**附件2**

**三亚市政务新媒体管理办法**

**第一章 总则**

第一条  为规范三亚市政务新媒体管理，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》《中华人民共和国保守国家秘密法》《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）等文件规定，结合三亚市实际，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，认真落实党中央、国务院，省委、省政府和市委、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，实施网络强国战略，落实网络意识形态责任制。坚持正确导向、需求引领、互联融合、创新发展的原则，持续提升政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力。主要任务是发布政府信息、开展政策解读、深化政民互动、提供便民服务、回应社会关切、收集社情民意、引导公众舆论、化解社会矛盾。

**第二章 职责分工**

第四条 市政府办公室是全市政务新媒体工作的主管单位，区政府办公室和管委会办公室是本地区政务新媒体工作的主管单位，市政府部门办公室是本部门政务新媒体工作的主管单位，实行垂直管理的市政府相关部门办公室是本系统政务新媒体工作的主管单位。行业主管部门负责对本行业承担公众服务职能的事业单位政务新媒体工作的指导和监督。

主管单位负责推进、指导、协调、监督政务新媒体工作。市政府办公室履行相关管理职能，包括三亚市政务新媒体的审核备案、监督考核和督促整合关停等工作。区政府办公室、管委会办公室及市政府部门办公室（或指定科室）具体负责做好本辖区、本部门内政务新媒体的检查、监督、整改和关停等日常管理工作。

第五条  三亚市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、保密审核等职责。主办单位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。

委托其他专门机构承办的，双方须明确约定有关权责，签订保密协议，加强资质审查和日常监督。

第六条  区政府、管委会、市政府部门、法定机构及国有企业政务新媒体要按照主管主办和属地管理原则，接受宣传、网信部门的有关业务统筹指导和宏观管理。

**第三章 开设、整合、变更、关停**

第七条  除涉密单位和不对外行使公共管理职能的部门外，区政府应当开设政务新媒体，市政府部门和其他单位可根据工作需要规范开设。

（一）一个单位原则上在同一平台只开设一个政务新媒体账号。对在同一平台上开设多个账号的，应清理整合。对在不同平台上功能相近、用户关注度和利用率低的，应及时清理，确属无力维护的应关停注销。

（二）经批准开办的政务新媒体，应规范名称和实名认证，做好政务新媒体头像、版面背景和栏目内容规划设计等工作。同一单位在不同新媒体平台开办的政务新媒体，原则上应保持风格统一、名称一致，充分反映本地本单位特色。

（三）鼓励区政府、管委会、市政府部门结合实际，严格按照集约节约原则统筹建设综合性移动客户端。移动客户端等应用系统类政务新媒体的建设和应用管理，应主动适应移动互联网信息技术发展形势，不断优化平台呈现界面和操作设置，丰富完善应用功能，提供个性化、便捷化、智能化服务，积极拓展多语言和无障碍服务页面，强化搜索、注册、支付等便民功能和特色服务；应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），支持在不同终端便捷使用，严禁“一事一端、一单位一应用”。

第八条 建立政务新媒体分级备案制度。政务新媒体开设、整合、变更、关停、注销应向主管单位备案。主办单位发生变化的，应及时注销或变更账号信息，并通过政务新媒体或政府网站等媒体向社会公告。政务新媒体分级备案应按以下流程审批：

（一）填报备案登记表。政务新媒体开设、变更（主办单位因有关信息变化需对所在第三方平台的信息进行修改变更）、关停（停止更新并在第三方平台发布公告）、注销（在第三方平台对账号及发布的历史信息进行删除），主办单位应在3个工作日内填写《三亚市政务新媒体备案登记表》向所属主管单位报备并填报至全国政务新媒体信息报送系统。

（二）分级审核。

1.区政府、管委会、市政府部门、法定机构及国有企业开设、整合、变更、关停、注销政务新媒体应向主管单位（市政府办公室）提交审批申请，主管单位审批通过后，由提出申请部门具体实施。

2.区人民政府部门开设、整合、变更、关停、注销政务新媒体应向主管单位（区政府办公室）提交审核申请，主管单位审核通过后，向市政府办公室提交审批申请，待审批通过后，由提出申请部门具体实施。

