

陕西省人民政府政务公开办公室文件

陕政公开办〔2021〕18号

陕西省人民政府政务公开办公室关于印发 《陕西省政府网站与政务新媒体管理细则》的通知

各设区市人民政府办公厅（室）、杨凌示范区管委会办公室、韩城市人民政府办公室，省人民政府各工作部门、直属机构办公室：

现将《陕西省政府网站与政务新媒体管理细则》印发你们，请遵照执行。

陕西省人民政府政务公开办公室

2021年6月7日



陕西省政府网站与政务新媒体管理细则

第一章 总 则

第一条 为推动全省政府网站与政务新媒体健康、有序、融合、创新发展，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《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）等法规文件和工作要求，结合我省实际，制定本细则。

第二条 本细则所称政府网站是指各级人民政府及其部门、派出机构和承担行政职能的事业单位在互联网上开办的网站，分为政府门户网站和部门网站。政府门户网站包括县级以上人民政府开设的网站；部门网站包括省级、设区市政府部门开设的网站。政务新媒体是指各级行政机关和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（APP）等。

第三条 政府网站与政务新媒体的主要任务是发布政府信息、开展政策解读、回应社会关切、提供利企便民服务、深化政民互动等，其建设应用管理水平是全省政府治理体系和治理能力现代化的重要体现。各级主管主办单位要遵循管办分离、统筹规

划、互联融合、分级分类、需求引领、正确导向、开放创新、集约节约、保障安全等原则，为企业群众提供高效便捷服务。

第二章 职责分工

第四条 省政府办公厅是全省政府网站与政务新媒体工作的主管单位，负责推进、指导、协调、监督全省政府网站与政务新媒体建设和发展。各设区市、县（市、区）人民政府办公厅（室）和省政府各部门办公室分别是本行政区域和本部门、本系统政府网站与政务新媒体工作的主管单位，负责统筹规划、业务指导、监督考核等相关工作。

第五条 各级宣传、网信、编制、公安、通信管理部门是全省政府网站与政务新媒体的协同监管单位，按照职责分工负责相关工作。宣传部门负责指导舆情回应等工作，网信部门负责统筹协调安全管理等工作，编制部门负责全省中文域名“·政务”（行政单位）、“·公益”（事业单位）的注册和行政、事业单位网站的（挂）标识管理等工作，公安部门负责网络安全等级保护、打击网络犯罪等工作，通信管理部门负责 ICP 备案管理等工作。

第六条 各级人民政府及部门办公厅（室）是本级、本部门政府网站主办单位。政务新媒体主办单位按照“谁开设、谁主办”的原则确定。各级主办单位承担建设规划、运维管理、组织保障、安全发展等职责，可指定内设机构或委托其他专门机构作为承办单位，具体承担日常运行保障工作。委托其他单位承办

的，主办单位必须加强资质审核，签订承办及保密协议，明确约定权责条款，确保承办单位人员到位、责任到位、服务到位、安全到位，同时强化日常监督、过程监督、结果考核。承办单位要严格执行办网用网有关规定，自觉接受主管、主办单位管理和监督，确保安全有序运行。

第三章 开设整合

第七条 开设流程。政府网站与政务新媒体开设应遵循以下规定：

（一）开设原则。县级以上各级人民政府要开设政府网站和政务新媒体，省市两级政府部门可根据工作需要开设政府网站与政务新媒体，县级政府部门原则上不开设政府网站。原则上一个单位最多开设一个网站，在同一平台只开设一个政务新媒体账号。各地各部门开展重大活动或专项工作，原则上不单独开设专项政府网站与政务新媒体。

（二）审核程序。市、县级人民政府拟开设政府门户网站与政务新媒体，要经本级政府主要负责同志同意后，由本级政府办公厅（室）向上级政府办公厅（室）提出申请，逐级审核，并报省政府办公厅批准。各级政府部门拟开设网站与政务新媒体，要经本部门主要负责同志同意后，向本级政府办公厅（室）提出申请，逐级审核，并报省政府办公厅批准。

（三）申请标识。政府网站主办单位要按规定向编制部门提

交中文域名注册和加挂党政机关网站标识申请，注册政府网站域名，并在底部功能区列明中文域名等内容；向通信管理部门履行备案手续；根据网络系统安全管理要求向公安机关备案。主办单位向本级政府办公厅（室）提交政府网站基本信息表，经逐级审核并报国务院办公厅批准获取政府网站标识码后方可上线运行。市、县政府开设的政务新媒体应向上级主管单位及时备案，政府部门开设的政务新媒体向本级主管单位及时备案。新开设或新改版政府网站与自行开发建设的移动客户端（APP），未提供安全检测报告不得上线运行。

