

鄂州市人民政府公报

2022 年第 2 号(总号: 92)

2022 年 5 月印制

双 月 刊

鄂州市人民政府 主办

鄂州市人民政府办公室

承 办

传达政令

指导工作

服务群众

宣传鄂州

目 录

【政府令】

鄂州市控违和查处违法建设办法.....1

【政发】

市人民政府关于印发鄂州市火灾事故调查处理规定的通知.....4

市人民政府关于印发鄂州市市政基础设施工程建设管理办法(修订)的通知.....9

市人民政府关于印发鄂州市市级储备粮管理办法的通知.....14

市人民政府关于印发鄂州市残疾人事业发展“十四五”规划的通知.....19

【政办发】

市人民政府办公室关于调整 2022 年部分社会救助
标准的通知.....30

市人民政府办公室关于印发鄂州市支持市场主体纾困
解难若干措施的通知.....31

【政办函】

市人民政府办公室关于做好《鄂州年鉴》（2022 卷）
编纂工作的通知.....35

市人民政府办公室关于进一步加强 12345 政务服务
便民热线工作的通知.....43

编辑出版/《鄂州市人民政府公报》
编辑部

印刷/湖北立龙印务有限公司

印数/1050 份

发送/市内党政机关、大中型企业、
村（社区）

地址/湖北省鄂州市政府办公大楼
3 楼 349 室

电话/（027）60830208

邮政编码/436000

准印证号/（鄂）4207-2018003/连

网址/http://www.ezhou.gov.cn/

鄂州市人民政府令

第 18 号

《鄂州市控制和查处违法建设办法》已经 2022 年 1 月 24 日鄂州市人民政府第 1 次常务会议审议通过，现予公布，自 2022 年 4 月 16 日起施行。

市 长 陈 平

2022 年 3 月 17 日

鄂州市控制和查处违法建设办法

第一章 总 则

第一条 为了加强城乡规划管理，控制和查处违法建设，根据《中华人民共和国城乡规划法》《湖北省城乡规划条例》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内控制和查处违法建设工作，适用本办法。

第三条 本办法所称违法建设，是指下列情形：

（一）未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证规定进行建设的工程；

（二）未经批准进行的临时建设或者未按照批准内容进行的临时建设，以及临时建筑物、构筑物超过批准期限仍不拆除的；

（三）乡、村庄规划区内未依法取得乡村建设规划许可证或者未按照乡村建设规划许可证的规定进行的建设；

（四）其他违反城乡规划法律、法规规定的

情形。

建筑物、构筑物违反城乡规划的事实持续存在的，属于违法建设的继续状态。

第四条 控制和查处违法建设工作应当坚持属地管理、协作联动、分类处置、综合治理的原则。

第五条 任何组织和个人都应当遵守城乡规划，服从规划管理，不得进行违法建设或者利用违法建设获利。

第六条 市、区人民政府（含开发区、临空经济区管委会，下同）及其有关部门负责组织开展对控制和查处违法建设法律、法规、规章的宣传、培训工作，增强社会公众遵守城乡规划的意识。

第二章 职责分工

第七条 市、区人民政府领导本行政区域内违法建设治理工作，建立源头防控、协作联动工

作机制,完善行政执法程序,依法治理违法建设。

违法建设治理工作经费纳入本级财政预算。

第八条 市、区城市管理执法部门负责统筹、协调、指导本行政区域内控制和查处违法建设工作,查处重大复杂案件。

第九条 乡镇人民政府、街道办事处为本辖区行政执法主体,与市城管执法部门统称为违建执法机关。乡镇、街道的综合执法机构以乡镇人民政府、街道办事处名义开展违建执法工作。自然资源和规划、住建、水利、交通运输、生态环境、公安、消防、市场监管、文化旅游、农业农村等部门应当与违建执法机关实行信息互通共享,及时提供用地、规划、施工、房屋租赁、买卖交易、环保管理、场所经营、消防许可、市场主体登记、文化经营、城市视频监控、卫星遥感监测、城市基础地理等信息。

以上职能部门应当按照各自行政管理职能加强事前、事中、事后监管,在日常监管中发现涉嫌违法建设的,应当及时制止并在3日内移交违法建设执法机关处理。

第十条 乡镇人民政府、街道办事处是辖区控制和查处违法建设工作的责任主体,主要职责是:

(一)落实管理范围内控制和查处违法建设的工作目标;

(二)依法组织实施管理范围内控制和查处违法建设工作;

(三)完成控制和查处违法建设其他相关工作。

第三章 巡查控制

第十一条 区人民政府应当建立控制违法建设巡查制度,明确违建执法机关和其他职能部门日常巡查工作职责,实行网格监控管理,实现

违法建设早发现、早制止、早处置。

违法建设巡查责任人应当在责任区域内履行巡查职责,发现违法建设及时制止、报告、取证。

第十二条 社区居民委员会、村民委员会依托网格服务管理工作体系,巡查本区域内建设情况,发现违法建设的,应当予以劝阻、制止,并立即报告乡镇人民政府、街道办事处。

第十三条 任何组织和个人对违法建设有控告和检举的权利。

区人民政府应当公布违法建设举报网站、信箱、电话等,明确专门机构负责举报的受理工作。受理举报的单位和部门及其工作人员应当为举报人保密。

区人民政府应当建立违法建设定期公布制度,通过政府网站、办事大厅、服务窗口或者媒体等平台,依法向社会公布违法建设及查处情况。

第十四条 建设单位或者个人在建设工程放线前,应当在建设施工场地显著位置设立公示牌,对外公示建设工程规划许可内容及附图,在建设工程竣工经规划条件核实合格后及时予以撤除。

第十五条 物业服务企业应当建立装饰装修申报登记和公示制度,将有关信息在物业管理范围显著位置予以公示。

业主或者物业使用人应当将装饰装修有关信息向物业服务企业申报登记,书面承诺不进行违法建设。

物业服务企业及业主委员会发现违法建设应当及时予以劝阻、制止,并及时报告违建执法机关。

第十六条 不动产登记机构对违法建设依法不得办理产权手续,房屋交易管理机构对违法建设依法不得办理交易手续。

第四章 违法处置

第十七条 违建执法机关履行违法建设查处职责时，有权查阅、调取、复制有关文件、资料，有关单位和人员应当积极配合，不得以任何方式拒绝、推诿。

第十八条 对涉嫌违法建设，违建执法机关应当书面征求相关职能部门意见。相关职能部门应当在收到违法建设咨询函之日起 7 个工作日内，对违法建设进行认定和技术核准，并作出书面答复。

第十九条 未经批准进行临时建设、未按照批准内容进行临时建设或者经过批准超过使用期限的临时建筑物、构筑物，由违建执法机关责令限期拆除。临时建设当事人限期自行拆除确有困难的，可以书面申请违建执法机关协助拆除。

当事人对责令限期拆除决定提出异议的，应当依法申请行政复议或提起行政诉讼；不申请行政复议或者提起行政诉讼，又不拆除违法建设的，违建执法机关依法予以拆除。

第二十条 对正在建设的违法建设，违建执法机关应当当场责令停工；当事人拒不停止建设的，可以采取查封施工现场等强制措施。正在建设的违法建设，是指尚未完工、还不具备或者不完全具备居住、使用功能的违法建设。

违法建设存在安全隐患且危及公共安全的，应当立即组织拆除。

第二十一条 违建执法机关无法确定违法建设当事人的，应当通过政府网站、公示栏、媒体发布公告，并在该违法建设场地醒目位置张贴等，督促违法建设当事人依法接受处理，公告期不少于 60 日。

第二十二条 在依法处置违法建设前，违建执法机关应当通知违法建设当事人及时清理违

法建设内的物品；拒不清理的，应当制作物品清单，由当事人签字确认，当事人不签字的，可以由违法建设所在地居民委员会、村民委员会、物业服务企业确认或者由公证机构现场公证后，由违建执法机关代为保管，并通知当事人限期领取。逾期不领取的，由违建执法机关依法处置。

第二十三条 违建执法机关应当将违法建设当事人受到行政处罚或者行政强制的情况录入信用信息服务平台，并纳入违法建设当事人信用档案。

第五章 法律责任

第二十四条 违反本办法，法律、法规已有规定的，从其规定。

第二十五条 违建执法机关以及相关部门工作人员在控制和查处违法建设工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法依规追究责任。

第二十六条 违法建设当事人为国家工作人员，在限期拆除决定载明的期限内未自行拆除的，除依法拆除外，违建执法机关应当将有关情况书面告知其所在单位或者纪检监察机关。

第二十七条 违反本办法，并妨碍违建执法机关依法执行公务的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。

第六章 附 则

第二十八条 违反土地管理、建筑、消防、水利、交通运输、林业、人民防空等领域法律、法规进行建设的，由有关部门依照相关法律、法规依法查处。

第二十九条 本办法自 2022 年 4 月 16 日起施行。

市人民政府

关于印发鄂州市火灾事故调查处理规定的

通 知

鄂州政发〔2022〕2号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市直相关单位：

现将《鄂州市火灾事故调查处理规定》印发给你们，请认真贯彻执行。

鄂州市人民政府

2022年4月1日

鄂州市火灾事故调查处理规定

第一章 总 则

第一条 为强化火灾事故倒查追责，依据《中华人民共和国消防法》《生产安全事故报告和调查处理条例》等法律法规规定，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本市范围内发生的火灾事故调查处理工作适用于本规定。

第三条 火灾事故调查处理应当坚持科学严谨、依法依规、实事求是、注重实效的原则，任何单位和个人不得妨碍或干涉火灾事故调查处理。

第二章 调查范围及权限

第四条 具有下列情形之一的火灾事故，应当纳入调查处理范围：

（一）造成3人以上10人以下死亡，或者10人以上50人以下重伤，或者1000万元以上5000万元以下直接经济损失的火灾，由市级人民政府负责组织调查处理；

（二）造成1人以上3人以下死亡，或者3人以上10人以下重伤，或者50万元以上1000万元以下直接经济损失的火灾，由事故发生地区级人民政府负责组织调查处理；

（三）其他造成重大社会影响，政府或者消防救援机构认为有必要调查处理的火灾，由提出

调查意见的同级人民政府负责组织调查处理。

上级人民政府认为有必要时，可以提级或指定下级人民政府调查处理火灾事故。

第五条 具有下列情形之一的，不属于本规定调查处理的范围：

（一）因放火、自杀等故意行为危害公共安全，公安机关作为刑事或者治安案件处理的；

（二）因危险化学品、烟花爆竹发生爆炸引起的火灾；

（三）地下矿井部分发生的火灾；

（四）机动车在通行过程中，因车辆碰撞、刮擦、翻覆引起燃烧的火灾；

（五）军事设施、铁路、港航、民航、森林火灾；

（六）其它依法不属于消防救援机构管辖的火灾。

第六条 负责组织调查处理的市、区级人民政府可以直接组织火灾事故调查组进行调查，也可以授权同级消防救援机构牵头组织火灾事故调查处理工作。

第三章 调查组及职责

第七条 发生符合本规定第四条所列情形火灾的，自确定火灾等级之日起 5 日内，由所在区消防救援机构提出成立火灾事故调查处理组（以下简称为调查组）的请示，报本级人民政府审批，或者由具有管辖权的人民政府直接组织成立调查组。

第八条 市、区两级人民政府成立的调查组，原则上由本级人民政府分管消防工作的领导担任组长，同级消防救援机构主要负责人担任副组长，或者授权同级消防救援机构主要负责人担任组长，负责主持火灾事故调查组的全面工作。

调查组成员由消防救援、公安、应急管理、

住房和城乡建设、自然资源和规划、工会以及其他相关职能部门工作人员组成，必要时应当邀请同级纪检监察机关人员参加。

调查组可以聘请相关领域专业技术人员参与调查、鉴定等工作。

第九条 经调查组初步调查，有证据证明火灾性质涉嫌放火刑事犯罪的，应由具有管辖权的公安机关进行侦办；有证据证明火灾性质属于生产安全事故的，应当及时联合同级应急管理部门共同调查。

第十条 调查组的主要职责是：

（一）查明事故发生经过、起火原因、灾害成因、人员伤亡情况及火灾直接经济损失；

（二）认定火灾的性质和火灾事故责任；

（三）提出对火灾事故责任单位和责任人的处理建议；

（四）总结事故教训，提出防范和整改措施；

（五）提交火灾事故调查报告。

第十一条 调查组组长对火灾事故调查处理工作全面负责，并履行下列职责：

（一）根据事故情况，确定调查方向和重点，明确各成员职责、分工；

（二）组织召开事故调查会议，定期通报进展情况，讨论研究重大事项；

（三）指导、督促各小组协调配合，按计划开展调查工作；

（四）协调解决事故调查中的重大问题，对事故调查中出现的分歧意见，集体研究解决；

（五）对需要向本级人民政府请示事项、向社会发布事故调查进展情况等有关事宜进行审定签发。

调查组成员应当服从调度安排，密切配合，共享信息，认真完成职责范围内的调查处理工作。

第十二条 调查组根据调查工作需要可设

综合组、技术组、管理组和责任事故追责问责审查调查组等任务小组，负责完成调查组交办的各项任务。

第十三条 综合组由牵头调查的消防救援机构负责，主要负责事故调查工作的综合协调、资料收集、后勤保障、调查报告起草等工作。具体职责和任务是：

（一）负责筹备成立事故调查组、召开调查会议、做好舆情监控和后勤保障工作；

（二）负责事故调查信息的统一报送和处置，对事故调查工作进行综合协调；

（三）负责汇总各组调查进展情况，督促各组按照事故调查总体要求，制定工作方案；

（四）负责事故调查处理资料的收集、整理、保管。

第十四条 技术组由消防救援机构、公安机关和火灾事故发生场所所属行业主管部门等相关单位组成，主要负责调查火灾事故的起火原因和灾害成因。具体职责和任务是：

（一）根据调查组的总体要求，制定技术组调查工作方案；

（二）查明事故发生时间、地点、经过，事故救援情况、伤亡人数及伤亡原因；

（三）负责调查走访、现场勘验、搜集证据，委托开展相关技术鉴定和检验检测工作，查明火灾起火原因和灾害原因，统计火灾直接经济损失；

（四）提出对事故性质认定的初步意见和事故预防的技术性措施。

第十五条 管理组由消防救援、应急管理、公安、住房和城乡建设、自然资源和规划和火灾事故发生场所所属行业主管部门等相关单位组成，主要负责对相关单位和人员的履职情况进行调查，查明事故直接责任和间接责任。具体职责和任务是：

