

河北省人民政府办公厅

冀政办字〔2019〕39号

河北省人民政府办公厅 关于推进政务新媒体健康有序发展的 实施意见

各市（含定州、辛集市）人民政府，各县（市、区）人民政府，雄安新区管委会，省政府各部门：

为贯彻落实《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）精神，充分发挥政务新媒体在推进政务公开、优化政务服务、凝聚社会共识、创新社会治理等领域的重要作用，经省政府同意，提出如下实施意见。

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、省政府关于全面推进政务公开、优化政务服务的决策部署，大力推进政务新媒体工作，努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的网上政府”。

到 2019 年底，省市县政府开设政务新媒体，省政府各部门可根据工作需要规范开设新媒体。到 2020 年，形成以省级政务新媒体为龙头，省市县三级协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系。到 2022 年，政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力全面升级，成为更加权威便捷的信息发布、解读回应、政民互动和办事服务平台，形成全省政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展新格局。

二、明确任务职责

各级政府办公厅（室）、省政府各部门办公室分别是本地本部门政务新媒体工作的主管单位，要严格把住政治关口，做到任务明确、责任明确、机制清晰，杜绝因职责不清、情形不适应、管理秩序不严谨而导致的政务舆情发生。

（一）明确建管任务。各级各部门要按照“谁开设、谁主办”原则，明确责任领导、责任处（科）室，可依托政府网站或省、市主流媒体及县级融媒体中心承担日常运维工作，认真履行政务新媒体规划建设、组织保障、健康发展、安全管理等职责。

（二）强化发布责任。组建专业化的政务信息发布队伍，制定严谨、明确、具体、规范的发布程序，严格把住主题选择、内容设置、稿件组织、审核签发各个关口，确保紧扣新时代脉搏，围绕党中央、国务院重大决策部署和省委、省政府中心工作积极发声。重大政务信息发布要经本单位主要负责同志或分管负责同志

志签批同意。

（三）完善协同机制。各级政务新媒体要按照主管主办和属地管理原则，接受宣传、网信部门业务指导和宏观管理。各主管、主办单位要与同级宣传、网信等部门研究制定定期会商制度，建立政务舆情快速处置机制，完善处置工作方案、具体办法，紧密跟踪监测网络政务舆情，发现苗头性、倾向性问题，第一时间按程序报告、妥善处置，确保不出现大的政务舆情。

（四）加强考核评价。省政府办公厅要加大政务新媒体工作在政务公开年度考核中的权重，列为第三方评估重要内容，各级各部门要同步制定考核评价办法。强化激励问责，按规定表彰工作成效好的单位和个人，严肃问责违反规定、失职失责等问题。省政府办公厅将对各级各部门政务新媒体工作进行抽查，并通报有关情况。

三、加强功能建设

（一）加强发布解读回应，推进政务公开。充分运用政务新媒体传播党和政府声音，扩大政务公开的受众面和到达率。积极主动推送决策、执行、管理、服务、结果“五公开”信息，重点推送财政预决算、公共资源配置、社会公益事业建设等领域信息。精准解读重大政策文件和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息，注重运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表、视频、问答等公众喜闻乐见的形式提升解读效果。坚持把政

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，按程序公正客观地发布相关信息，并根据事件发展和工作进展及时发布动态信息。对社会公众关注的热点问题，及时作出权威正面回应，阐明政策，解疑释惑。2019 年底前，县级政府政务新媒体要与本地融媒体中心建立密切联系，健全政务公开新闻发布机制，共同做好信息发布解读回应工作。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

（二）强化公众参与互动，创新社会治理。畅通互动渠道，推进新媒体晒政、问政、理政，走好网上群众路线。规范回应行为，认真做好公众留言审看发布、处理反馈工作，回复留言依法依规、态度诚恳、严谨周到。加强与业务部门沟通协作，对于群众诉求限时办结、及时反馈。注重结合重大活动、重要节日及纪念日、主题日等设置议题，加强对教育、住房、医疗、就业等民生议题的选择，以及重大突发事件、网络谣言等社会问题的报道，吸引关注、汇集民智、答疑释惑。鼓励采用微联动、微直播、随手拍等形式，引导公众依法有序参与公共管理、公共服务，共创社会治理新模式。运用大数据、云计算、人工智能等技术，分析研判社情民意，为领导决策提供参考。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