（四）发布公告。省政府办公厅同意开设的政府网站与政务新媒体，最迟1年内要上线正式运行，未按期完成的，由主管单位向省政府办公厅作出书面声明并予以通报。新开通的政府门户网站与政务新媒体，要在上级政府门户网站与政务新媒体上发布开通公告；新开通的部门网站与政务新媒体，要在本级政府门户网站与政务新媒体上发布开通公告。开通公告信息在首页显著位置悬挂且保留时间不得少于30天。

第八条 整合流程。政府网站与政务新媒体整合应遵循以下规定：

（一）临时下线。政府网站与政务新媒体由于整改、系统升级等原因可临时下线，每年不得超过1次，下线时间不得超过30天。如遇不可抗因素导致长时间断电、断网等情况，或因无法落实有关安全要求被责令紧急关停，主管单位要及时以书面形式向

省政府办公厅报备，不计入当年下线次数。未及时向省政府办公厅报备，自行下线政府网站与政务新媒体的，主管单位要对主办单位负责人严肃问责。政府网站与政务新媒体需临时下线的，应由主办单位提出申请，逐级审核，经省政府办公厅审批同意后，方可临时下线，同时在本网站或政务新媒体和本级政府门户网站或政务新媒体发布公告。临时下线公告信息在网站首页公告栏置顶悬挂。

（二）退出监管。政府网站与政务新媒体主办单位因机构改革等职能发生变化，不再具备行政职能的，应由主办单位提出申请，附编制部门批复文件，逐级审核，经国务院办公厅审批同意后，方可退出监管。退出监管的政府网站与政务新媒体应在1个月内变更域名、党政机关标识和删除政府网站标识码、我为政府网站找错等。

（三）注销关停。省市县三级政府门户网站和政务新媒体原则上不得关停。其他政府网站与政务新媒体因无力维护、主办单位撤销合并或按集约化要求需注销关停的，由主办单位提出申请，逐级审核，经省政府办公厅同意后，方可启动注销关停工作。拟关停的政府网站与政务新媒体原有内容应做整合迁移，并在首页显著位置悬挂关停迁移公告，公告信息至少保留30天，随后向编制、通信、公安管理部门注销注册标识、证书信息（如党政机关网站标识、ICP备案号、公安机关备案标识等）、域名和账号信息，在全国政府网站信息报送系统中填写网站变更状

态；原有内容迁移完成后，要在本级政府门户网站或政务新媒体发布公告，说明原有内容去向。

第九条 名称规范。政府网站与政务新媒体名称及徽标应简洁规范、容易识别，与本地本单位名称和工作职责相关联。经批准开设的政务新媒体应进行实名认证，并在公开认证信息中标明主办单位名称，同一主办单位在不同平台上开设的政务新媒体原则上应保持名称一致、账号风格统一。

第十条 域名规范。各级政府网站主办单位要按照“谁开设、谁申请、谁使用、谁负责”的原则管理政府网站域名。一个政府网站原则上只能注册一个中文和一个英文域名。对于停止使用的中英文域名，应向中央编办政务和公益机构域名注册管理中心、中央网信办中国互联网络信息中心申请注销。各设区市人民政府办公厅（室）作为本地区政府网站域名的审核单位，要加强统筹协调和业务指导，统一审核域名注册、变更和注销等相关工作，省市县政府办公厅（室）要建立统一的域名管理台账，完善与网信、编制、公安等相关部门的协同联动，做好重要信息通报共享。

第四章 功能建设

第十一条 各级政府网站与政务新媒体要以内容建设为重点，不断强化信息发布、政务服务、政民互动等功能。建成以省政府门户网站与“陕西发布”政务新媒体为龙头，市县政府和部

门为支撑的政府网站与政务新媒体两大矩阵。

第十二条 各级政府网站与政务新媒体要以公开为常态、以不公开为例外，按照《中华人民共和国政府信息公开条例》中主动公开章节全面公开内容。

（一）要紧密围绕职能定位，及时更新、发布政府信息，确保准确权威。

（二）不得发布与职能没有直接关联的信息，不得发布来源不明信息、敏感性信息、涉密性信息、可能影响社会稳定的信息，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。

（三）信息发布形式力求多样化、丰富化、分众化，要充分考虑传播规律和受众偏好，实现文字、图片、动漫、音频和短视频有机结合，不断提升信息的到达率和渗透率。

（四）要注重原创内容发布，及时做好信息更新，逐步增加原创信息发布数量和频次，重要政务信息在政府网站与政务新媒体要同步更新，确保内容权威、准确、及时。

第十三条 各级政府网站与政务新媒体要切实做好政务服务。

（一）各级政务服务网是本级政府门户网站的组成部分，省政府各部门和各设区市及其部门要依托政府门户网站构建权威、便捷的一体化互联网政务服务体系。要聚合政府网站与政务服务网相关信息和服务，实现“搜索即服务”。