（一）根据调查组的总体要求，制定管理组调查工作方案；

（二）查明事故发生单位的基本情况、相关部门职责及其相关人员履职情况；

（三）提出对事故发生单位主体责任者的处理建议，提出对职能部门党政人员的追责名单及追责建议；

（四）针对事故暴露出的管理方面的问题，提出整改建议和防范措施。

第十六条 责任事故追责问责审查调查组由同级纪检监察机关及相关专业人员组成，负责对地方党委、政府和相关职能部门及公职人员依法履行消防安全管理工作责任方面存在的违纪、违法行为开展调查。

第十七条 调查组成员在事故调查工作中应当诚信公正、恪尽职守，遵守调查纪律，保守调查秘密。未经调查组组长允许，调查组成员不得擅自发布有关火灾事故调查处理的任何信息。

第十八条 执法人员与案件有直接利害关系或者有其他关系可能影响公正执法的，应当回避。

第四章 调查处理

第十九条 调查组依据火灾事故情况确定调查对象，主要包括起火场所管理、使用单位及相关责任人，火灾发现、扑救等相关人员，火灾涉及的建设、设计、施工、监理、检测及中介服务等有关单位及相关责任人，当地政府和消防安全有关事项负有审查批准和监督管理职责的行政部门公职人员、基层组织及相关责任人。

第二十条 调查范围可根据调查工作实际需要进行确定和调整。被调查对象应当无条件配合调查组开展调查工作，并按要求如实提供相关资料，对拒不配合的可依法依规采取强制措施，

或者予以党纪、政纪处分。

第二十一条 技术组应当依据《火灾事故调查规定》《火灾现场勘验规则》等有关要求,按照现场封闭、调查询问、现场勘验、物证提取、检验鉴定、调查实验等调查程序,实施调查取证活动。

第二十二条 调查组应当注重从人的不安全行为、物的不安全状态、消防安全管理漏洞及薄弱环节等方面进行取证。

(一)重点查明火灾事故责任人是否涉及重大责任事故罪,危险物品肇事罪,失火罪,消防责任事故罪,工程重大安全事故罪,生产、销售伪劣商品罪,生产、销售不符合安全标准的产品罪等涉嫌刑事犯罪的问题;

(二)重点调查火灾发生单位直接责任人、法定代表人、主要负责人和实际控制人履行消防安全法定职责和工作职责情况。

(三)重点调查党委政府和相关监管部门党员干部及公职人员涉嫌职务违法、职务犯罪等情况。

第二十三条 调查组应当围绕火灾发生诱因和导致蔓延扩大的灾害成因,查实有关单位和个人有无违反消防法律法规及技术标准的情节,分析厘清火灾事故各方责任。

(一)调查使用管理责任。围绕起火点、起火原因、火灾蔓延等相关要素,调查起火场所的消防安全主体责任落实情况及相关人员履行职责、落实责任情况。

(二)调查工程建设、中介服务责任。围绕消防设计、审查、施工、监理、竣工验收、消防技术服务等环节,查清相关单位和个人履行职责、落实责任情况。

(三)调查消防产品质量责任。围绕火灾中消防设施、设备运行和发挥作用情况,查实消防产品生产、销售、使用各环节的主体责任。

(四)调查政府、部门监管责任。对地方各级政府、相关职能部门落实消防法律法规和《湖北省消防安全责任制规定》情况进行调查,查清各级各部门和相关责任人责任。

(五)调查基层组织履职情况。对村(居)民委员会开展消防宣传教育、防火安全检查、灭火应急疏散演练、消防安全网格化管理、志愿消防队建设、群众性自防自救等落实消防安全责任工作进行调查,查清履行职责、落实责任情况。

第二十四条 纪检监察机关成立的责任事故追责问责审查调查组,组织开展对涉嫌违纪或者职务违法、职务犯罪问题审查调查,或者启动问责调查,对地方党委、政府和各级职能部门、相关单位,对事故涉及的党员、干部以及监察对象的责任进行核实认定,提出处理处置、问责意见并按规定报批后落实。

第二十五条 技术组、管理组通过调查取证和分析、认定,在规定时限内形成小组调查报告,综合组汇总形成火灾事故调查报告,并上报本级人民政府。报告应当包括下列内容:

- (一)事故发生场所概况;
- (二)事故发生经过和事故救援情况;
- (三)事故造成的人员伤亡和火灾直接经济损失;
- (四)事故发生的原因和事故性质;
- (五)事故责任的认定以及对事故责任者的处理建议;
- (六)事故防范和整改措施;
- (七)调查组成员名单及签名。

事故调查报告应当附有关证据材料。

第二十六条 调查组应当在火灾发生之日起 60 日内完成火灾事故调查,情况复杂疑难的,经本级人民政府批准可适当延长,但延长的期限最长不超过 60 日。火灾事故调查中需要进行检验、鉴定的,检验、鉴定时间不计入调查期限。

第二十七条 各级人民政府应当在收到火灾事故调查报告之日起 15 日内作出批复，并责成相关单位按处理意见和建议进行处理。相关单位应当自收到批复之日起规定时间内，将处理结果报调查组。

第二十八条 火灾事故调查工作结束后，由消防救援机构负责及时将火灾事故调查处理过程中形成的档案资料装订归档。

第二十九条 火灾事故调查报告经报本级人民政府批准后，由负责事故调查的人民政府或者其授权的有关部门、机构向社会公布，依法应当保密的除外。

第五章 整改评估

第三十条 火灾事故调查工作结束后，消防救援机构应提请本级人民政府采取专项整治措施，有针对性地开展火灾隐患整治行动。

第三十一条 市、区人民政府开展的专项整治行动期满后，消防救援机构应当提请本级人民政府成立由消防救援机构牵头的火灾事故整改评估组，对火灾事故整改措施落实情况进行评

估，必要时可以聘请具有从业条件的第三方机构开展评估工作。

第三十二条 火灾事故整改评估组要如实总结评估工作，形成评估报告。

第三十三条 评估工作结束后，评估组应当向组织调查的人民政府提交评估报告。

第三十四条 对火灾事故防范和整改措施、责任单位及有关责任人员处理意见不落实或者或者落实不力的，依法依规追责问责。涉及犯罪的，移送司法机关处理。

第六章 附 则

第三十五条 本规定中下列用语的含义：

（一）本规定中 15 日以内（含本数）是指工作日，不含法定节假日；

（二）“以上”包括本数，“以下”不包括本数。

第三十六条 本规定中区包括鄂城区、华容区、梁子湖区和葛店开发区、临空经济区。

第三十七条 本规定自发布之日起实施。若实施期间国家、湖北省对火灾事故调查处理出台新规定，从其规定。

市人民政府

关于印发鄂州市市政基础设施工程建设 管理办法（修订）的通知

鄂州政发〔2022〕3号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市政府各部门：

现将《鄂州市市政基础设施工程建设管理办法（修订）》印发给你们，请认真贯彻执行。

鄂州市人民政府

2022年4月10日

鄂州市市政基础设施工程建设管理办法（修订）

第一章 总 则

第一条 为了提高市政基础设施工程的建设质量和管理水平，保证公共资金的使用效率，根据《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》（国务院令第714号）、《政府投资条例》（国务院令第712号）等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内利用市级城市建设资金建设的市政基础设施项目适用本办法。

第三条 本办法所称市政基础设施工程，是指城市道路（含地下综合管廊）、桥涵（含地下通道）、隧道、广场、停车场、园林绿化、供水、

排水和污水处理、垃圾处理、市容环卫设施等工程。

本办法所称市政基础设施工程建设是指市政基础设施工程的新建、改建、扩建。

第四条 市政基础设施工程建设应遵循计划引导、分工明确、权责一致、流程清晰、管理顺畅的原则。

第五条 市政基础设施工程建设实行项目法人责任制、招标投标制、工程监理制和合同管理制。

第二章 管理职责

第六条 市住房和城乡建设局负责市政基础设施工程质量、安全和文明施工的监督管理工作。

第七条 市政府投资工程管理中心是新建城市道路（含地下综合管廊）、桥涵（含地下通道）、隧道、广场、停车场、园林绿化和市政府指定工程的建设主体。

市水利和湖泊局是城市供水、污水处理设施和市政府指定工程的建设主体。

市城市管理执法委员会是垃圾处理 and 市容环卫设施新改扩建，城市道路（含地下综合管廊）、桥涵（含地下通道）、隧道、广场、停车场、园林绿化、其他城市排水工程改建和市政府指定工程的建设主体。

第八条 建设主体应当履行下列职责：

（一）根据市人民政府审批的年度建设计划，负责市政基础设施项目建设的组织、实施、协调工作，对工程项目的质量、安全、进度、造价、合同、信息等进行管理和控制；

（二）组织工程移交，督促施工单位严格按照工程保修期内应承担的责任履行应尽的保修义务；

（三）负责制定资金拨付计划，按照程序将城市建设资金拨付给相关单位；

（四）按照程序组织编制工程预算、结算报告；

（五）负责中央、省预算内投资和财政专项等政策性资金的申报、争取工作；

（六）承担市政基础设施标准化建设和重大工程技术的推广应用工作。

第九条 市财政局是市政基础设施建设工程的资金管理主体，履行下列职责：

（一）参与年度建设计划会审，对城市建设资金来源进行审核；

（二）开展市政基础设施项目财政承受能力评估论证；

（三）负责对市政基础设施项目进行投资评审，并对建设主体组织编制的预算进行审查；

（四）统筹并拨付列入政府预算的城市建设资金；

（五）负责审核建设主体的建设管理费、职能管理单位的管养经费，并及时拨付；

（六）负责对建设主体开设的城市建设专项资金账户实施监督管理；

（七）参与建设主体工程较大和重大变更事项的会商；

（八）负责市政基础设施项目竣工结算、决算审查，审批市政基础设施项目竣工财务决算；

（九）对市政基础设施项目进行绩效管理。

第十条 项目所在地人民政府是市政基础设施工程项目的土地、房屋征收主体，依法组织开展市政基础设施工程项目的土地征收工作；负责所辖区域内被征收土地上的房屋征收与补偿工作。

项目所在地的房屋征收与补偿管理部门可以委托各街道办事处、乡镇人民政府依法依规开展市政基础设施工程的房屋征收与补偿安置工作，并负责日常监督。

第十一条 市审计局对市政基础设施项目的预算执行情况和决算，以及工程项目的资金管理使用和建设运营情况依法审计监督，对第三方审计机构出具的审计报告进行核查。

第十二条 市发改、公安、人社、自然资源和规划、生态环境、文旅、公共资源交易监督等主管部门，在各自职责范围内，对市政基础设施工程建设实施监督管理。

第十三条 市房屋征收与补偿中心按照法定职责做好对市政基础设施工程房屋征收与补偿安置的监督、指导和服务。

第三章 项目计划和审批

第十四条 市住房和城乡建设局根据本市

城市发展的中长期规划和近期发展要求，组织编制市政基础设施建设项目的年度建设计划，报市人民政府批准。

经批准的年度建设计划，未经规定的决策程序，任何单位和个人不得擅自更改。已列入市政基础设施年度建设计划的新建项目应当完成可行性研究报告审批或者投资概算核定，并经资金管理主体进行项目预算评审。

第十五条 在年度建设计划以外临时新增的抢险、应急等工程，应按如下程序实施：

（一）由项目建设需求单位向市人民政府提出建设申请；

（二）市人民政府批准申请后，由建设主体会同相关单位踏勘现场，研究建设规模和设计方

案；
（三）建设主体或行业主管部门向市人民政府专题报告，说明项目基本概况、投资估算、财政投资评审结论、发包方式，经市人民政府批准后实施。

（四）市住房和城乡建设局在年度建设计划中期调整时，将其纳入当年或下年城建计划。

第四章 项目发包与会商

第十六条 必须招标的工程项目，其勘察、设计、施工、监理以及与工程建设有关的重要设备、材料的采购，由建设主体依法依规组织招标。涉及政府采购的，按照政府采购法律法规执行。

第十七条 鼓励市政基础设施项目优先采用工程总承包模式进行建设。

第十八条 确定下列重大事项应采取联合会商方式：

- （一）最高投标限价；
- （二）工程变更；
- （三）重大或特殊建设项目合同内容；
- （四）不需招标项目的发包；
- （五）其他需要进行联合会商的重要事项。

建设主体根据项目建设需要，牵头组织相关单位或专家进行联合会商，研究确定以上事项。

第十九条 已通过公开招标方式明确由承包人负责采购的材料、设备，且合同中约定的信息价范围内都无市场信息价参考的，除依法必须招标的外，可采用询价认价的方式确定价格。建设主体负责拟定材料、设备的询价认价实施制度，并报相应行业主管部门批准后实施。

第五章 工程变更管理

第二十条 工程变更（含设计变更和施工变更）应严格按照审批权限经批准后，依据正式的变更文件组织实施。工程变更未经审批同意，其所发生的工程量，不予认定。

第二十一条 根据变更的影响不同，将工程变更分为一般变更、较大变更、重大变更三个等级，其中：

（一）一般变更事项

1. 不调整相关行政主管部门审批内容的工程变更；

2. 单次变更增减数额小于 30 万元（含 30 万元），且变更后的累计工程费用未超过经批准设计概算的工程变更。

（二）较大变更事项

1. 涉及调整建设项目的平面布局、结构体系、工艺流程等方面内容，对工程的投资、效益、工期产生一定影响的工程变更；

2. 单次变更增减数额大于 30 万元且未超过 300 万元，且变更后的累计工程费用未超过经批准设计概算的工程变更。

（三）重大变更事项

1. 涉及调整可研批复内容（如建设规模、建设方案、建设内容、工程等级、主要工艺流程等），对工程的投资、效益、工期产生重大影响的工程变更；

2. 单次变更增减数额超过 300 万元（含 300

万元)，且变更后的累计工程费用未超过经批准设计概算的工程变更。

第二十二条 工程变更应当根据影响不同，实行分级审批。

一般变更，由建设主体、设计、监理、造价咨询、施工等相关单位联合会商，形成会商记录，明确变更方案，签发变更审批单，按变更工作流程实施。

较大变更，由建设主体组织市财政局、市行业主管部门、设计、监理、造价咨询、施工等相关单位共同会商，形成会议纪要，明确变更方案，按变更工作流程实施。

重大变更，先由建设主体组织相关单位和专家提出建设方案，根据其技术复杂程度，视情组织专家论证。再由市财政局、市行业主管部门、建设主体、设计、监理、造价咨询、施工等相关单位共同会商，形成会议纪要，明确变更方案，报市人民政府批准后，按变更工作流程实施。

