附件1

**白城市人社局关于推进政务新媒体**

**健康有序发展实施方案**

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)、《吉林省人民政府办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的通知》(吉政办函〔2020〕113号)和《白城市关于推进政务新媒体健康有序发展实施方案》（白政公组〔2020〕2号）精神，结合我局实际，制定本实施方案。

一、总体要求和目标

（一）指导思想。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系列全会精神，认真落实党中央、国务院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，大力推进政务新媒体工作，明确功能定位，加强统筹规划，完善体制机制，规范运营管理，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”。

（二）工作目标。到2021年，实现全市人社系统政务新媒体规范有序发展，基本建成以我局政务公开的第一平台“白城市人社局官方网站”为龙头，统筹推进微信、抖音、头条、快手等政务新媒体建设，完善市县协同、科室（单位）联动、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，形成全市人社政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展新格局。

二、工作范围和职责

本实施方案所称人社政务新媒体，是指各级人社部门行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在微博、微信、抖音、头条、快手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。

人社政务新媒体按照“谁开设、谁主办”的原则确定，履行政务新媒体的规划建设、组织保障、健康发展、发布审核、安全管理等职责，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等工作。政务新媒体要强化发布责任，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、省政府以及市委、市政府重点工作积极发声。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签批同意。

各级人社部门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指导和宏观管理。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。

三、工作任务和标准

各级人社部门要遵循政务新媒体发展规律，明确政务新媒体功能定位，以内容建设为根本，不断强化政务新媒体发布、传播、互动、引导、办事等功能，将政务新媒体打造成更加权威的信息发布、解读回应、政民互动、宣传服务的平台，为企业和群众提供更加便捷实用的移动服务。

（一）加强政务新媒体功能建设。

一是强化人社政务新媒体政务公开功能。发挥人社政务新媒体政务公开新型平台作用，公开党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。发挥政务新媒体分众化、差异化的特点，紧紧围绕全局中心工作，重点做好就业创业、社会保障、人事人才、劳动关系等事关民生利益信息的公开。抓好政务新媒体上的政策宣传解读，传播人社好声音，开展政策简明问答、政策在线咨询等，及时解答企业群众政策疑问，政策解读要与政策文件相关联，方便公众查阅。对发布政策后的误解误读和质疑，要积极回应，予以澄清，做好正向引导。

二是放大各政务新媒体传播功能。充分利用政务新媒体受众面广、互动性强、传播速度快的特点，坚持以内容建设为根本，精心制作企业群众欢迎的高质量政务信息，积极采用图片图表、音频视频、卡通动漫等形式，打造多样化、个性化、品质化产品，提升政务信息传播力。加强与主要新闻媒体、著名商业媒体合作，携手传递政府政策信息。

三是增强各级人社政务新媒体政民互动功能。畅通在线互动渠道，实现与网民的有效互动，创新工作方式，发挥12333咨询热线在服务群众和企业时咨询、办事、投诉的作用。做好公众留言的反馈，回复留言要依法依规，对于群众诉求要限时办理、合理诉求抓紧解决。要健全完善有效的咨询问答库，不断提升问答效率和互动质量。对于诉求具有典型性的、问题集中的，要及时研判，不断改进政策措施。鼓励采用微联动、微直播等多种形式，引导公众依法有序参与公共管理、公共服务。禁止购买“粉丝”等数据造假行为，不得强制要求群众下载使用移动客户端或点赞、转发信息。

四是提升政务新媒体办事服务功能。立足人社部门职责，将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，实现更多事项“掌上办”。着力做好办事入口的汇聚整合和优化，依托吉林省政府网站办事服务客户端、智慧人社平台，推动实现用户统一、数据同源、服务同根、一次认证、一网通办。统筹推进政务新媒体、政府网站、一体化在线政务服务平台、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，规范办事指引，方便企业群众办事创业。