（三）突出重点民生事项，优化政务服务。积极推动民生事项“掌上办”，让数据多跑路、让群众少跑腿。研究制定“掌上

办”政务服务事项清单，在河北政务服务网和本地本部门政府网站同步公开、动态调整。纳入“掌上办”政务服务事项清单的事项，及时在政务新媒体提供办事入口，更加方便群众办事。2019年底前，基本实现与群众生产生活密切相关的民生事项在政务新媒体办理。统筹推进政务新媒体、政府网站、实体政务大厅的线上线下联通、数据互联共享，依托河北政务服务网健全服务功能，实现用户统一、业务协同、数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。注重创新服务模式，把握政务新媒体分众化、差异化特点，开发微信小程序、提供办事平台移动端适配版，扩大服务受众，提升服务效果。（牵头单位：省政府办公厅、省政务服务管理办公室；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

四、规范运维管理

（一）严格开设整合。根据政务新媒体与政府网站整体协同发展原则，规范有序开设政务新媒体。省政府办公厅要开设政务微博、微信，连同已开通的河北政府网移动客户端构成省政府“两微一端”政务新媒体系统。各市、县（市、区）政府和雄安新区管委会应开设微博和微信，其他单位根据工作需要规范开设。要按照集约节约原则统筹移动客户端等应用系统建设，可结合实际将政务公开、政务服务、网络问政等内容纳入各地“冀云”客户端。政务新媒体名称要简洁规范，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要保持一致。做优做强政务新媒体主账号，清理整合功能相近、用户关注度和利用率低的账号，确属无力维护的坚决关停。单位内设机构原则上不得单独开设政务新媒体，禁止任何个人以单位名义开通政务新媒体。建立分级备案制度，政府部门开设、变更、关停、注销政务新媒体要向同级政务公开主管部门备案，市、县、乡政府和雄安新区管委会要向上一级政务公开主管部门备案。主办单位发生变化的，要及时注销或变更账号信息并向社会公告。2019 年底前，基本完成政务新媒体开设整合和公告备案工作。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

（二）严格发布内容。建立健全信息发布审查制度，严格依照《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他法律、法规和国家规定，明确审查的程序和责任，坚持分级分类审查，先审后发。建立信息发布三审机制，权威稿件、事项通知、回应网民咨询等由处（科）室工作人员采写自审，处（科）室副职二审，处（科）室正职三审，涉及行政区域内重大政策发布、解读及民生领域重大事项的重要稿件由单位分管负责人再审，重大突发事件信息发布、重大舆情应对稿件由单位主要负责人终审，必要时会同宣传、网信、公安等有关部门共审。不断加强改进内容建设，提高政务信息发布质量，要指定专人专岗负责政务信息收集、采编、发布工作。建立原创激励机制，重视内容原创性，提高原创

信息比例，尽量做到“权威信息原创发布”。规范转载发布工作，转载内容原则上只转载党委、政府网站以及有关主管部门确定的稿源单位发布的信息，不得擅自发布代表个人观点、意见及情绪的言论，不得刊登商业广告或链接商业广告页面。国务院和省政府发布的对全局工作有指导意义、需要社会广泛知晓的重要政策信息，省政府及其部门主办的政务新媒体应及时转载；涉及某个行业或地区的重要政策信息，有关地方和部门要及时转载。主办单位要建立网络内容巡查制度，定期开展巡视检查，做好巡查记录，确保信息更新及时、内容准确权威。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

（三）严格发布形式。准确把握政务新媒体传播规律和公众需求，及时更新信息内容，保证发布频次。各市、县（市、区）政府政务新媒体要每个工作日更新，省政府各部门每周更新不少于3次。丰富传播内容呈现形式，积极运用数字化、图表图解、音频视频、访谈交流等形式发布，贴近公众、贴近生活，吸引公众关注和参与。建立政务新媒体与主流新闻媒体、重点新闻网站、政府网站协调联动机制，及时对涉及本地本部门的重要政务信息进行独家发布或联合发布，扩大政务信息的传播范围。依托政府网站集约化平台，完善和使用统一的咨询答问库，对公众问题咨询和投诉举报等内容做到及时、权威反馈，不断提升答问效率和质量。（牵头单位：省政府办公厅；责任单位：各市、县政

府，省政府各部门)