第二十三条 工程变更后的单价按以下方式确定：

（一）工程量清单中已有与变更工程相同项目的单价，按已有的单价计算；

（二）工程量清单中有类似项目的单价，应参照类似项目单价确定变更单价，如同时有多个类似项目，则参照单价低的确定变更单价；

（三）合同中没有适用或类似变更工程的单价，根据项目各方询价或双方认可的其他方式确定价格。

第二十四条 经核定的投资概算是控制市政基础设施工程投资规模的重要依据。因建设规模、建设方案、建设内容、工艺流程等重大变更，使得初步设计提出的投资概算超过经批准的可行性研究报告提出的投资估算 10% 的，应重新编制可行性研究报告，报市人民政府审批。

第六章 工程质量和安全

第二十五条 建设主体不得违法发包、肢解

发包，不得以任何理由要求勘察、设计、施工、监理单位违反法律法规和工程建设标准，降低工程质量。

勘察、设计单位应当保证勘察设计文件符合法律法规和勘察、设计规范要求。

施工单位应当按照经审查合格的施工图设计文件和施工技术标准进行施工。

监理单位应当按照法律法规、有关技术标准、设计文件和工程承包合同进行监理。

第二十六条 建设主体、勘察、设计、施工、监理及其他与市政基础设施工程安全生产有关的单位，应当遵守安全生产法律、法规的规定，保证建设工程安全生产，依法承担市政基础设施工程安全生产责任。

第二十七条 施工单位应当采取措施控制和处理施工现场的各种粉尘、废气、废水、固体废物以及噪声、振动对环境的污染和危害。

第二十八条 市政基础设施工程完工后，由建设主体申请相关行政主管部门实施联合竣工验收。

第二十九条 工程验收备案后，建设主体应当及时组织施工单位将工程移交给职能管理单位，职能管理单位应当在 15 个工作日内完成接收工作。自验收备案 15 个工作日后，其管理权自动转移至职能管理单位。

市水利和湖泊局是城市供水、污水处理设施的职能管理单位。

市城市管理执法委员会是城市道路（含地下综合管廊）、桥涵（含地下通道）、隧道、广场、停车场、园林绿化、城市排水工程、垃圾处理和市容环卫设施等的职能管理单位。

职能管理单位应参与市政基础设施项目的方案论证，并按照工程的使用性质实施日常管理，及时将管养经费申请列入财政预算，对接收的工程进行定期维修和维护。

第三十条 受征地、拆迁阻碍影响的工程项目，由建设单位、勘察单位、设计单位、施工单

位、监理单位对已完工部分进行验收，分段移交。

第七章 资金拨付和工程结算

第三十一条 建立严格的资金拨付约束机制。项目建设未纳入预算的不得开支，有预算的不得超支。

第三十二条 资金拨付按照下列程序进行：

（一）工程进度审核。建设主体根据工程实际进度，于月初审核汇总上月完成工程量，送委托的造价咨询单位审计。造价咨询单位应自接到送审材料之日起的5个工作日内完成审计，并将审计结果反馈建设主体；

（二）资金额度确定。建设主体组织核定进度完成投资，计算工程款的月支付总量，原则上按照70%的进度支付比例确定月度工程款拨付额度（合同约定的特殊项目除外）。在工程竣工前，累计支付勘察、设计、监理等项目费用原则上不超过合同价的70%；征地、拆迁、安置补偿，管（杆）线迁改，工程前期和其他特殊项目资金拨付的额度和时间，按合同约定执行；

（三）资金拨付审批。建设主体按季度制定建设资金拨付计划，送资金管理主体审核。资金管理主体在收到资金拨付计划后按规定时间完成审核工作，再报分管副市长审批。需预拨或逐月拨付资金的特殊项目，单独履行审核报批程序；

（四）拨付建设资金。资金管理主体根据分管副市长签批的城市建设资金拨付计划，将城市建设资金拨付给城市建设专项资金账户，由建设主体支付给各相关单位基本账户；

（五）工程竣工结算审计。工程竣工后，建设主体组织竣工验收，造价咨询单位对工程实行竣工结算审计。

第三十三条 施工单位应当在工程竣工验收合格后的28天内，向建设主体递交竣工结算

报告及完整的结算资料。建设主体根据合同约定初核后，由资金管理主体视情况委托造价咨询单位进行结算审计。建设单位应将审计报告及项目相关资料报送市审计局，依法接受审计监督。

第三十四条 造价咨询单位接到审计申请及相关资料后，在规定时间内出具结算审计报告，并对结算审计报告的真实性、完整性、公正性负责。

第八章 法律责任

第三十五条 因勘察、设计、监理、施工、造价咨询等单位未履行合同约定职责而引起的设计变更，或其他情形造成工程损失的，按照合同和建设工程相关法律、法规，由以上单位依法承担相应责任。

第三十六条 建设主体、职能管理单位、房屋征收部门、房屋征收实施单位和其他相关单位及其工作人员因履职不力，给市政基础设施建设造成损失或不良影响的，由有关部门依纪依法追究责任人。

第三十七条 财政、审计、住房和城乡建设等主管部门因未依法履行各自监管职责，导致项目资金被贪污、挪用、随意拨付，或项目出现严重质量问题、发生安全生产事故的，由有关部门依纪依法追究责任人。

第九章 附 则

第三十八条 市级其他部门，各区、葛店开发区、临空经济区作为建设主体，使用城市建设资金建设的项目，可参照本办法执行。

使用城市建设资金的保障性安居工程、公共建筑等项目，可参照本办法执行。

第三十九条 本办法自2022年5月9日起施行，有效期5年。

市人民政府

关于印发鄂州市市级储备粮管理办法的通知

鄂州政发〔2022〕4号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市直相关部门：

现将《鄂州市市级储备粮管理办法》印发给你们，请认真执行。

鄂州市人民政府
2022年4月22日

鄂州市市级储备粮管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范市级储备粮管理，维护粮食市场稳定，提升粮食收储调控能力，保障粮食安全，根据有关法律法规规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称市级储备粮，是指市人民政府为调节粮食供求，稳定粮食市场，以及应对重大自然灾害或者其他突发事件等情况而储备的粮食和食用油。

第三条 市级储备粮的经营、管理和监督等活动，适用本办法。

第四条 市级储备粮的所有权属于市人民政府。未经市人民政府批准，任何单位和个人不得动用市级储备粮。

第五条 市粮食行政管理部门会同财政部门负责拟订市级储备粮规模总量、品种结构、总体布局和动用等宏观调控意见，报市人民政府批准后实施。市粮食行政管理部门负责市级储备粮的行政管理，对储备粮承储企业（以下简称承储企业）进行行政确认，对市级储备粮的数量、质量和储存安全实施监督检查。

市级储备粮管理应当完善制度、严格管理、落实责任。

第六条 市财政部门负责安排市级储备粮的贷款利息、保管费用、轮换费用等财政补贴，保证及时、足额拨付；负责对市级储备粮有关财务执行情况实施监督检查。

第七条 中国农业发展银行鄂州市分行（以下简称市农发行）负责按照国家有关规定，

及时、足额安排市级储备粮所需贷款，并对发放的市级储备粮贷款实施信贷监管。

第八条 承储企业具体负责市级储备粮的经营管理，并对市级储备粮的数量、质量和储存安全负责。

承储企业依照有关国家标准和技术规范，建立、健全市级储备粮各项业务管理制度，并报市粮食行政管理部门备案。

第九条 任何单位和个人不得以任何方式骗取、挤占、截留、挪用市级储备粮贷款及利息、保管费用、轮换费用等财政补贴。市级储备粮贷款与粮食库存值实行增减挂钩、专户管理和专款专用。

第十条 任何单位和个人不得破坏市级储备粮的仓储设施，不得偷盗、哄抢或者损毁市级储备粮。

第十一条 任何单位和个人对市级储备粮经营管理中的违法行为，均有权向市粮食行政管理部门等有关部门举报。市粮食行政管理部门等有关部门接到举报后，应当及时查处；举报事项的处理属于其他部门职责范围的，应当及时移送其他部门处理。

第二章 收 购

第十二条 市级储备粮的收购计划由市粮食行政管理部门根据市人民政府批准的储存规模、品种和总体布局方案下达给承储企业。承储企业根据下达的收储计划具体组织实施。

第十三条 市级储备粮入库成本价格，由市粮食行政管理部门会同市财政部门、市农发行根据粮食市场行情和价格走势，按照不低于国家确定的粮食最低收购价格及合理费用核定。

承储企业按照核定的入库成本价格核算库存。入库成本一经核定，任何单位和个人不得擅自变更。

第十四条 承储企业收购入库的市级储备粮应当是当年生产的新粮，并且达到国家和省级质量标准。

市级储备粮的入库质量和品质，由市粮食行政管理部门委托具有资质的检测机构进行检验。

第三章 储 存

第十五条 承储企业应当具备下列条件：

（一）仓库容量和仓储条件符合国家和省规定的标准和技术规范以及安全生产法律法规的要求；

（二）具有与粮食储存功能、仓型、进出方式、品种、储存周期等相适应的仓储设施设备；

（三）具有符合国家标准的地方储备粮质量等级检验仪器和场所，具备检测地方储备粮储存期间仓库内温度、水分、害虫密度的条件；

（四）具有经过专业培训的粮油保管员、粮油质量检验员等管理技术人员；

（五）经营管理和信誉良好，无失信行为及违法经营记录。

第十六条 市粮食行政管理部门依照前款规定的条件，按照公开、公平、公正、择优的原则确定承储企业。

第十七条 市粮食行政管理部门应当与承储企业签订承储合同，明确双方的权利、义务和违约责任等事项。

第十八条 承储企业应当遵守下列规定：

（一）严格执行有关储备粮管理的法律法规规章和国家仓储标准、技术规范及市级储备粮的各项管理制度；

（二）执行市级储备粮收购、销售、轮换计划，保证入库的粮食达到收购、轮换计划规定的质量等级，并符合国家规定的质量标准；

(三) 实行专仓专罐储存、专人保管、专账记载, 保证账账相符、账实相符、质量良好、储存安全;

(四) 建立健全防火、防盗、防洪等安全管理制度, 配备必要的安全防护设施;

(五) 按照国家规范使用熏蒸剂、防护剂等化学药剂;

(六) 对粮食储存管理状况进行经常性检查, 发现问题应当及时处理, 不能处理的, 应当及时报告市粮食行政管理部门;

(七) 执行粮食流通统计制度, 建立台账, 定期分析储存管理情况, 并报市粮食行政管理部门。

第十九条 承储企业不得有下列行为:

(一) 虚报、瞒报储存的市级储备粮数量;

(二) 在储存的市级储备粮中掺杂掺假、以次充好;

(三) 擅自串换市级储备粮品种、变更储存地点、仓号、油罐;

(四) 以市级储备粮对外进行抵押、质押、担保或者清偿债务;

(五) 以旧粮顶替新粮, 骗取市级储备粮贷款和贷款利息、管理费用等资金或补贴。

第二十条 承储企业依法被撤销、解散或者破产的, 其储存的市级储备粮由市粮食行政管理部门按照本办法第十六条的规定, 重新确定承储企业储存。

第二十一条 使用政府性资金建设的市级储备粮仓储设施, 未经产权单位批准, 承储企业不得擅自处置或者变更用途。

第四章 轮 换

第二十二条 市级储备粮轮换, 是指在储备规模不变的前提下, 以当年生产的新粮等量替换

计划指定的库存粮食, 并且达到国家粮食质量标准 and 省规定的的质量指标。

第二十三条 市级储备粮轮换应当服从国家有关粮食调控政策, 以储存品质指标为依据, 以储存年限为参考, 实行均衡轮换。根据粮油储存品质判定规则相关国家标准评价结果, 不宜存的市级储备粮必须轮换; 接近不宜存或者超过正常储存年限的, 应当按照先入先出、确保储存安全、提质增效的原则轮换。轮换期间, 市级储备各月末实物库存不得低于国家规定的标准。

储存的稻谷一般不得超过三年、小麦一般不得超过四年、食用油一般不得超过两年。

第二十四条 市级储备粮年度轮换计划由市粮食行政管理部门下达, 承储企业组织实施。

轮换计划下达后, 承储企业应当在规定的时间内完成轮换, 并报市粮食行政管理部门确认。如因特殊原因无法完成轮换的, 需及时报告市粮食行政管理部门。

第二十五条 市级储备粮轮换架空期为 5 个月, 确需延长的, 须向市粮食行政管理部门报告, 最长不超过 6 个月。在轮换架空期内, 正常拨付市级储备粮的贷款利息和保管费用补贴。

第二十六条 市级储备粮轮换费用应当根据粮食市场价格, 按照轮换价差、费用来确定。

第二十七条 设立市级储备粮轮换风险准备金, 用于解决市级储备粮轮换产生的价差亏损。承储企业轮换风险金余额应逐步达到市核定的粮食入库成本总额的 10% 和油脂入库成本的 15%。

