

国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见

国办发〔2014〕57号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

政府网站是信息化条件下政府密切联系人民群众的重要桥梁，也是网络时代政府履行职责的重要平台。近年来，各级政府积极适应信息技术发展、传播方式变革，运用互联网转变政府职能、创新管理服务、提升治理能力，使政府网站成为信息公开、回应关切、提供服务的重要载体。但一些政府网站也存在内容更新不及时、信息发布不准确、意见建议不回应等问题，严重影响政府公信力。建好管好政府网站是各级政府及其部门的重要职责，为进一步做好政府网站信息内容建设工作，经国务院同意，现提出以下意见：

一、总体要求

（一）指导思想。深入贯彻落实党中央、国务院的决策部署，围绕建设法治政府、创新政府、廉洁政府的目标，把握新形势下政务工作信息化、网络化的新趋势，加强政府网站信息内容建设管理，提升政府网站发布信息、解读政策、回应关切、引导舆论的能力和水平，将政府网站打造成更加及时、准确、有效的政府信息发布、互动交流和公共服务平台，为转变政府职能、提高管理和服务效能，推进国家治理体系和治理能

力现代化发挥积极作用。

（二）基本原则。

——围绕中心，服务大局。紧密结合政府工作主要目标和重点任务，充分反映重要会议、活动和决策内容，解读重大政策，使公众理解和支持政府工作。

——以人为本，心系群众。坚持执政为民，把满足社会公众对政府信息的需求作为出发点和落脚点，密切政府同人民群众的关系，增强政府的公信力和凝聚力。

——公开透明，加强互动。及时准确发布政府信息，开展交流互动，倾听公众意见，回应社会关切，接受社会监督，使政府网站成为公众获取政府信息的第一来源、互动交流的重要渠道。

——改革创新，注重实效。把握互联网传播规律，适应公众需求，理顺管理体制，完善协调机制，创新表现形式，提高保障能力，加强协同联动，打造传播主流声音的政府网站集群。

二、加强政府网站信息发布工作

（三）强化信息发布更新。各地区、各部门要将政府网站作为政府信息公开的第一平台，建立完善信息发布机制，第一时间发布政府重要会议、重要活动、重大政策信息。依法公开政府信息，做到决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。健全政府网站信息内容更新的保障机制，提高发布

时效，对本地区、本部门政府网站内容更新情况进行监测，对于内容更新没有保障的栏目要及时归并或关闭。

（四）加大政策解读力度。政府研究制定重大政策时，要同步做好网络政策解读方案。涉及经济发展和社会民生等政策出台时，在政府网站同步推出由政策制定参与者、专业机构、专家学者撰写的解读评论文章或开展的访谈等，深入浅出、通俗易懂地解读政策。要提供相关背景、案例、数据等，还可通过数字化、图表图解、音频、视频等方式予以展现，增强网站的吸引力亲和力。

（五）做好社会热点回应。涉及本地区、本部门的重大突发事件、应急事件，要依法按程序在第一时间通过政府网站发布信息，公布客观事实，并根据事件发展和工作进展及时发布动态信息，表明政府态度。围绕社会关注的热点问题，相关部门和单位要通过政府网站作出积极回应，阐明政策，解疑释惑，化解矛盾，理顺情绪。

（六）加强互动交流。各地区、各部门要通过政府网站开展在线访谈、意见征集、网上调查等，加强与公众的**互动交流**，广泛倾听公众意见建议，接受社会的批评监督，搭建政府与公众交流的“直通车”。进一步完善公众意见的收集、处理、反馈机制，了解民情，回答问题。开办互动栏目的，要配备相应的后台服务团队和受理系统。收到网民意见建议后，要进行综合研判，对其中有价值、有意义的应在7个工作日内反

馈处理意见，情况复杂的可延长至 15 个工作日，无法办理的应予以解释说明。

三、提升政府网站传播能力

（七）拓宽网站传播渠道。通过开展技术优化、增强内容吸引力，提升政府网站页面在搜索引擎中的收录比例和搜索效果。政府网站要提供面向主要社交媒体的信息分享服务，加强手机、平板电脑等移动终端应用服务，积极利用微博、微信等新技术新应用传播政府网站内容，方便公众及时获取政府信息。有条件的政府网站可发挥优势，开展研讨交流、推广政府网站品牌等活动。

（八）建立完善联动工作机制。各级政府面向公众公开举办重要会议、新闻发布、经贸活动、旅游推广等活动时，政府网站要积极参与，做好传播工作。各级政府网站之间要加强协同联动，发挥政府网站集群效应。国务院发布对全局工作有指导意义、需要社会广泛知晓的政策信息时，各级政府网站应及时转载、链接；发布某个行业或地区的政策信息时，涉及到的部门和地方政府网站应及时转载、链接。

（九）加强与新闻媒体协作。加强政府网站与报刊、杂志、广播、电视等媒体的合作，增进政府网站同新闻网站以及有新闻资质的商业网站等的协同，最大限度地提高政府信息的影响力，将政府声音及时准确传递给公众。同时，政府网站也可选用传统媒体和其他网站的重要信息、观点，丰富网站内

容。

（十）规范外语版网站内容。开设外语版网站要有专业、合格的支撑能力，用专业外语队伍保障内容更新，确保语言规范准确，尊重外国受众文化和接受习惯。精心组织设置外语版网站栏目，加快信息更新频率，核心信息尽量与中文版网站基本同步。加强与中央和省（区、市）外宣媒体的合作，解决语言翻译问题。没有相应条件的可暂不开设外语版。