(四) 严格安全防护。严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等法律、法规，建立健全安全管理、保密管理和应急管理制度，切实提高安全防护能力。政务新媒体工作要配置专用设备，做到专机专用、专人专用，严禁安装与工作无关的软件，严禁接入不明网络；要安装正版系统软件和杀毒软件，及时升级安装补丁，坚决堵住“开后门”的漏洞。自建移动客户端等应用系统或平台的，要严格按照网络安全等级保护标准进行安全检测，全面支持 IPv6（互联网协议第 6 版），采用最新的安全技术标准设备，加强入侵监测，同时加强日常日志审计，及时预警发现和有效应对攻击行为。加强对账号密码的安全管理，提高密码强度，防范密码破译风险。移动终端登录政务新媒体系统需经 VPN 认证，防范无线上网条件下访问系统的安全风险。强化政务新媒体用户信息安全保护，严禁违法获取超过服务需求的个人信息，严禁公开涉嫌损害用户权益的内容，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，确保不发生泄密事件。建立健全网络安全应急预案，特别是针对黑客攻击等行为建立断网预案，发现恶意入侵后，第一时间中止网络访问，防止不法侵害蔓延和不良影响扩大，并及时取证，向网信、公安部门报案，有效打击网络违法犯罪行为。（牵头单位：省政府办公厅、省委网信办；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

(五) 严格监督管理。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，各级网信部门根据职责做好政务新媒体巡查监看，宣传、公安等部门齐抓共管，协同配合，做到对违法违规信息和敏感有害内容第一时间发现，第一时间研判预警，第一时间通报处置。对发现的假冒政务新媒体，由相关政务新媒体主办单位举证并提出关停申请，报同级网信部门审核和主管部门备案，同级网信部门审核后逐级上报，经省委网信办审核后上报中央网信办处置。严禁购买“粉丝”等数据造假行为，不得强制或变相要求群众下载使用和关注本单位政务新媒体作为办事服务的前置条件。政务新媒体从事互联网新闻信息服务或传播网络视听节目，须按有关规定具备相应资质。实行年审制度，各级政务新媒体应在每年12月31日前，向同级政务新媒体主管单位提交年审报告，未提交年审报告和审查不合格的不得继续运营。（牵头单位：省政府办公厅、省委网信办；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

(六) 严格舆情处置。省政府办公厅建立健全与宣传、网信、公安等部门的快速反应和协调联动机制，设立河北省网络舆情联席会议制度，不断提高新媒体政务舆情收集、研判、回应实效。对发现的新媒体政务舆情，严格按照省委、省政府关于加强舆情处置引导工作的有关要求，特别是按照《河北省人民政府办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》（冀政

办发〔2016〕29号）规定，坚持“属地管理、分级负责、谁主管谁负责”原则进行回应，涉事责任部门是第一责任主体，本级政府办公厅（室）会同宣传、网信部门做好组织协调，舆情回应要实事求是、言之有据、有的放矢，具体做到快速、及时、准确、客观。在回应突发事件政务舆情过程中，回应主体在向上级报告突发事件信息的同时要及时向社会发布。对涉及特别重大的政务舆情，尤其是造成重大人员伤亡或社会影响较大的重大突发事件的政务舆情，最迟在5小时内发布权威信息，24小时内举行新闻发布会，对其他政务舆情应在48小时内予以回应，并持续发布工作进展情况信息。（牵头单位：省政府办公厅、省委网信办、省委宣传部；责任单位：各市、县政府，省政府各部门）

五、强化保障措施

（一）加强组织领导。各级各部门要充分认识做好新时期政务新媒体工作的重大意义，将其纳入重要议事日程，主要领导亲自抓、负总责，明确分管负责人，推动政务新媒体与政务公开、政务服务、政府网站融合发展；加强工作保障，为政务新媒体发展提供专项经费，配齐配强工作人员；加强与宣传、网信、公安等部门沟通联络，建立健全协调机制，共同做好发布引导、舆情应对、网络安全等工作。

（二）加强队伍建设。将政务新媒体工作纳入领导干部和公务员教育培训重要内容，科学设置课程，精心组织实施，着力强

化运用政务新媒体履职能力。各级政务新媒体主管单位每年至少组织一次业务培训，确保到 2020 年对所有从事政务新媒体工作人员轮训一遍，打造一支政治立场坚定、熟悉政策法规、掌握传播规律的专职干部队伍。

（三）加强示范引导。自 2019 年起在部分政务新媒体发展基础较好的地方和部门，组织开展政务新媒体规范发展、创新发展和融合发展试点，探索可借鉴、可推广的经验。各级各部门要根据不同区域、不同领域的特点，研究推进政务新媒体健康有序发展的具体措施，及时总结典型经验做法报送省政府办公厅。



抄送：省委宣传部、省委网信办。

河北省人民政府办公厅

2019 年 4 月 22 日印发