第二十八条 市级储备粮轮出销售款应当及时、全额偿还市农发行的贷款, 严禁截留、挪用。市农发行应当在轮出销售款归还的两个工作日内, 相应核减市级储备粮贷款。

市级储备粮轮换贷款应当根据轮换进度发放。市级储备粮轮换采取先购后销轮换方式的, 由市农发行先发放市级储备粮轮换贷款, 待验收

入库转为市级储备后，及时发放市级储备粮贷款，同时足额收回相应的市级储备粮轮换贷款；采取先销后购轮换方式的，销售后先收回市级储备粮贷款，轮入所需收购资金，由市农发行按轮出还贷额及时、等额发放市级储备粮贷款。

第二十九条 轮出市级储备粮，应通过规范的粮食交易平台进行公开竞价或定向交易。出库时，应当由有资质的检测机构出具检验报告，以确保食用安全。

第五章 动 用

第三十条 动用市级储备粮，由市粮食行政管理部门会同财政部门提出动用方案，报市人民政府批准。动用方案应当包括动用市级储备粮的品种、数量、质量、价格、使用安排、运输保障等内容。

第三十一条 出现下列情况之一的，可以动用市级储备粮：

（一）全市或者部分区粮食明显供不应求或者市场价格异常波动；

（二）发生重大自然灾害或者其他突发事件需要动用市级储备粮；

（三）市人民政府认为需要动用市级储备粮的其他情形。

第三十二条 市粮食行政管理部门根据市人民政府批准的市级储备粮动用方案下达动用命令，具体组织实施。

紧急情况下，市人民政府直接决定动用市级储备粮并下达命令。

市人民政府有关部门和有关区人民政府（管委会）对市级储备粮动用命令的实施，应当予以支持、配合。

第三十三条 任何单位和个人不得拒绝执行或者擅自改变市级储备粮动用命令。

第六章 利息费用补贴

第三十四条 市级储备粮补贴资金（含利息、保管及轮换费、轮换价差亏损、损失消耗）从粮食风险基金中列支，不足部分纳入当年的市级财政预算，参照中央储备粮费用定额补贴标准，由市财政部门按照自然年度据实结算。

第三十五条 动用市级储备粮产生的价差收入扣除相关费用后应当上缴市财政部门，产生的价差亏损和相关费用由市财政部门据实补贴。

第三十六条 市级储备粮因不可抗力造成损失、损耗的费用，由市财政部门会同粮食行政管理部门予以核销，并据实补贴。因经营管理不善造成损失、损耗的，由承储企业自行承担。

第七章 监督检查

第三十七条 市粮食行政管理部门依法对承储企业执行本办法及有关粮食法规的情况，进行监督检查。

（一）检查市级储备粮的数量、质量、储存安全；

（二）向有关单位和人员调查了解市级储备粮收购、销售、轮换计划及动用命令的执行情况；

（三）查阅市级储备粮经营管理的有关资料、凭证。

第三十八条 市粮食行政管理部门在监督检查中，发现市级储备粮数量、质量、储存安全等方面存在问题，应当责成承储企业立即予以纠正或者处理；发现承储企业不再具备存储条件的，市粮食行政管理部门不得再与其签订承储合同。

第三十九条 市粮食行政管理部门的监督检查人员应当将监督检查情况作出书面记录，并由监督检查人员和被检查单位负责人签字。被检查

单位的负责人拒绝签字的，监督检查人员应当将有关情况记录在案。

第四十条 市财政部门、市农发行分别对市级储备粮的数量、利息费用补贴使用情况、贷款资金使用情况监督检查。

市审计机关依照审计法规规定的职权和程序，对有关地方储备粮的财务收支情况实施审计监督。

市市场监管部门应当会同市粮食行政管理部门对市级储备粮价格执行情况依法进行监督检查。

其他相关部门按照各自职责分别对市级储备粮进行监督检查。

第四十一条 市粮食行政管理部门、财政部门、市农发行、审计部门、市场监管部门的人员要依法履行监督检查职责，承储企业应当予以配合，任何单位和个人不得拒绝、阻挠、干涉监督检查工作。

第八章 法律责任

第四十二条 国家行政机关和农业发展银行的工作人员违反有关规定，有下列行为之一的，对直接责任人依法依规给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）不及时下达市级储备粮收购、年度轮换计划的；

（二）确定不具备承储条件的企业承储市级

储备粮，或者发现承储企业不再具备承储条件、不及时取消其承储资格的；

（三）无正当理由，不及时、足额拨付地方储备粮的贷款利息、保管与轮换费用等财政补贴的；

（四）无正当理由，不及时、足额安排市级储备粮所需信贷资金或者市级储备粮销售款归行后，不及时核减储备贷款的；

（五）接到举报、发现违法行为不及时查处的。

第四十三条 承储企业违反本办法第八条第二款、第十四条第一款、第十八条、第十九条、第二十四条、第三十三条规定的，由粮食行政管理部门、财政部门按照各自职责，责令限期改正；拒不改正的，取消其承储职责。

第四十四条 破坏市级储备粮仓储设施，偷盗、哄抢、损毁市级储备粮的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；造成财产损失的，依法承担民事赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第四十五条 本办法未涉及的其他问题依照国家和省、市有关规定执行。

第四十六条 本办法有效期 5 年，自 2022 年 5 月 1 日起施行，有效期至 2027 年 5 月 1 日。

市人民政府

关于印发鄂州市残疾人事业发展“十四五”规划的通知

鄂州政发〔2022〕6号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市政府各部门：

现将《鄂州市残疾人事业发展“十四五”规划》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

鄂州市人民政府

2022年4月30日

鄂州市残疾人事业发展“十四五”规划

为进一步促进我市残疾人事业发展，根据《中华人民共和国残疾人保障法》《湖北省残疾人事业发展“十四五”规划》《鄂州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》，结合我市实际，编制本规划。

一、编制背景

“十三五”以来，全市各地、各相关部门持续推进残疾人康复、教育、就业、无障碍环境建设、权益保障等工作，全面完成我市残疾人事业“十三五”规划的各项主要任务指标。五年来，全市9305名农村建档立卡贫困残疾人如期脱贫，脱贫率100%。8830名困难残疾人得到生活补贴，19335名重度残疾人得到护理补贴，覆盖率100%。残疾人城乡居民基本养老保险参保率99.5%，残疾人城乡居民基本医疗保险参保率100%。适龄残

疾儿童少年义务教育入学率达到95%，残疾人基本康复服务覆盖率85%以上，辅助器具适配率85%，城镇新增残疾人就业1056人，1000多人次残疾人接受托养服务，424户农村贫困残疾人家庭危房和1048户贫困重度残疾人家庭无障碍设施得到改造。营造了关爱帮助残疾人的良好社会氛围，残疾人平等参与社会活动更加广泛，残疾人的获得感、幸福感和安全感稳步提升，越来越多的残疾人为经济社会发展作出了积极贡献。

“十四五”时期，我市残疾人事业发展仍面临一些突出问题：相当数量的残疾人家庭收入不高、生活还比较困难；部分残疾人存在返贫和致贫风险，残疾人生活水平与社会平均水平差距仍然明显，特别需要社会关心帮助；残疾人就业创业水平需要持续提升；残疾人基本公共服务水平

需要提高,残疾人关爱服务体系和设施需要逐步健全;基层残疾人组织薄弱,残疾人事业的治理能力和社会化服务水平还有待提升等。“十四五”时期,要着力补短板、强弱项,加快促进残疾人事业高质量发展,实现残疾人更加平等充分融合发展,不断提高残疾人福祉,满足残疾人对美好生活的需要。

二、总体要求

(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,深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,全面落实习近平总书记关于残疾人事业的重要指示批示精神,按照党中央、国务院,省委、省政府的决策部署和市委、市政府的工作要求,把握新发展阶段,贯彻新发展理念,服务和融入新发展格局,坚持弱有所扶,以推动残疾人事业高质量发展为主题,以保障残疾人基本民生和促进残疾人全面发展、共同富裕为主线,巩固拓展残疾人脱贫攻坚成果,加强残疾人社会保障制度和关爱服务体系建设,夯实残疾人工作基础,提高残疾人服务质量,增强残疾人自我发展能力,持续提升残疾人的获得感、幸福感、安全感,为加快建成“两区一枢纽”作出应有贡献。

(二) 基本原则

坚持党委领导、政府负责。坚持和加强党对残疾人工作的全面领导,完善党委领导、政府负责的领导体制和工作机制,为残疾人保障和发展提供坚强政治保障、组织保障,确保我市残疾人事业健康发展。

坚持人民至上、民生为本。格外关心、格外关注残疾人,把满足残疾人对美好生活的向往作为工作的出发点和落脚点,解决好残疾人最关心、最直接、最现实的利益问题。激发广大残疾

人的潜能,增强残疾人自我发展能力。

坚持补短强弱、守正创新。用党的创新理论指导实践、推动工作。健全完善残疾人社会保障制度,深入推进残联改革,补齐残疾人事业短板。深化残疾人服务供给侧改革,提升服务品质和质量,促进残疾人“平等、参与、共享、融合”。

坚持协调推进、统筹发展。坚持政府主导、社会支持、市场联动,充分发挥残疾人组织、社会力量和市场机制作用。集成政策、融合资源、优化服务,促进残疾人事业与经济社会协调发展,坚持量力而行、尽力而为,兜底保障残疾人基本民生,积极促进残疾人公共服务均等化、便利化、专业化。

(三) 发展目标

到 2025 年,我市残疾人民生福祉达到新水平,残疾人社会保障制度进一步健全,基本公共服务和关爱体系进一步完善,残疾人的生活品质得到新改善。残疾人脱贫攻坚成果巩固拓展,困难和重度残疾人民生得到有效保障,生活更加殷实、更加幸福、更有尊严。残疾人受教育水平继续提高,多形式的残疾人就业支持体系基本形成,残疾人实现较为充分较高质量的就业。无障碍环境更加优化,助残社会氛围更加浓厚,残疾人事业基础保障条件明显改善,治理能力和治理水平明显提高,城乡区域残疾人事业均衡发展,残疾人在政治、经济、文化、社会、家庭生活等各方面平等权利得到更好实现。

到 2035 年,残疾人事业与全市经济社会发展相协调,与基本实现现代化相适应。残疾人生活水平与社会平均水平差距显著缩小,残疾人权益保障制度和关爱服务体系更加完善,扶残助残的社会氛围更加浓厚,残疾人的全面发展和共同富裕取得更为明显的成效。

专栏 1 “十四五”残疾人保障和发展 主要指标				
类别	指 标	2020 年	2025 年	属 性
收入 和 就 业	1. 残疾人家庭人均可支配收入年均增长（%）	—	与 GDP 增长基本同步	预期性
	2. 城乡残疾人职业技能培训人数（人）	—	1000	预期性
社会 保 障 和 基 本 公 共 服 务	3. 符合条件的残疾人纳入最低生活保障比例（%）	100	100	约束性
	4. 困难残疾人生活补贴覆盖率（%）	100	100	约束性
	5. 重度残疾人护理补贴覆盖率（%）	100	100	约束性
	6. 残疾人城乡居民基本养老保险参保率（%）	93	≥95	预期性
	7. 残疾人城乡居民基本医疗保险参保率（%）	97	≥98	预期性
	8. 残疾儿童少年义务教育入学率（%）	95	97	预期性
	9. 残疾人基本康复服务覆盖率（%）	≥85	90	约束性
	10. 残疾人辅助器具适配率（%）	≥85	90	约束性
	11. 困难重度残疾人家庭无障碍改造数（户）	—	800	约束性

三、主要任务

（一）提升残疾人民生保障水平

1. 巩固拓展残疾人脱贫攻坚成果。完善工作机制，强化动态监测，制定持续解决农村低收入残疾人家庭困难的政策措施。将残疾人作为防止返贫致贫的重点群体重点关注，对符合标准的及时纳入政策帮扶范围，实现动态清零。进一步在帮扶措施上对残疾人给予倾斜。强化优化产业扶持政策，扶持一批助残农民专业合作社和就业创业基地，鼓励支持农村残疾人参与乡村振兴产业，完善利益联结机制，帮助残疾人家庭增加收入。
2. 加大残疾人社会救助保障力度。对符合低

保条件的残疾人家庭和个人实现应保尽保。对符合临时救助条件的残疾人家庭及个人及时给予临时救助，将符合特困人员认定条件的残疾人纳入特困救助供养范围。对符合医疗救助条件的残疾人及精神障碍患者经基本医疗保险、大病保险和其他补充医疗保险支付后，通过医疗救助按规定给予救助。为符合住房保障条件的城镇残疾人家庭优先提供公共租赁住房或发放住房租赁补贴。在实施农村危房改造中，优先解决动态新增低收入残疾人住房安全问题。

3. 落实残疾人福利制度和社会优待政策。进一步落实困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度，建立动态调整机制。让更多的残疾人享受免费乘坐市内公共交通工具政策。落实低收入残疾人家庭生活用水、电、气优惠补贴政策，对残疾人有线（数字）电视费用、宽带和手机上网流量费用给予优惠。为肢体残疾人落实机动轮椅车燃油补贴。加快建设精神卫生福利服务体系，为特殊困难精神残疾人提供康复、照护服务。

4. 完善残疾人参加各类保险政策。健全残疾人参保帮扶制度，帮助残疾人普遍参加基本医疗保险和基本养老保险。继续做好为参加城乡居民基本养老保险的重度残疾人按规定代缴养老保险费工作；全面落实低保和丧失劳动能力的残疾人参加城乡居民基本医疗保险个人缴费政府资助政策。推动将符合规定的残疾人医疗康复项目纳入城乡居民基本医疗保险支付范围。对参加城乡居民基本医疗保险的低保残疾人住院，可不设起付标准。进一步落实重性精神病纳入门诊慢特病保障政策。鼓励残疾人参加意外伤害、补充养老、补充医疗等商业保险。鼓励商业保险机构开发残疾人保险产品、财产信托服务等。

专栏2 残疾人社会保障重点项目

1. 因残致贫监测和帮扶。完善因残致贫识别和预警机制，及时将返贫和新致贫残疾人纳入帮扶范围，因人因户落实产业就业帮扶措施和社会救助等兜底保障措施。依托农民专业合作社、农业社会化服务组织等新型农业经营主体，创建扶持一批辐射带动能力强、经营管理规范、具有一定规模的农村残疾人就业帮扶基地。