四、完善信息内容支撑体系

（十一）建立信息协调机制。由各地区、各部门办公厅（室）牵头，相关职能部门参加，建立主管主办政府网站的信息内容建设协调机制，统筹业务部门、所属单位和相关方面向政府网站提供信息，分解政策解读、互动回应、舆情处置等任务。各地区、各部门办公厅（室）要根据实际需要，确定一位负责人主持协调机制，每周定期研究政府网站信息内容建设工作，按照“谁主管谁负责”、“谁发布谁负责”，根据职责分工，向有关方面安排落实信息提供任务。办公厅（室）政府信息公开或其他专门工作机构承担日常具体协调工作。

（十二）规范信息发布流程。职能部门要根据不同内容性质分级分类处理，选择信息发布途径和方式，把握好信息内容的基调、倾向、角度，突出重点，放大亮点，谨慎掌握敏感问题的分寸。要明确信息内容提供的责任，严格采集、审核、报送、复制、传递等环节程序，做好信息公开前的保密审查工

作，防止失泄密问题。按照政府网站信息内容的格式、方式、发布时限，做好原创性信息的编制和加工，保证所提供的信息内容合法、完整、准确、及时。网站运行管理团队要明确编辑把关环节的责任，做好信息内容接收、筛选、加工、发布等，对时效性要求高的信息随时编辑、上网。杜绝政治错误、内容差错、技术故障。

（十三）加强网上网下融合。业务部门要切实做好网上信息提供、政策解读、互动回应、舆情处置等线下工作，使线上业务与线下业务同步考虑、同步推进。建立政府网站信息员、联络员制度，在负责提供信息内容的职能部门中聘请若干信息员、联络员，负责网站信息收集、撰写、报送及联络等工作。

（十四）理顺外包服务关系。各地区、各部门要组建网站的专业运行管理团队，负责重要信息内容的发布和把关。对于外包的业务和事项，严格审查服务单位的业务资质、服务能力、人员素质，核实管理制度、响应速度、应急预案，确保服务人员技术水平能够满足网站运行要求。签订合作协议，应划清自主运行和外包服务的关系，明确网站运行管理团队、技术运维团队、信息和服务保障团队的职责与关系，细化外包服务人员、服务内容、服务质量等要求，既加强沟通交流，又做好监督管理，确保人员到位、服务到位。

五、加强组织保障

（十五）完善政府网站内容管理体系。按照属地管理和主

管主办的原则，全国政府网站内容管理体系分为中央和地方两个层级：国务院办公厅负责推进全国政府网站信息内容建设，指导省（区、市）和国务院各部门政府网站信息内容建设；省（区、市）政府办公厅负责推进、指导本地区各级各类政府网站信息内容建设。各部门由其办公厅（室）等机构负责推进本部门政府网站信息内容建设，中央垂直管理或以行业管理为主的部门由其办公厅（室）负责管理本系统政府网站信息内容建设。

（十六）推进集约化建设。完善政府网站体系，优化结构布局，在确保安全的前提下，各省（区、市）要建设本地区统一的政府网站技术平台，计划单列市、副省级城市和有条件的地级市可单独建立技术平台。为保障技术安全，加强信息资源整合，避免重复投资，市、县两级政府要充分利用上级政府网站技术平台开办政府网站，已建成的网站可在3-5年内迁移到上级政府网站技术平台。县级政府各部门、乡镇政府（街道办事处）不再单独建设政府网站，要利用上级政府网站技术平台开设子站、栏目、频道等，主要提供信息内容，编辑集成、技术安全、运维保障等由上级政府网站承担。国务院各部门要整合所属部门的网站，建设统一的政府网站技术平台。

（十七）建立网站信息内容建设管理规范。国务院办公厅牵头组织编制政府网站发展指引，明确政府网站内容建设、功能要求等。各地区、各部门办公厅（室）要结合本地区、本部

门的实际情况和工作特点，制定政府网站内容更新、信息发布、政策解答、协同联动等工作规程，完善政府网站设计、内容搜索、数据库建设、无障碍服务、页面链接等技术规范。加强标准规范宣传与应用推广。

（十八）加强人员和经费等保障。各地区、各部门要在人员、经费、设备等方面为政府网站提供有力保障。要明确具体负责协调推进政府网站内容建设的工作机构和专门人员，建设专业化、高素质网站运行管理队伍，保障网站健康运行、不断发展。各级财政要把政府网站内容保障和运行维护等经费列入预算，并保证逐步有所增加。政府网站经费中要安排相应的部分，用于信息采编、政策解读、互动交流、回应关切等工作，向聘用的信息员、联络员等支付劳动报酬或稿费。

（十九）完善考核评价机制。把政府网站建设管理作为主管主办单位目标考核和绩效考核的内容之一，建立政府网站信息内容建设年度考核评估和督查机制，分级分类进行考核评估，使之制度化、常态化。对考核评估合格且社会评价优秀的政府网站，给予相关单位和人员表扬，推广先进经验。对于不合格的，通报相关主管主办部门和单位，要求限期整改，对分管负责人和工作人员进行问责和约谈。完善专业机构、媒体、公众相结合的社会评价机制，对政府网站开展社会评价和监督，评价过程和结果向社会公开。

（二十）加强业务培训。各地区、各部门要把知网、懂

网、用网作为领导干部能力建设的重要内容，引导各级政府领导干部通过政府网站解读重大政策，回应社会关切。国务院办公厅和各省（区、市）政府办公厅每年要举办培训班或交流研讨会，对政府网站分管负责人和工作人员进行培训，切实提高政府办网和管网水平。

各地区、各部门要根据本意见要求制定具体落实措施，并将贯彻落实情况报送国务院办公厅。

国务院办公厅

2014年11月17日

（此件公开发布）