（二）规范政务新媒体建设和管理。

一是规范政务新媒体的开设和备案。已纳入吉林人社网络宣传矩阵成员单位的承担行政管理职能的人社部门原则上应开设人社政务新媒体，其他单位可根据工作需要开设。不得以单位内设机构名义新开设政务新媒体。鼓励在网民集聚的新平台开设政务新媒体账号。政务新媒体名称应简洁规范，与人社部门工作职责相关联，并在公开认证信息中标明主办单位名称，在不同平台上开设的人社政务新媒体名称原则上应保持一致。建立政务新媒体备案制度，各级人社部门开设、变更、关停、注销政务新媒体应在3个工作日内向同级政府政务公开主管部门备案，并向社会公告。

二是开展政务新媒体的清理整合。在同一平台只开设一个政务新媒体账号。对同一平台上开设的多个账号进行功能整合和清理关停，集中力量做好一个主账号。对不同平台上功能相近、用户关注度和利用率低的政务新媒体进行清理优化，注重实效，确属无力维护的要坚决关停。严格按照集约的原则，统筹移动客户端等应用系统建设，避免“一哄而上、一事一端、一单位一应用”，切实解决移动客户端过多过滥问题。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。

三是严格对内容发布进行审核把关。进一步转变思想、提高认识，加强信息的统一报送工作，强化政府官方网站政务公开第一平台的作用，将人社政策举措、工作经验作法等信息第一时间通过各种渠道向社会主动公开，对发布的内容要严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关。找出适合新媒体平台发布的信息，坚持分级分类审核、三校三审，三人校对修改三次，初审、复审和终审，明确审核主体、审核流程，保障信息采集安全可用，按要求填写“市人社局官方网站及新媒体平台信息公开登记审核表”后发布。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，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。鼓励政务新媒体加工制作原创类政务信息。发布信息涉及其他单位工作内容的，要提前做好沟通协调。转载发布的，原则上只转载党委和政府及有关主管部门确定的稿源单位发布的信息。政务新媒体每2周更新内容不少于1次。政务新媒体如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。建立值班值守制度，加强日常监测，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。

四是做好政务新媒体的安全防护。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。加强对账号密码的安全管理，防止账号被盗用或被恶意攻击等安全事件发生。加强监测预警和应急处置，对于泄露后会危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息和国家秘密、商业秘密、个人隐私，要加强管理，确保不泄露。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，不得公开损害用户权益的内容。

（三）做好政务新媒体支撑保障。

一是加强组织保障和业务培训。各级人社部门要加强政务新媒体管理，配齐配强工作人员，要把政务新媒体发展列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，确保责任到位、工作到位。同时，加大教育培训力度，认真组织开展业务培训和研讨交流，增强信息编发能力、舆情研判能力、回应引导能力、应急处置能力，打造一支政治立场坚定、熟悉政策法规、掌握传播规律、具备较强工作能力的专业队伍。

二是增强工作协同。建立完善跨部门沟通协调会商机制，实现网上舆情引导与网下实际工作处置相同步、相协调，合力做好发布引导、舆情应对、网络安全等工作。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。

三是强化监督管理和评价考核。各级人社部门要加强对各自开设的政务新媒体的常态化监管，按季度组织检查，及时通报存在的突出问题，督促落实整改。有条件的政务新媒体要开设纠错入口，方便网民参与检查监督。

四是抓好重要问题的协调、研判、会商。各级人社部门在推进政务新媒体发展建设过程中，要注意发现、分析、研判遇到的新情况、新问题，能解决的当场解决，不能当场解决的要及时向同级政府政务公开主管部门提出。

四、工作保障和措施

(一)强化组织领导。各级人社部门要充分认识移动互联网环境下做好人社政务新媒体工作的重大意义，将政务新媒体工作纳入重要议事日程，要明确职责分工，配齐配强工作人员做好工作落实。要建立完善与宣传、网信、公安等部门的沟通协调机制，共同做好发布引导、舆情应对、网络安全等工作。

(二)强化人员培训。各级人社部门要建立政务新媒体工作人员常态化培训机制，通过业务培训、现场观摩、研讨交流等形式，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。

(三)强化考核评价。各级人社部门要按要求研究制定考核制定考核办法。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，要严肃问责。要持续贯彻落实好方案，建立政务新媒体工作台账，完善工作制度，常态化推进人社政务新媒体健康有序发展。