2. 最低生活保障制度。确保将符合条件的残疾人家庭全部纳入最低生活保障范围，对纳入最低生活保障范围后生活仍有困难的残疾人和残疾人家庭，采取必要措施保障其基本生活。

3. 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴。动态调整困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴标准，完善“两项补贴”政策。

4. 残疾儿童康复救助。为符合条件的残疾儿童提供“医康教”一体康复服务，不断增加服务项目和内容。

5. 残疾人基本型辅助器具适配制度。落实残疾人基本型辅具适配补贴制度。

6. 精神残疾人门诊医药费保障。落实重度精神残疾人门诊治疗性基本药物纳入门诊慢特病保障政策。

7. 残疾人信息消费支持。推动合理降低残疾人使用有线（数字）电视、手机流量、宽带网络等服务费用，减免残疾人使用助残公益类APP流量资费。

8. 残疾评定补贴。为低收入和重度残疾人残疾评定提供补贴和服务。

5. 完善残疾人托养照护服务体系。实施“阳光家园计划”，为就业年龄段（16-59周岁）的智力、精神、重度肢体残疾人等提供托养服务。巩固和完善以居家为基础、社区为依托、机构为骨干的残疾人托养照护服务体系，推动居家服务提标扩面。实现与儿童、老年护理照料服务体系的衔接和资源共享。制定落实托养服务机构、专业化社会服务组织扶持政策，建立托养机构、专业化社会化服务机构评估机制，健全完善托养服务补贴制度。发展和支持公益性、专业化残疾人养老服务，为符合条件的各类残疾人提供照料服务。

6. 落实残疾军人和伤残人民警察抚恤优待政策。落实相关政策，妥善解决伤病残疾军人、

伤残人民警察、伤残国家机关工作人员以及伤残民兵民工的生活待遇、子女上学、家属就业等现实困难，帮助他们优先享有普惠性社会保障和公共服务。

7. 加强突发公共事件中对残疾人的保护。把残疾人列为重大疫情、自然灾害、安全事故中重点保护对象。加强残疾人集中场所和残疾人服务机构安全保障和应急服务能力建设。基层村（社区）积极协助残疾人应对突发灾害事故。开展残疾人应急灾害科普宣传，提高自救互救能力。

专栏3 残疾人托养照护和社会支持
重点项目

1. 重度残疾人托养照护服务。进一步完善重度残疾人托养服务制度，为重度残疾人提供集中照料、日间照料、居家服务、邻里照护等多种形式的社会化照护服务。

2. 就业年龄段残疾人托养服务。推动市残疾人托养中心建成并投入使用。有条件的区和乡镇（街道）建立残疾人托养服务机构（“阳光家园”），为就业年龄段（16-59周岁）智力、精神、重度肢体残疾人等提供护理照料、生活自理能力和社会适应能力训练、职业康复、职业技能培训、辅助性就业等服务。

3. 残疾人走访探视服务。建立村（社区）两委委员、党员、村（社区）工作者、残疾人专职委员、志愿者和困难残疾人联系制度，经常走访探视，及时报告困难问题，并协助解决。

4. 残疾人家庭支持服务。鼓励开展残疾人社会工作服务，为残疾人及其家庭建立社会支持网络，增强社会参与能力，让更多残疾人及其家庭有“微信群”“朋友圈”。重点加强对残疾儿童、残疾妇女、老年残疾人和重度残疾人的关爱服务。

5. 突发公共事件中困难残疾人紧急救助。对因疫情防控在家隔离的残疾人，落实包保联系人，加强走访探视，及时提供必要帮助。因突发事件等紧急情况，监护人暂时无法履行监护职责，被监护残疾人处于无人照料状态的，残疾人住所地的村（社区）居民委员会或者民政部门应当为其提供必要的临时生活照料。

（二）促进残疾人就业创业

1. 大力支持残疾人就业创业。完善对残疾人个体就业、自主创业和灵活就业的支持政策，修订和落实《鄂州市残疾人就业创业扶持管理暂行办法》，开展残疾人就业创业帮扶行动，创建一批残疾人就业创业品牌基地，培育一批残疾人创

业带动就业先进典型。建立残疾人创业孵化机制,对残疾人创办的小微企业和社会组织给予扶持。推进灵活就业,对符合条件的灵活就业残疾人,按规定给予社会保险补贴。加强残疾人就业促进政策与社会保障政策的衔接,纳入最低生活保障范围的已就业残疾人可按规定在核算家庭收入时扣除必要的就业成本,并在其家庭成员人均收入超过当地最低生活保障标准后给予一定时间的渐退期。规范盲人医疗按摩机构的服务与管理,对就业年龄段有就业意愿的盲人做到应培尽培。

2. 多渠道安置残疾人就业。依法推动各级党政机关、事业单位、国有及国有控股企业预留岗位、定向招录,带头安排残疾人就业。建立用人单位按比例安排残疾人就业公示制度,依法纳入社会征信公示范围;按规定对超比例安排残疾人就业的单位给予奖励。完善残疾人就业保障金制度,保障残疾人就业培训、补贴奖励、就业服务等各项支出。落实残疾人集中就业单位资格认定管理办法,提高用人单位安置残疾人的积极性。采取资金扶持、规费减免、贷款贴息、社会保险补贴、岗位补贴等措施扶持残疾人集中就业企业。搭建残疾人集中就业单位产品和服务展销专销平台,鼓励政府采购优先购买残疾人集中就业单位的产品和服务。要在公益性岗位中安置符合条件的就业困难残疾人,实现零就业残疾人家庭至少1人就业。推进辅助性就业,对残疾人辅助性就业机构建设和运营给予扶持。支持发展残疾人网络就业,建立网络就业孵化基地,优化残疾人劳动产品在线营销渠道。

3. 增强残疾人技能培训服务能力。强化残疾人职业技能培训。实现培训对象广覆盖、培训类型多样化、培训等级多层次、培训载体多元化和培训管理规范化。注重农村残疾人实用技术培训实效。鼓励和引导社会组织和专业培训机构为残

疾人提供个性化培训服务,提升残疾人创业就业能力。对符合条件的自主参加职业培训的残疾人按规定给予补贴。组织残疾人积极参加市、省及国家各级各类职业技能竞赛。

4. 提升残疾人就业服务水平。充分发挥残疾人就业服务机构和各类公共就业服务平台、人力资源服务机构、社会组织作用,为残疾人和用人单位提供全链条、专业化、精准化服务。持续提高残疾人就业服务机构规范化水平和就业服务能力。公共就业服务机构免费向残疾人提供职业指导、职业介绍等就业服务,对符合就业困难人员条件的残疾人提供就业援助。持续开展“就业援助月”等专项就业服务活动,为残疾人提供岗位补贴。为高校残疾人毕业生建立就业帮扶工作台账,按照“一人一档”“一人一策”要求重点帮扶。加大政府购买残疾人就业服务力度,鼓励经营性人力资源机构介绍残疾人实现稳定就业,对推荐残疾人实现稳定就业一年以上的,按就业人数给予奖励。建立残疾人就业辅导员制度,扩大就业辅导员队伍。组织和参加省、市残疾人职业指导竞赛,促进残疾人就业服务水平提升。

5. 加强残疾人就业劳动保障监察和权益维护。切实维护残疾人劳动权益,加强劳动保障监察,严肃查处强迫残疾人劳动、不依法与残疾劳动者签订劳动合同、不缴纳社会保险费等违法行为,依法纠正用人单位招用人员时歧视残疾人行为,为残疾人创造更加包容、公平的就业环境。

专栏 4 残疾人就业创业和服务 重点项目

一、补贴类

1. 残疾人自主就业创业补贴。对符合条件自主创业、灵活就业的残疾人给予经营场地补贴、社会保险补贴、职业培训和创业培训补贴、设施设备补贴、一次性创业补贴;对在毕业学年有就业创业意愿并积极求职创业的残疾人高校毕业生给予补贴。

2. 招录残疾人的用人单位补贴。对正式招录残疾

人的用人单位按规定给予岗位补贴、社会保险补贴、职业培训补贴、设施设备购置改造补贴、职业技能鉴定补贴；对安排残疾人实习见习实训的用人单位给予一次性补贴。残疾人大学生、中等职业教育学生在实习见习实训期间可按规定享受一定期限的补贴。

3. 辅助性就业机构补贴。对符合条件的残疾人辅助性就业机构给予机构建设、场地租金、机构运行、无障碍改造、生产设备和辅助器具购置等补贴。

4. 公益性岗位安排残疾人就业的用人单位补贴。对通过公益性岗位安置残疾人并缴纳社会保险费的单位给予社会保险补贴。

二、奖励类

1. 超比例安排残疾人就业奖励。对超比例安排残疾人就业的用人单位给予奖励。

2. 残疾人就业服务奖励。对推荐残疾人稳定就业一年以上的经营性人力资源服务机构给予奖励。

3. 残疾人职业技能人才奖励。对参加国际、全国及省残疾人职业技能竞赛的获奖选手、选送单位给予奖励。

4. 其他。对为残疾人就业作出突出贡献的单位和个人予以奖励。

三、服务类

1. 党政机关、国有企业按比例安排残疾人就业项目。到 2025 年，区级以上残联机关干部队伍中有 15% 以上（含 15%）的残疾人。编制 50 人以上（含 50 人）的市级党政机关、编制 67 人以上（含 67 人）的事业单位（中小学、幼儿园外）至少安排 1 名残疾人就业。

2. 残疾人就业创业助残品牌基地建设项目。实施“十百千万”残疾人就业创业扶持计划，建立一批市级残疾人就业创业品牌基地。

3. 盲人按摩提升项目。集中安置盲人医疗按摩人员执业，规范盲人保健按摩机构的建设与服务。

4. 残疾人辅助性就业项目。加强辅助性就业机构基础能力建设。通过政府购买服务扩大残疾人辅助性就业机构安置残疾人规模，提升就业水平和质量。

5. 残疾人创业孵化基地建设项目。建立残疾人创业孵化基地，为残疾人就业创业提供开放式、全要素、可复制的综合服务平台和发展空间。扶持残疾人电子商务创业。

6. 残疾人公益性岗位项目。地方设立的乡村保洁员、水管员、护路员、生态护林员、社会救助协理员、农家书屋管理员、社区服务人员等岗位公益性优先安排残疾人。

（三）提升残疾人基本公共服务水平

1. 加强残疾预防。落实《国家残疾预防行动计划（2021—2025 年）》，提高全社会残疾风险综合防控能力。积极普及残疾预防知识，利用残疾预防日、爱耳日、爱眼日、孤独症日、精神卫生日、防灾减灾日、全国消防日等宣传节点，加

强残疾预防知识专题宣传，同时针对孕产妇、婴幼儿家长等重点人群开展针对性宣传教育，形成全人群、全生命周期的残疾预防意识。加大出生缺陷和发育障碍致残防控力度，加强婚前、孕前保健，做好产前筛查、诊断，加强儿童早期筛查和早期干预。加大疾病致残防控力度，加强慢性病、传染病、地方病、职业病致残防控，积极开展社会心理服务和精神疾病防治。加大伤害致残防控力度，加强安全生产和消防安全监督、道路交通和运输安全管理，加强儿童伤害和老年人跌倒致残防控，增强防灾减灾能力，加强农产品和食品药品安全监管，保障饮用水安全和加强空气、噪声污染治理。

2. 提升康复服务质量。贯彻实施《残疾预防和残疾人康复条例》。完善残疾人康复专项保障政策，落实残疾儿童康复救助、残疾儿童康复救助家庭生活补助政策，为符合条件的有康复需求的残疾儿童提供辅助器具配置服务和医、康、教一体化服务。加强残疾人医疗康复保障。实施残疾人精准康复服务行动，掌握残疾人康复需求，组织提供残疾人基本康复服务，保障基本康复服务质量。深化残疾人家庭医生签约服务，扩展基本康复服务内容。推动残疾人专业康复机构完善服务功能，提升规范建设和服务水平。支持有条件的基层医疗机构开设康复医疗门诊。加强社区康复站建设，着力推进精神障碍、智力残疾等社区康复服务。提升残疾人康复服务专业化水平，加强康复人才教育培养和康复工作人员岗位培训。

3. 加强辅助器具适配和服务。实施公益性康复辅具适配项目，为符合条件的残疾人应配尽配。完善康复辅助器具适配服务网络，加强各级康复辅助器具适配服务机构建设，支持社会力量及医疗、康复、养老机构和残疾人教育、就业、托养机构开展康复辅助器具适配服务。建立市级

“互联网+”辅助器具服务平台，推广基于互联网的智能化辅具评估与适配服务。指导区级残联提升残疾人辅具服务质量，推广村（社区）康复辅助器具租赁、回收、维护服务。组织人员参加助听器验配师、假肢师、矫形器师、假肢装配工、矫形器装配工等相关培训，提升专业化服务水平。落实基本型辅助器具适配补贴制度。

专栏 5 残疾人健康和康复服务 重点项目

1. **残疾人精准康复服务。**开展残疾人康复需求动态调查，为有需求的残疾人提供基本康复服务。
2. **残疾儿童康复服务。**落实省残疾人康复服务机构管理办法，健全管理机制，提升康复质量。实施残疾儿童康复救助家庭生活补助政策。
3. **精神卫生综合管理服务。**完善精神障碍社区康复服务机制，开展严重精神障碍患者日常发现、登记报告、随访管理、服药指导、社区康复、心理支持和疏导服务。为家庭照护者提供技能培训、心理支持和疏导服务。
4. **康复技能培训项目。**加大康复技术人员的专业技能的培训力度。
5. **辅助器具适配服务。**提升全市残疾人辅助器具适配质量和水平。