第九条  市、区两级政府开设的政务新媒体原则上不得注销。因主办单位撤销、合并等变化的政务新媒体，须经单位集体研究同意，将注销手续报市政府办公室审核备案，经审核同意注销后，主办单位应向社会公告，公告时间不少于15个工作日，公告结束后注销或变更账号信息。所注销政务新媒体为移动客户端的，应在各类平台下架。

**第四章 内容建设**

第十条 政务新媒体应遵循新媒体发展规律，坚持正确导向，紧扣时代脉搏，立足政务政情，紧贴民生民情，坚守主责主业，传递党和政府声音，弘扬主旋律，传播正能量，办好群众实事，努力打造更加权威的信息发布和解读回应平台、更加便捷的政民互动和办事服务平台。

第十一条 内容保障应结合新媒体属性特点，按照政务公开工作部署要求，依法全面推进行政决策、执行、管理、服务、结果“五公开”，做好主题策划和线上线下联动推广，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。

第十二条 政务新媒体发布的信息，应确保准确权威、语义明确、语言规范、发布及时，与政府网站所载信息同根同源。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。鼓励政务新媒体加工制作原创类政务信息，逐步提高原创信息发布比例。

除节假日外，原则上每周至少更新发布1条信息。同一信息在不同政务新媒体发布的，应保持一致。信息发布中使用地图，应当采用测绘地理信息主管部门发布的标准地图或依法取得审图号的地图。

第十三条 严格规范转载发布行为。凡转载发布的信息，均应注明来源，保证来源可追溯，不得歪曲、篡改标题原义和信息内容。原则上只转载党和政府网站有关主管单位确定的稿源及中央和地方主流媒体发布的信息，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。

第十四条  三亚市政务新媒体应强化解读回应。做准做精做细解读工作，注重运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表图解、音频视频等公众喜闻乐见的形式提升解读效果。要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，提高响应速度，及时公布真相、表明态度、辟除谣言，注重发挥专家解读作用，建立网上舆情引导与网下实际工作处置相同步、相协调的工作机制。

第十五条 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、在线访谈、征集调查、咨询投诉等互动交流栏目，走好网上群众路线；依法依规与群众开展有效互动，做好群众留言的审核发布、处理反馈工作。对群众留言及答复内容应定期整理，健全完善全面、权威、有效的咨询问答库。对群众诉求应限时办理、及时反馈；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，应尽量链接到本单位政府网站互动交流栏目，如本单位没有政府网站，可链接到三亚12345热线网站（http://12345.sanya.gov.cn/）。

第十六条 开发线上互动交流栏目，均应严格实施管理，按照网络安全有关规定要求进行安全评估。对管理不力、出现法律法规和政策规定禁止信息内容的，应限制或取消其交流互动功能。

第十七条 政务新媒体应开通办事服务功能，重点推动与群众生产生活密切相关的科、教、文、卫、体等公共服务以及水、电、燃气、交通、通信等公用事业单位民生服务事项向政务新媒体延伸。凡开通并提供办事服务功能的，均应依托本地区、本部门已有的办事系统，做好办事入口的汇聚整合和优化，确保政务新媒体各项办事服务信息与政府网站、政府热线、政务服务实体大厅线上线下融合通联、数据互联共享，实现数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。

**第五章 运维保障与安全管理**

第十八条 政务新媒体主办单位应建立健全信息发布内容审核制度，规范信息采、编、审、发流程，强化源头管控；明确审核主体、审核程序，实行分级分类审核、先审后发，严防政务舆情发生。一般信息内容的审核发布，经业务科室编辑初审报科室负责人审核后，由单位分管负责人（或主要负责人）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，严格按照市委、市政府规定的信息发布审核程序逐级报审，严禁未经审核或授权擅自发布。

第十九条 主办单位应建立值班值守制度，加强日常内容监测，确保信息更新及时、内容准确权威，发现违法或严重表述错误等问题应第一时间处理，发现重大舆情应按程序及时上报。

第二十条 主办单位应落实安全责任，按照网络安全等法律法规，制定完善安全管理制度和操作规程。

主办单位应建立政务新媒体安全监测预警机制、应急响应机制，积极配合网信、公安等部门打击假冒政务新媒体，划分政务新媒体安全事件等级，明确相应处理流程，预防被盗用账号、篡改信息以及被恶意攻击等安全事件发生。

