

省政府办公厅下发关于推进政务新媒体健康有序发展的实施意见

为贯彻落实国务院办公厅有关文件精神，切实解决我省部分政务新媒体功能定位不清晰、信息发布不严谨、建设运维不规范、监督管理不到位等突出问题，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，持续提升政府网上履职能力，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”，经省人民政府同意，省政府办公厅近日就推进我省政务新媒体健康有序发展提出如下实施意见。

一、总体要求

（一）基本原则。

1.坚持正确导向。增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，围绕中心，服务大局，弘扬主旋律，传播正能量，讲好贵州故事，办好群众实事。

2.坚持需求引领。围绕公众需要，立足政府职能，切实解决有平台无运营、有账号无监管、有发布无审核等问题，优化用户体验，提升服务水平，增强群众获得感。

3.坚持互联融合。按照前台多样、后台联通的要求，推动各类政务新媒体互联互通、整体发声、协同联动，推进政务新媒体与政府网站等融合发展，实现数据同源、服务同根，方便企业和群众使用。

4.坚持创新发展。遵循移动互联网发展规律，创新工作理念、方法手段和制度机制，积极运用大数据、云计算、人工智能等新技术新应用，提升政务新媒体智能化水平。

（二）工作目标。

到 2020 年，基本建成以贵州省人民政府网政务新媒体为龙头，整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系，政务新媒体发布信息、解读政策、回应关切、政民互动、办事服务等功能作用得到充分发挥，初步建成一批群众喜闻乐见的优质精品账号及应用。

到 2022 年，全省政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力全面提升，规范发展、创新发展、融合发展的新格局全面形成，政务新媒体真正成为移动互联网时代联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道，成为加快转变政府职能、建设服务型政府

的重要手段，成为引导网上舆论、构建清朗网络空间的重要阵地，成为探索社会治理新模式、提高社会治理能力的重要途径。

二、主要任务

本实施意见所称政务新媒体，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。各地各部门要遵循政务新媒体发展规律，明确政务新媒体定位，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，以内容建设为根本，不断强化发布、传播、互动、引导、办事等功能，建立健全开办、运维、应用、监管等制度机制，为企业和群众提供更加便捷实用的移动服务。

（一）推进政务公开，强化解读回应。各地各部门要结合工作实际，做好主题策划和线上线下联动推广，优化完善政务新媒体栏目设置，深入推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。积极推进财政预决算、公共资源配置、重大建设项目批准和实施、社会公益事业建设等重点领域信息在政务新媒体上公开。对于涉及群众切身利益、需要社会广泛知晓的重要改革方案、重大政策措施、重点工程项目，决策前要通过政务新媒体广泛征求公众意见。决策作出后，要及时公开执行措施、实施

步骤、责任分工、监督方式、工作进展、取得成效等信息。对涉及面广、社会关注度高、实施难度大、专业性强的政策文件，要制作便于公众理解和移动端传播的解读产品，积极运用视频、直播、图解、数说、问答、弹幕等公众喜闻乐见的呈现方式，通过政务新媒体进行发布，增强政策解读效果。要将政策解读产品与政策文件相关联，方便公众查阅。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，并根据事态发展和处置情况发布动态信息。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，对政策措施出台实施过程中出现的误解误读和公众质疑，要迅速澄清、解疑释惑，正确引导、凝聚共识。县级政务新媒体要与本地区融媒体中心建立沟通协调机制，共同做好信息发布解读回应等工作。

（二）加强政民互动，创新社会治理。认真做好公众留言审看发布、处理反馈工作，畅通政务新媒体政民互动渠道，为公众提供留言评论、征集调查、咨询投诉和即时通讯等功能，充分利用政务新媒体听民意、聚民智、解民忧、凝民心，走好网上群众路线。回复留言要依法依规、态度诚恳、严谨周到，杜绝答非所问、空洞说教、生硬冷漠。政务新媒体、政府网站、政务热线等

要依托政府网站集约化平台完善和使用统一、权威、全面的咨询
问答库，不断提升问答效率和互动质量。定期整理网民咨询及答
复内容，按照主题、关注度等进行分类汇总和结构化处理，编制
形成知识库，实行动态更新，在网民提出类似咨询时，及时推送
可供参考的答复。要善于运用大数据、云计算、人工智能等技术，
分析研判社情民意，为政府决策提供精准服务。要注重结合重大
活动、重要节日及纪念日、主题日等设置话题、策划活动，探索
政民互动新方式。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。

(三) 突出民生事项，优化办事服务。强化政务新媒体办事
服务功能，围绕利企便民，着力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、实体政务大厅的线上线下联通、
数据互联共享，简化操作环节，为公众提供优质便捷的办事指引
和多元化的办事渠道。2019年12月底前，各地各部门要梳理与
群众生产生活密切相关的民生事项，制定本地本部门“掌上办”

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_5316