4. **加快发展特殊教育体系。**落实《“十四五”特殊教育发展提升行动计划》。持续提高残疾儿童义务教育普及水平。压实义务教育阶段普通学校接收残疾儿童随班就读工作责任，建立健全学校随班就读工作长效机制，确保适龄残疾儿童应随尽随、就近就便优先入学。加快推进市特殊教育学校迁建工程。加强市、区、校特殊教育资源中心、资源教室建设。建立各级残疾人教育专家委员会，健全残疾儿童少年入学评估机制。推动发展非义务教育阶段特殊教育。积极发展学前特殊教育，鼓励普通幼儿园接收具有接受普通教育能力的残疾儿童就近入园随班就读，规范学前教育。利用我市中高等职业教育资源，积极发展残疾人中高等职业教育。推进普通教育、职业教育和特殊教育融合。

加大残疾学生助学支持力度，为家庭经济困

难的残疾学生提供包括义务教育、高中阶段教育在内的 12 年免费教育。为残疾学生提供辅助器具、特殊学习用品和无障碍等支持。对义务教育阶段家庭经济困难的残疾学生，优先补助生活费。对在普通高中就读的残疾学生及残疾人家庭子女，享受普通高中国家助学金等助学政策。对困难残疾人家庭子女及残疾学生上大学给予学费补助。各级各类学校在入学方面不得歧视残疾学生，完善残疾考生考试辅助办法。

强化特殊教育教师队伍建设。注重培养适应特殊教育需要、具有职业教育能力的特殊教育师资，加大对特殊教育学校教师和承担残疾学生教学、管理工作的普通学校的人才引进和培训力度。建立特殊教育教师和普通学校教师融合教育培训计划，增强培训的针对性和适用性。加强特殊教育督导和质量监测评估。积极推广国家通用手语和通用盲文。

专栏 6 残疾人教育重点项目

1. **残疾儿童少年义务教育巩固提高项目。**依法设立和规范残疾人教育专家委员会，对适龄残疾儿童少年入学需求进行摸底排查和规范评估，给予科学的教育安置。规范送教上门标准，提高送教上门质量。加快推进市特殊教育学校迁建工程。
2. **残疾幼儿学前康复教育发展项目。**鼓励普通幼儿园招收具有接受普通教育能力的残疾幼儿，对残疾幼儿接受普惠性学前教育予以资助。支持特殊教育学校、残疾儿童康复机构、儿童福利机构开展学前康复教育。
3. **市特殊教育学校迁建项目。**为了满足全市特教发展需要，完成现有特教学校的迁扩建工作。
4. **融合教育推广项目。**推进各级各类学校无障碍环境建设和融合教育资源教室建设。招收 5 人以上残疾学生的普通学校设置特殊教育资源教室，配备必要的教学、康复训练设施设备和资源教师及专业人员。

5. **丰富残疾人文化体育生活。**常态化开展基层残疾人文体活动，切实满足残疾人精神文化需求。支持市、区级残联组织开展“残疾人文化周”“全国特奥日”“残疾人健身周”等群众性文化

活动。鼓励残疾人专门协会、残疾人服务机构等结合实际经常性开展丰富多彩的文体活动。乡镇（街道）、村（社区）开展文化体育活动时，要吸纳残疾人参加。继续实施残疾人文化进家庭“五个一”项目，实施“康复体育进家庭”项目。建成一批残疾人体育健身示范点。培养训练残疾人运动员，积极参加全国及省、市体育赛事和文艺汇演。

专栏 7 残疾人文化体育服务重点项目

一、残疾人文化服务

1. “五个一”文化进家庭、进社区项目。为残疾人家庭开展“五个一”文化服务（读一本书、看一场电影、游一次园、参观一次展览、参加一次文化活动），依托社区文化设施、新时代文明实践中心等，增添必要的文化设备，创建一批残健融合文化服务示范中心。

2. 盲人、聋人文化服务项目。为盲人提供盲文读物、有声读物、大字读物、数字阅读、无障碍版本的电影、电视剧。市级电视台开播国家通用手语或实时字幕栏目。

3. 特殊艺术推广项目。鼓励残疾人参与艺术创作，支持残疾儿童少年艺术教育。

二、残疾人体育

1. 残疾人体育人才培养行动。选拔、培养具有一定潜质的残疾人体育人才，为他们提供一定的训练保障服务。

2. 残疾人康复健身体育行动。扶持一批残疾人群众体育基地，广泛开展残疾人康复健身体育活动。为残疾人提供康复体育进家庭服务。

（四）完善无障碍环境建设

1. 大力推进无障碍设施建设。对新建、改建设施的规划、设计、施工、验收严格监管，新建项目无障碍设施建设率达到 100%。建立无障碍环境监督机制，建立市、区无障碍环境建设监督队伍，加强对无障碍设施的日常维护和监督管理，提升无障碍建设的科学化管理水平。全面推进各级党政机关、学校、社区、交通、医疗、金融、商业、文体等各类公共场所和设施的无障碍改造，继续推进已有建筑、园林绿化、城市广场、居住小区的无障碍改造，实现公共交通体系的无

障碍化。加强老旧小区道路交通、公共服务场所、住宅的无障碍环境建设和改造。

2. 积极推进信息无障碍建设。将信息无障碍作为数字社会、数字政府建设的重要内容，纳入文明典范城市测评体系，公共服务场所普遍配置信息无障碍设施设备，逐步实现公共服务机构的信息无障碍。推动移动、联通、电信等部门出台更多优惠残疾人套餐。市级电视台节目配播手语或提供字幕，并逐步扩大节目范围。推进残疾人家庭信息无障碍，支持为视力、听力、言语残疾人提供电子盲杖、盲人读屏软件、聋人视频翻译软件、通讯网络终端优惠等服务。完善应急无障碍服务措施，提高应急无障碍服务能力。

3. 提高公众的无障碍意识。加大无障碍环境建设法律法规、政策和标准等知识的宣传，让关心支持无障碍环境建设的理念日益深入人心和成为公民自觉行动。推动无障碍环境城市创建工作。

4. 完善家庭无障碍常态化改造。加大残疾人家庭无障碍改造工作力度，为符合条件的困难重度残疾人家庭提供无障碍改造服务，加强质量控制，逐步扩大服务范围。在城镇老旧小区改造、农村危房改造等工作中，支持有需求的困难重度残疾人家庭同步实施无障碍改造。

专栏 8 无障碍重点项目

一、基础设施无障碍

1. 道路交通无障碍。城市主要道路、主要商业区和大型居住区的人行天桥和人行地下通道配备无障碍设施，人行道交通信号设施逐步完善无障碍服务功能。大中型公共场所的公共停车场和大型居住区的停车场设置并标明无障碍停车位，公共汽车等公共交通工具逐步达到无障碍要求。

2. 公共服务设施无障碍。医疗、教育、文化、体育、交通、金融、邮政、商业、旅游、餐饮等公共服务场所和特殊教育、康复、托养、社会福利等残疾人服务机构、残疾人就业单位优先无障碍改造。加快推进公共服务设施、交通设施、旅游景区等无障碍厕所

建设。

3. 社区和家居无障碍。居住建筑、居住小区建设无障碍设施。为困难重度残疾人家庭实施无障碍改造，逐步扩大服务范围。

二、信息无障碍

1. 互联网信息无障碍。加快政府门户网站、公共服务网站和网上办事大厅等信息无障碍改造。政府政务微信号、APP 率先实现信息无障碍。

2. 移动互联网信息无障碍。推动新闻资讯、网络购物、金融服务、市政服务、医疗健康、旅游出行、学习教育、文化休闲等领域移动互联网应用的无障碍改造。

3. 自助服务终端信息无障碍。推进医院自助就医设备、银行 ATM 机、车站自助检票设备等自助公共服务设备的无障碍改造。

4. 公共场所信息无障碍。公共服务场所普遍配置信息无障碍设施设备，逐步实现公共服务机构的信息无障碍。

5. 残疾人家庭信息无障碍。对残疾人使用有线（数字）电视、移动通信等实行交费优惠。推进残疾人家庭信息无障碍改造，积极为视力、听力、言语残疾人提供电子盲杖、盲人读屏软件、聋人视频翻译软件、通讯网络终端优惠等服务。

（五）依法保障残疾人权益

1. 完善残疾人权益保障机制。推动维护残疾人合法权益的法律法规和公共政策落实，积极配合各级人大、政协开展执法检查、视察、调研活动，拓宽残疾人和残疾人组织民主参与、民主协商渠道，保障残疾人知情权、参与权、表达权。积极支持更多残疾人、残疾人亲友和残疾人工作者进入各级人大、政协并提供履职便利。完善残疾人法律救助工作协调机制，扩大残疾人法律援助覆盖面，拓展残疾人法律服务工作领域和服务内容，着力解决残疾人普遍性、群体性的利益诉求。健全信访处理、跟踪督查及突发群体性事件应急处置机制。推动形成家庭、社区和社会组织共同参与，残联组织、残疾人及其亲友共同监督的残疾人合法权益保障机制。推动完善残疾人信访网上服务平台，充分发挥 12345 政务服务便民热线残疾人服务功能。提升基层残联维权服务能力，妥善处理残疾人来信来访，科学解决残疾人

合理诉求。

2. 强化残疾人权益保障法律法规宣传。将残疾人保障法等相关法律法规宣传教育纳入“八五”普法，认真落实“谁执法、谁普法”普法责任制，运用互联网和新媒体加大残疾人权益保障法律法规宣传力度，提高残疾人对相关法律法规政策的知晓度和维权能力，形成保障残疾人合法权益的良好社会氛围。充分发挥苏柳英工作站及各级法律维权示范岗（部、站）的作用，征集残疾人法律援助志愿者律师，开展法律援助志愿者助残行动，为残疾人提供及时有效的法律救助服务。坚决打击侵害残疾人权益的违法犯罪行为。

（六）推进残疾人服务设施和能力建设

1. 加强残疾人服务设施建设。实施中医康养项目，推进市残疾人康复（托养）中心建设和良性发展。建设好公共精神卫生福利机构。健全以市、区级残疾人服务设施为骨干，乡镇（街道）残疾人服务设施为基础的残疾人服务设施网络。加强残疾人服务机构运营管理，建立可持续运行的管理机制。推动将政府投资建设的残疾人服务设施无偿或低价提供给公益性、普惠性残疾人服务机构使用。

2. 提升基层综合服务能力。积极开展乡镇（街道）残疾人综合服务机构“阳光家园”“残疾人之家”建设，逐步对乡镇（街道）、村（社区）残疾人综合服务设施建设给予补贴。充分整合利用乡镇（街道）现有的卫生机构、福利院、学校等公共服务机构，开展残疾人综合服务，实现资源共享。进一步夯实以村（社区）为基础的基层残疾人社会治理和公共服务平台，强化残疾人权益保障和基本公共服务。针对残疾人特殊困难推行上门办、网上办、就近办、一次办等便利化服务。积极开展残疾人社会工作和家庭支持服务，支持各类社会组织在城乡社区有序开展助残服务。

专栏 9 权益保障和基础设施 重点项目

1. 残疾人维权绿色通道。推动 12385 残疾人服务热线并入 12345 政务服务便民热线后继续发挥作用，打造残疾人权益保障绿色通道。

2. 法律援助志愿行动。征集残疾人法律援助志愿者律师，发挥各级法律维权示范岗（部、站）的作用，开展法律援助志愿者助残行动，为残疾人提供及时有效的法律救助服务。

3. 残疾人服务设施兜底线工程。建成市残疾人康复（托养）中心，并投入使用。

4. 基层综合服务能力建设。积极开展乡镇（街道）残疾人综合服务机构“阳光家园”“残疾人之家”建设和残疾人自强互助社建设，充分整合利用乡镇（街道）现有的卫生机构、福利院、学校等公共服务机构，开展残疾人综合服务，实现资源共享。

四、推进残疾人事业治理体系和治理能力现代化

（一）健全残疾人工作体制机制

加强党对残疾人事业的领导，坚持党委领导、政府负责、部门协同、社会参与、市场推动、残疾人组织充分发挥作用的领导体制和工作机制，把残疾人事业纳入各级政府工作职责范畴和目标考核范围。各级政府残疾人工作委员会要发挥牵头抓总、统筹协调作用，定期研究解决残疾人工作中出现的热点、难点和堵点问题。各成员单位分工协作、履职尽责，形成协同高效工作合力。各级政府残疾人工作委员会办公室要主动服务、积极协调，加强检查评估，推动具体工作落实。

（二）进一步完善多元化经费投入机制

优化和完善以各级政府财政投入为主，“福彩”和“体彩”资金支持、社会公益慈善捐赠为补充的残疾人事业多元化投入机制。各级财政按政策统筹安排残疾人事业发展所需经费，按照支出标准和支出责任合理安排经费，做好残疾人事业经费的投入。构建全方位、全过程、全覆盖的

预算绩效管理体系，资金向需求量大、实施效果好、群众满意度高的残疾人服务项目倾斜。

（三）推进残疾人工作信息化建设

建设全市残疾人人口基础数据库和服务资源信息库，全面真实掌握持证残疾人基本服务状况和需求，建立健全大数据收集录入、分析研判、应用转化机制，建立动态更新长效机制，与上级残联业务平台、有关职能部门、康复托养机关信息数据实现互联互通。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，建立线上线下相结合的残疾人服务体系，推动数字化服务在助残中的普惠应用。加强残疾人服务从业人员在职培训和职业技能提升，加强各类残疾人服务机构规范化建设，强化服务质量控制和绩效管理，培育一批熟悉残疾人事业的评估中介服务机构。实施残疾人证智能化管理，推动残疾人信息与公安、民政、社保、医保、教育、公共交通等公共服务领域实现信息共享。规范残疾评定和残疾人证核发管理工作。

（四）凝聚扶残助残社会力量

1. 大力发展残疾人慈善事业。鼓励以服务残疾人为宗旨的各类公益慈善组织发展，鼓励和支持社会公众、社会组织通过捐款捐物、助学助医等方式，为残疾人奉献爱心，提供慈善帮扶。推动建立用于残疾人的社会捐赠机制。

2. 广泛开展志愿助残服务。健全志愿助残工作机制，鼓励社会各界参加志愿助残服务，培育长期稳定的助残志愿者队伍。充分发挥苏柳英工作站作用，深入开展“关爱我的残疾人兄弟姐妹”、文化助残、帮扶救助等多种形式的志愿服务关爱行动。倡导机关干部、企业事业单位党员常态化参加社区服务残疾人志愿活动，为残疾人提供结对帮扶服务。