主管单位应加强政务新媒体的日常监管，定期组织检查，积极运用技术手段进行实时监控，及时通报、督促整改存在的突出问题，对发现的假冒政务新媒体，要求第三方平台立即关停，并通报有关部门依法依规处置。

第二十一条  主办单位应建立用户信息数据安全保护制度，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，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，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，应去标识化技术性处理。

第二十二条 任何政务新媒体不得参与商业性、营利性经营活动；严禁购买“粉丝”等数据造假行为；不得强制要求群众关注本单位本系统的政务新媒体、下载使用自建的政务移动客户端或对本单位本系统发布的政务新媒体信息进行点赞、转发；不得将下载使用或关注本单位政务新媒体作为办事服务的前置条件，不得在学校、医院等公共场所强行推广本单位开办的或者通过购买服务方式向第三方采购的政务新媒体。

第二十三条 区人民政府应建立政务新媒体矩阵，归集展示本地区的政务新媒体；应建立健全政务新媒体之间协同联动机制，畅通沟通渠道，扩大传播合力和影响力；应建立与社会优质商业新媒体平台的良性互动的体制和机制，用好社会资源、掌握社情民意、应对社会关切、扩大社会影响、引导社会舆论。

**第六章 组织保障与考核评价**

第二十四条  区政府、管委会、市政府部门、法定机构及国有企业应加强组织领导，加大统筹协调力度，明晰权责主体，落实主要负责人“第一责任人”和分管负责人“直接责任人”责任；建立健全开设、运维、应用、监管等制度机制；配备内容编辑、内容审核和技术保障人员，专岗专责，落实专项经费。

第二十五条  三亚市各级政务新媒体主管单位应每年定期对开设、变更、关停、注销的政务新媒体进行专项检查。未按有关程序和要求自行开设、自行下线、自行变更的或未按要求整改的，按相关规定对主办单位及其有关责任人严肃问责。

第二十六条  区政府应将政务新媒体工作情况列入年度绩效考评，制定考核评价方法，主要指标包括内容不更新、互动回应差、安全、泄密事故等严重问题等。

第二十七条  对违反规定发布、转载不良或有害信息、破坏网络传播秩序、损害公众权益等突出问题，造成重大信息安全事故、引发重大网络舆情等不良后果的，被国务院、省政府办公厅、市政府办公室通报存在突出问题或不合格的，将按有关规定对主办单位及其有关责任人严肃问责。

对制度不健全、责任不落实、管理不到位的主办单位，主管单位应当依法依规约谈、警告、通报相关责任人或者责令关停政务新媒体账号等。

第二十八条  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。

**第七章 附则**

第二十九条　本办法适用于区政府、管委会、市政府部门、法定机构及国有企业。法律法规对政务新媒体工作已有规定的，从其规定。

第三十条　本办法公布前开办的政务新媒体，自本办法公布之日起30个工作日内依照本办法补办有关手续；拟整合关停的政务新媒体，主办单位要自本办法公布之日起30日内完成注销、关停。

第三十一条 本办法由三亚市人民政府办公室负责解释。

第三十二条 本办法自印发之日起施行。

三亚市政务新媒体备案登记表

 单位名称：（盖章） 填表时间：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 账号名称 |  | 创建/注册日期 | 年 月 日 |
| 账号主体 |  | 运行状态 | □正常 □关停注销 |
| 关注量/粉丝量 |  | 是否通过认证 | □是 □否 |
| 政务新媒体工作负责人 |  | 职务 |  |
| 联系电话 |  |
| 政务新媒体工作联系人 |  | 职务 |  |
| 联系电话 |  |
| 账号类型 |  □新浪微博 □微信（ □服务号 □订阅号 □小程序 □视频号）  □美篇 □移动客户端（APP） □抖音短视频 □快手短视频  □腾讯微视 □今日头条 □人民号 □百家号 □网易号  □搜狐号 □大鱼号 □一点号 □澎湃号 □企鹅号  □南方号 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 负责科室电子邮箱 |  |
| 访问链接 |  |
| 开设、变更、关停、整合理由 |  |
| 主办单位意见 | 已知本单位在网络公共平台开设此政务新媒体账号，并建立有关管理制度，明确对此账号及发布内容负有管理责任。主要负责人签字： （加盖印章） 年 月 日 |
| 主管单位意见 | 负责人签字： （加盖印章） 年 月 日 |

注：填表单位为政务新媒体主办单位