(二) 省、市级政府门户网站要建立统一政务服务信息资源库，公开服务事项目录和办事指南，细化规范办事指南，对需要提交的各类材料应提供规范表格、填写说明和示范文本，标明服务事项网上可办理程度。

(三) 通过政务信息共享交换平台，整合业务部门办事服务系统前端功能（统一展示），利用电子证照库和统一身份认证系统，综合提供在线预约、在线申报、在线咨询、在线查询以及电子监察、公众评价等功能，实现网站统一受理、统一记录、统一反馈。

(四) 政务新媒体提供办事服务应依托陕西政务服务网和本地本部门已有的办事服务平台，实现数据同源、发布同时、资源同享、服务同根。

第十四条 各级政府网站与政务新媒体要切实加强政策解读、互动交流、舆情回应功能建设。

(一) 搭建本级政府统一互动回应平台，建立健全留言评论、征集调查、咨询投诉和即时通讯等功能模块，持续开展互动交流。要开设在线调查征集渠道（不含电子邮件形式），于活动结束后1个月内汇聚网民意见建议并公开反馈结果。政务新媒体原则上不得关闭留言、评论和私信等功能。

(二) 各地各部门要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，并实行动态更新。要利用智能问答机器人等24小时在线自动解答

用户咨询。

(三) 政府网站发布本地本部门的重要政策文件时，应同步发布多角度、多形式的政策解读产品，同时做好政策文件与解读材料的相互关联。

(四) 对重大突发事件，要在宣传部门的指导下，及时发布由相关回应主体提供的权威信息，公布客观事实，积极引导社会舆论。对社会公众关注的热点问题，要邀请相关业务部门作出权威、正面的回应，阐明政策，解疑释惑。对涉及本地本部门的网络谣言，要及时发布辟谣信息，以正视听。

第十五条 政府网站要开展响应式设计，自动适配多种终端，加快向移动终端、自助终端、热线电话等多渠道延伸，提供多样便捷的信息获取和办事渠道，多渠道传播政府的声音。

第十六条 各地各部门要积极运用大数据、云计算、人工智能等新技术新应用，加快政府网站、政务新媒体、政务服务线上线下、12345 咨询热线等“多位一体”融合发展，结合用户行为信息，精准研判潜在需求，主动为用户推送关联度高、时效性强的信息或服务，分析研判社情民意，引导社会公众依法参与公共管理和公共服务。

第十七条 有条件设立外文版政府网站与政务新媒体的，要精心设置栏目，核心信息尽量与中文版网站同步，内容要有专业、合格的外语支撑队伍保障，确保语言规范准确，尊重外国受众文化和接受习惯。

第五章 保障机制

第十八条 各级主管、主办单位要配备足够工作力量负责本地区、本部门、本系统政府网站与政务新媒体的日常监管和运维工作，做到专岗专责。领导班子中要明确一名主管领导，具体分管组织领导、协调推进和监督管理等工作。

第十九条 各级主办、承办单位要建立健全各项制度，不断提高运维管理水平。

(一) 专人负责制度。明确总负责人和栏目责任人，负责栏目设计、选题策划、信息编发和内容质量等工作，鼓励推行总编辑负责制。

(二) 内容保障制度。明确内容更新周期、保障单位、AB岗等关键要素，加大信息采编力度，提高重要信息首发比例。

(三) 发布审核制度。明确发布审核主体和流程，坚持分级分类审核、先审后发，严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关。规范转载发布工作，原则上只转载党委和政府网站及有关主管部门确定的稿源单位发布的信息。发布信息涉及其他单位工作内容的，要提前做好沟通协调，确保相关信息全面客观。

(四) 读网值班制度。加强日常监测，建立24小时值班制度，确定专人每日对整体运行情况、链接可用情况、栏目更新情

况、信息内容质量等进行日常巡检，及时发现问题、纠正错漏。

(五) 留言办理制度。各级主管单位要及时做好留言办理监管工作，主办单位要每日登录相关互动交流系统（含电子邮箱），妥善办理各类留言，确保留言及时办理、回复，公开留言受理反馈情况统计数据。