3. 发展残疾人服务产业。充分发挥市场机制作用，优化多元化的残疾人服务供给模式，更好满足残疾人特殊性、多样性、多层次需求。支持

社会力量兴办残疾人服务机构。统筹规划残疾人服务业发展，大力发展残疾人服务中小企业。

4. 积极培育社会助残组织。积极培育社会助残组织，优化助残组织管理，发挥各类社会组织在康复、教育、托养照护、法律援助、社会融入、心理疏导等方面的作用。建立以残疾人康复、培训、托养等服务为重点的政府购买服务指导目录，加大政府购买残疾人服务力度，加强政府购买服务事项的事前、事中、事后监管，建立服务质量评价监测体系。

5. 营造更加有利的社会环境。坚持以社会主义核心价值观为引领，进一步加强和改进残疾人事业宣传工作。充分利用报刊、广播、电视和网站、微信等媒体平台，深入弘扬人道主义精神和扶残助残传统美德，宣传全社会助残和残疾人自强的典型事迹，将扶残助残纳入公民道德建设、文明创建活动和新时代文明实践中心建设。开展全国助残日、国际残疾人日活动，以及文化进社区、公益广告宣传、小型文艺演出等活动，营造理解、尊重、关心、帮助残疾人的文明社会氛围。

（五）发挥残疾人组织的桥梁纽带作用和残疾人主体作用

各级残联要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记关于残疾人事业的重要指示批示精神，以政治建设为统领，落实党的建设、全面从严治党各项任务。贯彻中央、省委加强群团工作的意见，落实《鄂州市残疾人联合会改革方案》，着力推进残联深化改革，加强残联组织自身建设，切实提升“代表、服务、管理”能力。实施区级残疾人服务能力提升行动，建设区、乡、村三级联动互补的基层残疾人服务网络，强化市、区和乡镇（街道）残联建设，实现村（社区）残疾人协会全覆盖。改善乡镇（街道）残联、村（社区）残联专职委员待遇，提高履职能力和服务水平。组织参加残疾人

工作者社会工作专业培训，加快培养残疾人服务专业人才。建立健全各级残联残疾人专门协会，完善各类残疾人专门协会治理，进一步发挥各类残疾人专门协会“代表、服务、维权、监督”作用，团结引领广大残疾人听党话、跟党走。加强对优秀残疾人干部的培养选拔，充分发挥残疾人骨干的模范带头作用，积极将他们充实到各级残疾人组织中。通过专兼挂职等多种方式增强残疾人工作力量，培养忠诚、干净、担当，懂残疾人、知残疾人、爱残疾人、心系残疾人，全心全意为残疾人服务的高素质残联干部队伍。

（六）促进残疾人事业城乡融合高质量发展

按照鄂州市“武鄂同城、城乡融合”的发展定位，将残疾人事业融入乡村振兴战略，加强和改善农村残疾人服务，鼓励引导城市优质残疾人公共服务资源向农村延伸，统筹推进城乡残疾人事业融合发展，缩小城乡差距，推动残疾人事业融入“一核两极多点支撑”发展格局，服务“两区一枢纽”建设，实现残疾人事业全面高质量发展。

五、规划实施和监测评估

各区、葛店开发区、临空经济区和有关部门要将本规划的主要任务指标纳入国民经济与社会发展总体规划和部门专项规划，统筹安排、同步实施，确保各项任务落到实处。加强各项政策协调配合，加强财政预算与规划实施的衔接协调，合理安排本规划提出的目标任务。要不断完善规划实施机制，将残疾人事业发展“十四五”规划实施情况纳入政府工作考核，确保规划顺利实施。各级政府残疾人工作委员会及相关部门要对规划执行情况进行督查、监测和跟踪问效，开展第三方评估，及时发现和解决执行中的问题。市政府残疾人工作委员会在“十四五”中期和末期对规划实施情况进行总结评估和信息公开，按照有关规定对先进典型予以表彰。

市人民政府办公室

关于调整 2022 年部分社会救助标准的通知

鄂州政办发〔2022〕2 号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市政府各部门：

为进一步提高我市社会救助对象的基本生活水平，完善社会救助保障标准的动态调整机制，现将 2022 年部分社会救助标准调整如下。

一、城市低保标准由 600 元/月提高至 620 元/月，农村低保标准由 470 元/月提高至 540 元/月。

二、城市特困人员救助供养标准由 1200 元/月提高至 1240 元/月，农村特困人员救助供养标准由 940 元/月提高至 1080 元/月。

三、城市低收入家庭认定标准由 1200 元/月提高至 1240 元/月，农村低收入家庭认定标准由 940 元/月提高至 1080 元/月。

新标准自 2022 年 4 月 1 日起执行。

鄂州市人民政府办公室

2022 年 4 月 15 日

市人民政府办公室

关于印发鄂州市支持市场主体纾困解难 若干措施的通知

鄂州政办发〔2022〕3号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市直各部门：

《鄂州市支持市场主体纾困解难若干措施》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

鄂州人民政府办公室

2022年4月17日

鄂州市支持市场主体纾困解难若干措施

为深入贯彻党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作要求，坚持稳字当头、稳中求进，统筹好疫情防控和经济社会发展，进一步提振市场主体信心，减轻市场主体负担，推动实体经济稳定持续向好，现结合我市实际，制定如下措施。

一、普惠性支持措施

（一）积极培育市场主体。提高入库纳统奖励标准，对首次进规工业企业一次性奖励20万元，对首次复进规工业企业一次性奖励10万元。对月度新开业和年度“小进规”“小进限”服务业企业奖励5万元，新开业企业次年营业收入（销售额、营业额）贡献率进入全市行业前10名的企业追加奖励3万元；对两年内营业收入、销售额首次超过1亿元的新入库服务业企业一次性奖

励10万元，超过10亿元的一次性奖励50万元。对“小进限”批零住餐个体单位当年奖励1万元，在库稳定运行2年后追加奖励1万元。对营业收入在5000万元以上且实现集中收银并纳入服务业统计库的商业综合体、专业市场，当年一次性奖励20万元。对资质等级建筑业企业入统的给予一次性奖励5万元。（责任单位：市经信局、市发改委、市商务局、市住建局、市财政局、市统计局、市税务局）

（二）实施房屋租金减免。对承租市级国有资产类经营用房的服务业小微企业和个体工商户，2022年免除3个月租金。鼓励商场、商业综合体、专业园区等非国有资产业主与租户共克时艰，协商减租、缓租。（责任单位：市政府国资

委、市财政局，市昌达集团）

（三）落实税费减免政策。自 2022 年 4 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，对增值税小规模纳税人适用 3%征收率的应税销售收入免征增值税。2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日对小型微利企业年应纳税所得额超过 100 万元但不超过 300 万元部分，减按 25%计入应纳税所得额，按 20%的税率缴纳企业所得税。加大小微企业增值税期末留抵退税政策力度，将先进制造业按月全额退还增值税增量留抵退税政策范围扩大至符合条件的小微企业（含个体工商户），并一次退还小微企业存量留抵税额。加大制造业、科研和技术服务、生态环保、电力燃气、交通运输、仓储和邮政业等行业增值税期末留抵退税政策力度。提高科技型中小企业研发费用税前加计扣除比例，将科技型中小企业实际发生的研发费用加计扣除比例从 75%提高到 100%。继续落实普惠性失业保险稳岗返还政策。（责任单位：市税务局，市人社局、市财政局）

（四）降低企业融资成本。进一步减少小微企业及“三农”主体融资负担，对新增发放的小支农再贷款，按照 0.5%利率给予最多不超过 1 年期限的财政贴息。政府性融资担保机构将单户担保金额 500 万元及以下的小微企业和“三农”主体的融资担保费率降至 1%，将科技型企业的融资担保费率降至 1%。落实政府性融资担保机构资本金持续补充、代偿补偿、保费补贴和业务奖补机制，市财政对平均担保费率不超过 1%（含）的政策性融资担保业务，给予 1%的担保费补贴。（责任单位：市地方金融工作局、市人社局、市财政局，市昌达集团，人行鄂州市中心支行）

（五）减少企业资金占用。在建设工程、招标投标、农民工工资支付等领域推行以保险、保函等替代现金缴纳涉企保证金，政府采购项目免收履约保证金，减轻企业现金流压力。（责任单

位：鄂州银保监分局，市住建局、市人社局、市财政局，市公共资源交易中心）

二、工业支持措施

（六）支持企业专精特新发展。对获得国家和省级“专精特新”小巨人企业，分别给予最高一次性奖补 50 万元和 20 万元。对获得国家制造业单项冠军及国家智能制造、服务型制造、绿色工厂等试点示范的企业，给予最高一次性奖补 100 万元。（责任单位：市经信局、市财政局）

（七）缓解企业人才少用工难。落实“新鄂州人”系列人才新政及配套措施，市、区财政按照年度就业培训计划配套安排 1000 万元培训资金，支持开展免费就业技能培训。鼓励企业对接高职高专中职院校，开展人才定岗、定向培养，缓解用工难题。（责任单位：市人社局、市财政局、市教育局，鄂州职业大学）

（八）支持为企业提供技术服务。为工业企业提供免费诊断服务，帮助企业制定切合实际的数字化改造方案，指导企业逐步创建数字车间、智能工厂。推进科技资源共享开放，鼓励和支持企业吸纳技术实现科技成果转化。推广应用科技创新券。全面开展市校合作，邀请华中科技大学、武汉大学等 12 所高校院所选派行业专家、技术骨干到我市企业担任产业教授、实践导师。（责任单位：市经信局、市科技局）

（九）积极搭建资源合作平台。开展产业链供需对接活动，组织国有企业、产业链骨干企业发布需求。支持大型企业、行业协会搭建重点行业产业链供需对接平台，将中小企业纳入产业链、供应链体系，发布产品和服务采购计划，带动中小企业优化生产经营、提升产品质量。（责任单位：市经信局、市政府国资委、市住建局）

三、批发零售及住宿餐饮业支持措施

（十）支持乘用车“以旧换新”。在我市报废或转出本人名下的老旧乘用车，并在我市入库

限上乘用车经销商处新购买的新能源或国Ⅵ排放标准的乘用车车型、在市内完成注册登记的，可申请以旧换新补贴：新能源车 3000 元/辆、燃油车 2000 元/辆。（责任单位：市商务局、市经信局、市财政局）

（十一）投放鄂州系列消费券。安排消费券资金 1000 万元，与有合作意向的互联网平台共同出资，在“6·18”“中秋”“国庆”“双十一”“春节”等关键时间节点投放定点消费券，支持我市零售、住宿、餐饮等行业限上企业发展。（责任单位：市商务局、市财政局）

（十二）鼓励直播助企助农销货。对市内限上商贸流通企业通过电商直播销售终端产品或市内规上工业企业通过电商直播销售自产工业品，达到 500 万元/年以上（含）的，按照主播带货佣金的 15%对该企业给予补贴，单个企业年补贴资金总额不超过 100 万元；对市内农产品生产加工企业或农民专业合作社等新型农业经营主体，通过电商直播销售农产品达到 100 万元以上的，按照主播带货佣金的 20%对该企业给予补贴，单个企业年补贴资金总额不超过 50 万元。

（责任单位：市商务局、市农业农村局、市财政局）

四、文体旅游业支持措施

（十三）加快推进文体旅游业复苏。鼓励机关企事业单位、社会团体在市域内举办符合规定的工会、公务、会展等活动。支持基层工会购买市域内文旅企业产品和服务。旅行社开具的有明确服务内容、服务标准的旅游服务发票可以作为财务报销凭证。（责任单位：市文旅局，市总工会）

（十四）支持活动宣传推广营销。对地方政府主导组织举办的美食节、采摘节、消费节等活动，视活动规模和效果，一次性给予 5-8 万元补助。对我市参加境内外知名展会的文旅企业给予

展位费 50%的支持，最高补助金额不超过 10 万元。对参加市文化和旅游局组织的市场宣传推广、旅游商品展销、非遗展演等活动的文旅企事业单位、社会组织人员和个人，由市文化和旅游局承担全额交通住宿费用补贴（每家不多于 2 人）。（责任单位：市文旅局、市财政局）

五、农业支持措施

（十五）支持农业经营主体拓展市场。对注册落户本市的国家级农业产业化重点龙头企业，一次性奖补 150 万元；对新认定的国家级、省级、市级农业产业化龙头企业，分别一次性奖补 50 万元、30 万元和 10 万元。对新认定的国家级、省级、市级示范合作社，分别一次性奖补 30 万元、15 万元和 5 万元；对新认定的国家级、省级、市级示范家庭农场，分别一次性奖补 20 万元、10 万元和 3 万元。对新进规的农产品加工企业在原有政策上额外奖补 20 万元。对主营业务收入首次过 10 亿元、5 亿元和 1 亿元的农产品加工企业，分别一次性奖补 100 万元、50 万元和 30 万元。鼓励市内农业经营主体积极参加国家、省、市级政府部门主办的各类农产品展示展销活动，对省内参展的，按照每个参展主体给予 0.5 万元补贴；对省外参展的品牌农产品，按照每个参展主体给予 1 万元补贴。参展主体采用特殊装修自行搭建展区的，按照审核后布展费用 30%的标准给予补贴，最高不超过 3 万元。鼓励保险公司创新小龙虾、武昌鱼等特色水产品保险品种，对投保农户、农业生产经营组织等提供市区级财政不少于 70% 保费补贴，补贴资金由市、区两级财政按 4:3 分担。（责任单位：各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市农业农村局、市财政局，鄂州银保监分局）

（十六）大力支持订单农业发展。按照全产业链发展的要求，推动重点产业生产、加工、流通一体化发展。对签订农产品订单达 1000 万元，

有订单销售合同、税务部门或银行部门出具的资金交易记录证明的，每年给予 10 万元奖励，每增加订单销售农产品 300 万元，新增奖励资金 2 万元，单个主体最高奖励不超过 30 万元。（责任单位：各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市农业农村局、市财政局、市市场监管局，市税务局、鄂州银保监分局）

