

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

政府网站建设管理规范
第 10 部分：集约化平台互动交流

（征求意见稿）

联系人：黑龙江省数字经济研究会 李健航
联系电话：15124541881
邮箱：hljsszjjyh@people-ai.cn

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 主体要求 1

5 意见征集和网上调查 2

6 在线访谈 2

7 咨询投诉 3

8 评价功能 5

9 其他要求 5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是《政府网站建设管理规范》的第10部分。《政府网站建设管理规范》已经发布了以下部分：

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省人民政府办公厅提出。

本文件由黑龙江省人民政府办公厅归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

政府网站建设管理规范

第 10 部分：集约化平台互动交流

1 范围

本文件给出了黑龙江省人民政府网站集约化平台互动交流的要求，包括总体要求、意见征集、网上调查、在线访谈、咨询投诉和评价功能等相关内容。

本文件适用于省、地市两级政府网站集约化平台互动交流的管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政府网站

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，具有信息发布、解读回应、办事服务、互动交流等功能的网站。

3.2

政府门户网站

县级以上各级人民政府开设的政府门户网站。

3.3

部门网站

省级、地市级政府部门开设的部门网站。

4 主体要求

4.1 功能建设要求

4.1.1 政府门户网站要搭建统一的互动交流平台，根据工作需要，实现意见征集、网上调查、在线访谈、咨询投诉和评价功能。为听取民意、了解民愿、汇聚民智、回应民声提供平台支撑。部门网站开设互动交流栏目尽量使用政府门户网站统一的互动交流平台。

4.1.2 互动交流栏目应标明开设宗旨、目的和使用方式等。

4.2 互动内容管理

4.2.1 征集调查类

政府网站的征集调查类栏目，可以根据内容保障情况，分别开设意见征集和网上调查栏目，并符合以下要求：

- a) 征集类活动应提供文件全文以及详细的征求意见说明，情况特殊的还应提供提交意见示例范本。活动结束后，公布公众参与情况和公众意见的反馈采纳情况；
- b) 调查类活动应针对调查主题或事件，提供单选、复选、填写内容等形式丰富、调查项目全面的问卷形式。活动结束后，公布调查结果分析情况。

4.2.2 在线访谈类

省级、地市级政府门户网站在线访谈类栏目，通过视频、图文等多种直播形式，在线介绍、解读政府和部门重点工作，回应社会关切，包括访谈计划、访谈预告、访谈实录、访谈回顾、访谈留言与回复等。

4.2.3 咨询投诉评价类

政府网站的咨询投诉类栏目，提供有效的咨询投诉渠道，包括但不限于以下内容：

- a) 对全省区域改革开放、经济建设、城市管理、社会事业等方面的意见建议或投诉请求；
- b) 对全省各级政府及其工作部门和工作人员职务行为的意见建议或投诉请求；
- c) 对全省区域提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员职务行为的意见建议或投诉请求；
- d) 对依照法定职责应由本级政府及其工作部门解决的有关问题；
- e) 事关群众切身利益的相关政策、法规、规定的咨询投诉。

5 意见征集和网上调查

5.1 调查征集

5.1.1 通过政府网站“互动交流”频道中的“意见征集”、“网上调查”或者“征集调查”栏目，发布征求意见公告，广泛听取群众对政府工作的意见和建议。定期或不定期发布意见征求专题，广泛征求意见。

5.1.2 征集方式包括但不限于以下方式：

- a) 日常征集；
- b) 议题征集；
- c) 专项征集。

5.1.3 调查征集的内容包括但不限于以下内容：

- a) 通过广泛听取基层和群众的诉求；
- b) 了解群众对政府工作的满意度；
- c) 听取他们对政府工作的意见和建议。

5.2 征集反馈

5.2.1 征集活动结束后，对广大网民反映的意见和建议，应认真对待，安排专人进行整理、归类和数据汇总，经研究后提出处理意见，并在适当范围采取适当形式公开。

5.2.2 公开内容包括但不限于以下内容：征集主题、征集时间、征集形式、征集部门、征集结果、数量和公开采纳情况。

5.2.3 统计征集调查选项票数、所占百分比等，通过图表多种形式加以呈现。

6 在线访谈

6.1 访谈计划

6.1.1 政府网站“在线访谈”栏目，原则上每年12期，根据本级政府重点工作，结合“征集调查”栏目的网民建议或感兴趣的访谈主题，围绕社会关注热点设置访谈主题，省、地市政府各部门在每年12月中旬编制下一年度的访谈工作计划，由省、地市政府办指定单位汇总，年底前制定出下一年度的全年访谈计划，报本级政府同意后组织实施。

6.1.2 承办单位应根据访谈计划安排，做好访谈准备，访谈活动前各单位应制定“在线访谈”方案，并提前一周报本级政府办，访谈方案应包括访谈主题、时间、内容准备、参与领导等。在访谈开始前，网民可以通过政府网站“在线访谈预告”或“征集调查”栏目提出个人意见、建议，工作人员将汇集各网友问题，问题将在访谈时统一解答。

