一个，扣5分。（上限为10分）	20
	开设备案	1.开设、变更、关停、注销政务新媒体未及时向同级政府政务新媒体工作主管单位提交备案表的，每出现一次，扣5分。 2.在3个工作日内未在指定备案系统备案的，每出现一次，扣5分。	20
	监管范围	对本地、本部门、本单位的政务新媒体应纳入而未纳入监管范围的，每发现一个，扣5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。	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	在国办、省办、市办开展的抽查中，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	政务新媒体工作被市级（含）以上单位表彰、表扬的，或在省级、市级以上单位发布的政务新媒体排名位居前20、前10的，一次加5分。 (注：各地各部门可自行报送加分指标相关内容，市政府办公室将对报送内容进行复核。)	10

指标说明：本指标考核对象为各县（市、区）人民政府办公室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描述的问题，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。