(六) 工作年报制度。各级主管主办单位要编制政府网站与政务新媒体本年度监管和工作报表，确保数据真实、准确、完整。

第二十条 各级主管单位要建立健全各项工作机制，不断提高日常监管和协同工作水平。

(一) 建立与本级宣传、网信、编制和公安、通信部门的协同工作机制，做好重大事项沟通交流、信息共享和问题处置等相关工作；

(二) 建立与各级新闻机构、重点媒体、融媒体中心的工作沟通、协调联动机制，共同做好信息发布、政策解读、热点回应等相关工作；

(三) 建立政府网站与政务新媒体之间协同联动机制，做好重要信息发布的协调联动，不断推进信息同源、联动发布，扩大传播合力与影响力。

第二十一条 各级财政要合理安排政府网站与政务新媒体监管考核、日常运维、安全防护、人员培训等相关费用，足额纳入部门预算。

第六章 安全防护

第二十二条 各级政府网站与政务新媒体要严格执行网络安全法等法律法规，贯彻落实网络安全等级保护制度，加强技术防护和网络安全监测预警技术能力建设，对攻击、侵入和破坏行为以及影响正常运行的意外事故进行防范，确保政府网站与政务新媒体稳定、可靠、安全运行。政府网站集约化平台除了要符合网络安全法有关要求外，还要优先采购国产软硬件系统设备，支持互联网协议第6版（IPv6）。

第二十三条 加强政府网站与政务新媒体安全防护及监测处置工作。

（一）主办单位要加强政府网站安全保障，完善数据备份及防攻击、防病毒、防篡改等安全防护措施，每季度至少组织开展一次安全自查。网信部门每年对全省政府网站进行安全管理工作检查，及时处置网络、数据库、防火墙、业务系统、应用服务器中可能存在的安全漏洞。

（二）加强政府网站域名安全日常监测和检查评估，及时发现域名被劫持、被冒用等安全问题，健全完善处置机制，提高应急响应处置能力。

（三）对监测发现或网民举报的假冒政府网站与政务新媒体，经核实后，主管单位要及时商请网信部门处理。网信部门要协调

电信主管、公安等部门及时对假冒政府网站的域名解析和互联网接入服务进行处置。公安机关会同有关部门对假冒政府网站开办者等人员依法予以打击处理。

第二十四条 政府网站与政务新媒体使用的关键设备和安全专用产品要通过安全认证和安全检测，要优先采购国产软硬件系统设备，所用服务器不得部署在境外，禁止使用境外机构提供的物理服务器和虚拟主机。

第七章 集约化建设

第二十五条 推进全省政府网站集约化建设，按照省、市两级平台部署建设，坚持统一的标准体系、技术平台、安全防护和运维监管，实现资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享、管理统筹规范、服务便捷高效。

第二十六条 省政府办公厅负责全省政府网站集约化平台建设的整体规划、统筹推进、组织协调和省级政府网站集约化平台建设工作。各设区市人民政府办公厅（室）负责本级政府网站集约化平台建设工作。

第二十七条 要构建分类科学、集中规范、共享共用的统一信息资源数据库，按照“先入库，后使用”原则，进行统一管理。从用户角度出发，不断完善信息资源库，加快跨网站、跨系统、跨层级的资源相互调用和信息共享互认。主办单位要集中力量做优做强政务新媒体主账号，严格按照集约节约的原则统筹移

动客户端等应用系统建设。

第二十八条 集约化平台运维管理，遵循资源共享、分级管理、协同运维等原则，由平台运维管理方牵头，会同各进驻政府网站主办单位，按照本细则确定的原则制订具体运维管理细则，明确平台运维方和进驻政府网站双方的权责，确保规范有序安全运行。平台运维管理细则以本级主管单位名义下发执行。

第八章 考核培训

第二十九条 省政府办公厅对全省政府网站与政务新媒体建设、运行、监管等工作，每月进行检查，每季度进行通报，每年度进行考核评估，检查和考核结果纳入全省目标责任考核体系和全省政务公开评估范围。

第三十条 各级主管单位要按照“月检查、季通报、年报告”的方式，落实常态化监管工作要求，发现问题及时通报、督促整改。同时，完善奖惩机制，加强对考核结果的运用，对考评优秀的政府网站与政务新媒体，要推广先进经验，给予相关单位和人员表扬和奖励；对因政府网站与政务新媒体出现问题造成严重后果的，要对分管领导和有关责任人进行严肃问责。

第三十一条 各地各部门要将政府网站与政务新媒体工作纳入各级领导干部和公务员教育培训必学内容，各级主管主办单位要每年至少要组织一次业务培训，不断增强政府网站与政务新媒体工作人员信息编发、政务服务、舆情研判、回应引导、应急处

置等工作能力，鼓励新闻编审人员参加媒体行业专业技能培训，强化运用政府网站与政务新媒体履职能力。

第九章 附 则

第三十二条 本细则未尽事宜按照《中华人民共和国政府信息公开条例》、国务院办公厅《关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《关于做好政府网站年度报表发布工作的通知》（国办函〔2018〕12号）、《关于加强政府网站域名管理的通知》（国办发〔2018〕55号）、《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号）等要求执行。

第三十三条 国家级开发区管委会网站原则上视为政府门户网站管理。

第三十四条 本细则自发布之日起施行。