6.2 访谈流程

采用主持人与嘉宾对话的方式，中间穿插网民的提问。每期访谈时长一般控制在60分钟以内，最长不超过90分钟。对访谈现场收到的网民提问，做到有问必答，准确答复，及时答复，要本着对公众高度负责的态度，务求公众满意，确保访谈真正起到宣传政策、引导舆论、回应关切作用。对不能当场答复的问题，在7个工作日内通过各级政府网站“在线访谈”栏目公开回复。

6.3 访谈实录

为扩大社会知晓面，政府门户网站和电视台、广播、报纸等主流媒体应同时发布访谈公告，积极报道访谈内容，扩大访谈效果和社会影响。以文字刊载、现场图片、专访视频等方式对访谈全程在政府网站“在线访谈”栏目中播发。及时转载中、省重要“在线访谈”信息。

7 咨询投诉

各级行政机关办公厅应加强政府网站咨询投诉管理工作，指导和协调各责任单位的信件办理，并在规定办理时限内催办、督办，提高办件效率。

各责任单位应明确承办机构、分管负责人和具体管理人员，并报送各级行政机关办公厅备案。

7.1 网民来信

7.1.1 咨询投诉入口

政府网站应设置统一的咨询投诉入口，并完成与全省统一身份认证系统对接，为网民提供统一注册、统一认证。通过政务服务用户中心登录，即可方便网民进行办事服务、咨询投诉等。

7.1.2 受理范围

受理范围包括但不限于以下内容：

- a) 对省里出台的政策、规范性文件等方面的咨询和建议；
- b) 对经济社会发展等方面的建议和意见；
- c) 对各级行政单位的咨询、建议和意见；
- d) 对各级新政单位工作人员工作作风、效率、质量的投诉、意见、建议；
- e) 与群众生产、生活、工作密切相关的热点、难点问题；
- f) 依法应予受理的其他问题。

7.1.3 不予受理范围

不予受理范围包括但不限于以下内容：

- a) 依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- b) 内容不清或没有按照要求填写相关情况造成无法调查核实和办理的；
- c) 正在办理或办理终结的信件；
- d) 属于内部行政管理方面应按正常渠道逐级汇报的；
- e) 其他不属于受理范围的信件。

7.2 来信回复

7.2.1 应做到依法、严谨、准确、及时，对重大、疑难信息的处理，要经领导集体研究会商，妥善提出回复意见。

7.2.2 回复内容做到格式规范、言简意赅、文字精练，适用法律条例准确。对受政策或客观条件限制暂不能解决的问题要做好解释说明工作，不得敷衍塞责、推诿扯皮或把矛盾上交。

7.2.3 收到群众反映问题的来信后，进行综合研判，对提交事项选择直办、交办和转办等方式进行处理。

7.2.4 对网民留言应及时答复，答复时间不得超过3个月。

7.3 信件处理

7.3.1 直办

对于能够立刻回复的政民互动来信，由工作人员直接进行回复。

7.3.2 转办

凡认为所承接的事项不属于本部门职能范围的，应在两个工作日内说明理由并提出转办建议，由各级行政机关办公厅（室）重新审核确定责任单位。

7.3.3 督办

各级行政机关办公厅（室）应通过催办、督办、通报等措施，督促各责任单位做好办理工作，让群众反映的问题都能得到及时有效的办理回复。

7.3.4 交办

对于不能立刻回复，需要相关责任单位办理后回复的政民互动来信，各级行政机关办公厅（室）交由相关责任单位办理，并跟踪办理情况。

7.3.5 反馈

相关责任部门收到承办件后应在规定期限内办结，回复意见经部门领导审核后，答复来信人，并认真做好解释工作。交办单位同步督办，认为不符合相关要求的，有权要求撤回并重新答复。

7.4 来信公开

7.4.1 根据来信人意愿或相关规定确定是否在政府网站上公开。公开网友留言内容等相关答复信息，公开内容包括：信件标题、留言时间、答复时间、答复单位、答复内容等。

7.4.2 对于不宜公开的处理结果，各办理单位要向来信人回复办理结果，不得向社会公开。

7.4.3 应严格遵守保密规定，依法保障来信人的合法权益，不得将控告、检举材料等有关情况外泄，不得公开控告人、检举人的姓名和身份，不得向无关人员谈论不宜公开的来文来信处理情况。

7.5 回应关切

7.5.1 对涉及本地区、本部门的重大突发事件，应在宣传部门指导下，按程序及时发布由相关回应主体提供的回应信息，召开新闻发布会，公布客观事实，并根据事件发展和工作进展发布动态信息。

7.5.2 对社会公众关注的热点问题，应邀请相关业务部门做出权威、正面的回应，阐明政策，解疑释惑。

7.5.3 回应信息应主动向各类传统媒体和新媒体平台推送，扩大传播范围，增强互动效果。

8 评价功能

政府网站的评价功能应支持用户提交咨询投诉后，对办理结果满意度的反馈，评价功能应包括用户评价、用户追评、评价统计和评价管理功能。

9 其他要求

9.1.1 政府网站应加强与公众的互动交流，与信息发布、政策解读、办事服务有机结合在一起，倾听公众意见建议，广泛接受社会的批评监督。信息发布、解读回应和办事服务类等栏目应通过统一的互动交流平台提供留言评论等功能，实现数据汇聚、统一处理。

9.1.2 网民可对开通了评论功能的动态信息、信息公开信息、政策解读信息进行评论，并查看他人的评论。