（十七）培育提升农产品品牌。鼓励农业经营主体创建区域公用品牌和特色品牌，按照“有标采标、无标创标、全程贯标”的要求，引导新型经营主体争创名牌产品，除享受上级品牌奖励支持外，对首次获得中国驰名商标或中国名牌产品称号的农业经营主体，一次性给予 20 万元奖励；对首次获得国家地理标志注册商标或国家农产品地理标志保护产品的农业经营主体，一次性给予 15 万元的奖励；对首次获得国家、省、市老字号的农业经营主体，分别一次性给予 30 万元、20 万元、10 万元的奖励（不重复奖励）；对获得国家绿色食品、有机农产品认证的农业经营主体，分别按照每个品种 0.5 万元、1 万元给予奖励，复查换证的比照给予奖励。（责任单位：各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市农业农村局、市财政局）

（十八）支持农文旅融合建设。对新评定为国家 5A、4A、3A 级旅游景区的，分别奖励投资主体 500 万元、100 万元、50 万元。对新评定为国家级现代农业产业园的，奖励投资主体 500 万元。（责任单位：各区人民政府，葛店开发区、

临空经济区管委会，市农业农村局、市文旅局、市财政局）

（十九）加强农产品市场体系建设。对投资 5000 万元以上，辐射全市且具有连接武汉市或市外大型农产品批发交易市场（含生鲜超市、集贸市场、社区等）功能的本地农产品交易市场设施新建项目，按照不超过项目总投资额的 5% 给予奖补，单个主体最高奖补不超过 500 万元。对农产品交易区面积 1000 m² 以上的“农改超”建设项目，按照 100 元/m² 进行奖补，每个农贸市场最多不超过 30 万元。支持市内重点商超、生鲜超市及服务业限上企业设立本地农产品销售专柜，对设立销售专柜规模达 5-20 平方米并稳定经营一年的财政补贴 10 万元，对设立销售专柜规模达 20 平方米以上并稳定经营一年的财政补贴 20 万元。（责任单位：各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市商务局、市市场监管局、市财政局）

（二十）全面落实国家、省、市惠企纾困政策。严格执行国家、省、市出台的各类惠企纾困政策。开启惠企政策“直通车”，推进财政支持类资金更大范围“免申即享”。若国家、省、市相关文件政策标准高于本政策措施，按其规定执行；若低于本标准，按本规定执行。（责任单位：各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市直各相关部门）

除国家、省、市政策有明确规定外，本措施自发布之日起施行，有效期 2 年。

市人民政府办公室

关于做好《鄂州年鉴》（2022 卷）编纂工作的 通 知

鄂州政办函〔2022〕6 号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市政府各部门：

《鄂州年鉴》（2022 卷）主体篇目已经市政府同意。为高标准、高质量按时完成《鄂州年鉴》（2022 卷）编纂工作，现就有关事项通知如下：

一、篇目设置

《鄂州年鉴》（2022 卷）共设置 26 个类目，类目下设分目，分目下设条目，条目由各单位在撰稿时根据各自职能展开。

二、编纂要求

《鄂州年鉴》（2022 卷）编纂工作要围绕市委、市政府的中心工作，全面、系统、客观地记述 2021 年度全市各地区、各行业的基本情况，充分反映全市经济建设和社会发展的基本面貌，为鄂州市锚定“武鄂同城、城乡融合”发展定位，构建“一核两极多点支撑”，加快建成“两区一枢纽”提供决策参考。

（一）科学确定篇幅。各单位文稿必须具备概况、专条、撰稿人姓名、随文图表和具有存史价值的照片等要件；深入挖掘年度工作亮点，充分反映本单位年度职能工作、重点工作和创新工作，确保有价值的信息入编。为了扩充信息量，提倡多写专条。

（二）提高撰稿质量。各单位要在撰稿质量上下功夫，把握本地区、本行业工作全局，着力突出地区特点、行业特点、年度特点。搜集资料要广泛、全面，筛选资料要细致、准确，引用的数据要以统计部门的统计数据为准，统计部门未统计的数据要客观真实；正文和报表要吻合，本

年数据要与上年数据相衔接，人名、地名、单位名称要核对准确，文稿要规范精练。要突出重点工作，深层次记述大事、要事。对本单位的主要职能工作要附报图表和照片，增强年鉴的直观性、实用性，随文图片要附文字说明，主题突出。

（三）按时完成任务。各单位要积极主动开展撰稿工作，按时完成撰稿任务，确保在 2022 年 3 月 31 日前，将电子文稿（word 文本）、纸质文稿及相关照片，报送《鄂州年鉴》编辑部（市政府机关食堂大楼 6 楼市档案馆年鉴工作科）。电子邮箱：2194437922@qq.com；电话：0711-3830203。

三、加强领导

《鄂州年鉴》是记录我市经济社会发展年度综合市情的重要载体，也是宣传鄂州的重要文化产品。各级各部门要高度重视年鉴撰稿工作，明确领导责任，安排责任心强、业务素质高、文字水平过硬的同志撰稿。要坚持领导审稿制度，上报文稿必须经主要领导签字，并加盖单位公章。

- 附件：1. 《鄂州年鉴》（2022 卷）主体篇目
2. 先进单位表
3. 模范人物表

鄂州市人民政府办公室
2022 年 2 月 15 日

附件 1

《鄂州年鉴》（2022 卷）主体篇目

一、特载	组织工作（市委组织部）
二、市情概览	全市党员基本情况统计表
基本概况（年鉴编辑部）	全市干部基本情况统计表
年度气候（市气象局）	全市公务员基本情况统计表
国民经济和社会发展（年鉴编辑部）	老干部工作（市委老干部局）
全面深化改革（市委改革办）	老干部分类情况表
区域协同发展战略布局（市发改委）	编制管理（市委编办）
科技创新体制改革（市科技局）	机关、事业单位编制构成情况表
执法司法制约监督体系改革（市委政法委）	机构、人员编制增减情况表
新时代党建引领乡村治理（市委组织部）	宣传工作（市委宣传部）
优化营商环境（市发改委）	统战工作（市委统战部）
疾控体系改革和公共卫生体系建设（市卫健委）	督查考评（市督考办）
街道管理体制改革（鄂城区）	信访工作（市信访局）
创建国家生态文明示范区（梁子湖区）	机关党建（市委直属机关工委）
农村集体产权制度改革（市农业农村局）	政策研究（市委政研室）
工程建设项目审批制度改革（市住建局）	党校工作（市委党校）
供销社一体化改革（市供销社）	（二）市人民代表大会
城管执法体制改革（市城管委）	（市人大常委会办公室）
生态价值实现机制改革（市地方金融工作局）	概述
党史学习教育（市党史学习教育领导小组办公室）	人大代表建议及办理情况
精神文明建设（市委文明办）	常委会工作
三、大事记（年鉴编辑部）	人大常委会历次会议
四、政 治	专委会工作
（一）中共鄂州市委	人大立法和监督机制创新
概述（市委办公室）	（三）市人民政府
重要会议（市委办公室）	概述（市政府办公室）
年度内历次全体（扩大）会议及市委常委会议	重要会议（市政府办公室）
	政务研究（市政府研究室）
	机关事务管理（市机关事务中心）
	（四）政协鄂州市委

	(市政协办公室)
概述	
政协委员提案办理情况、优秀提案目录	
常委会工作	
政协常委会历次会议	
专委会工作	
(五) 纪检监察	
纪检监察工作	(市纪委监委机关)
年度案件查处情况分类统计表	
巡察工作	(市委巡察办)
(六) 民主党派·工商联	
	(市委统战部负责)
民革鄂州市委	
民盟鄂州市委	
民建鄂州市委	
民进鄂州市委	
农工党鄂州市委	
致公党鄂州市委	
九三学社鄂州市委	
工商联	(市工商联)
五、军事	
驻军	(鄂州军分区)
武警	(市武警支队)
民防	(市人防办)
退役军人事务	(市退役军人局)
六、法治	
概述	(市委政法委)
公安	(市公安局)
人口及变动情况统计表	
人口流动情况统计表	
检察	(市检察院)
逮捕和起诉审查情况分类统计表	
全年诉讼监督情况分类统计表	
职务犯罪案件查处情况统计表	
法院	(市法院)

全市法院案件审理执行情况表	
司法行政	(市司法局)
七、群团组织	
总工会	(市总工会)
受国家和省表彰的单位、个人详细资料	
共青团	(团市委)
妇女联合会	(市妇联)
归国华侨联合会	(市侨联)
社会科学界联合会	(市社科联)
全市社会科研成果获奖情况统计表	
残疾人联合会	(市残联)
红十字会	(市红十字会)
八、开放引进	
外事·侨务	(市委外办、市政府侨办)
招商引资	(市招商局)
全市招商引资完成情况表	
全市签约亿元以上项目表	
项目建设	(市发改委)
全市新开工亿元以上项目表	
全市新竣工亿元以上项目表	
对外贸易	(市商务局)
外贸进出口分类统计表	
各企业出口情况统计表	
经济合作	(市商务局)
九、经济综合管理	
宏观经济	(市发改委)
行政审批	(市行政审批局)
统计	(市统计局)
统计调查	(鄂州调查队)
海关	(鄂州海关)
无线电管理	(省无委办鄂州管理处)
国有资产管理	(市政府国资委)
国有资产运营	(市农发投公司)
公共资源交易	(市公共资源交易中心)
市场监管	(市市场监管局)

各类市场主体发展及行业分布情况表	
消费者申诉及处理情况统计表	
农民专业合作社行业分布表	
获政府奖励商标一览表	
省、市名牌产品认定统计表	
质量检查情况汇总表	
应急管理	(市应急局)
消防救援	(市消防救援支队)
防震减灾	(市应急局)
十、农业	
概述	(市农业农村局)
农业经济	(市农业农村局)
各种农作物面积产量统计表	
农业综合开发	(市农业农村局)
畜牧业	(市畜牧兽医服务中心)
畜禽蛋出产及存量统计表	
生猪屠宰情况统计表	
蔬菜	(市蔬菜生产服务中心)
蔬菜种植面积、产量、产值统计表	
水产	(市农业农村局)
农机管理	(市农机服务中心)
各类农机拥有量和作业量	
农机购置补贴情况一览表	
农村经济管理	(市农业农村局)
全市农村经济基本情况统计表	
乡村振兴	(市乡村振兴局)
十一、工业	
概述	(市经信局)
电力供应	(鄂州供电公司)
产业融资服务	(市昌达公司)
工贸国资经营	(市工贸公司)
十二、园区建设	
葛店开发区	(葛店开发区)
花湖开发区	(花湖开发区)
临空经济区	(市临空经济区管委会)

十三、交通·邮政	
概述	(市交通运输局)
交通建设投资	(市交通建设投资公司)
公路建设养护	(市公路建设养护发展中心)
公路建设投资完成情况表	
公路里程分类统计	
城市公交客运	(市公交客运管理处)
城市公交运营情况一览表	
出租车行业基本情况统计表	
道路运输管理	(市道路运输发展中心)
运输工具分类统计表	
分月客货运量一览表	
水上客货运输	(市港航海事事业发展中心)
水上运输工具拥有量	
水上客货运输量	
物流行业管理	(市临空物流中心)
邮政行业管理	(市邮政局)
邮政行业发展情况表	
邮政业务经营	(市邮政公司)
各类用户及经营情况统计表	
十四、城乡建设	
概述	(市住建局)
城建投资	(市城投公司)
全市土地购销储情况统计表	
城市建设	(市住建局)
市政工程建设情况表	
村镇建设	(市住建局)
自来水供应	(市水务集团)
燃气行业管理	(市住建局)
建筑管理	(市住建局)
房地产业	(市住建局)
全市房产交易情况统计表	
城区新房交易价格分类表	

保障住房建设情况统计表	
住房公积金管理	(市公积金中心)
公积金支取情况分月统计	
公积金住房贷款分类统计	
城市管理	(市城管委)
园林绿化	(市园林绿化中心)
市政设施管养	(市政设施管理处)
市政设施维修改造情况表	
市容卫生管理	(市环卫中心)

十五、商贸流通

概述	(市商务局)
消费品零售情况分类统计表	
市场建设	(市商务局)
石油经销	(中石化鄂州分公司)
各种油品销售情况统计表	
粮食流通	(市粮食局)
粮油购销储及基地建设情况统计表	
烟草专卖	(市烟草局)
各类香烟零售价格及销量统计表	
供销商业	(市供销社)
主要农资销售情况统计表	

十六、通信·旅游

中国电信鄂州分公司	(市电信公司)
各类用户及经营情况统计表	
中国移动鄂州分公司	(市移动通信公司)
各类用户及经营情况统计表	
中国联合网络通信公司鄂州市分公司	
	(市联通公司)
各类用户及经营情况统计表	
旅游	(市文旅局)
主要旅游景点选介	
旅行社、星级饭店、旅游景点明细表	

十七、财政·税务·审计

财政	(市财政局)
财政收入构成情况表	

财政支出构成情况表	
财政监督	(市财政局)
非税收入管理	(市财政局)
国库集中收付	(市财政局)
税务	(市税务局)
分税种税收情况统计表	
分经济类型税收情况统计表	
分单位税收完成情况表	
审计	(市审计局)

十八、金融

概述	(市地方金融工作局)
金融业	(人行鄂州市中心支行)
金融机构存、贷款情况统计表	
银行业保险业监管	(鄂州银保监分局)
金融机构基本情况统计表	
金融机构贷款分类统计表	
各险种保费收入及赔付情况统计表	

十九、生态文明建设

节能减排	(市发改委)
国土空间规划与管理	
	(市自然资源和规划局)
全年土地开发整理面积统计	
全市各类矿产资源开发情况统计表	
规划勘测	(市自然资源和规划局)
全年主要规划项目编制情况表	
全年主要测绘项目表	
水利建设	(市水利局)
全市水利项目建设明细表	
梁子湖、洋澜湖水利建设和水体保护情况	
国土绿化	(市自然资源和规划局)
全市水果茶叶花木面积产量统计表	
梁子湖湿地保护	
生态环境保护	(市生态环境局)
年度环境质量公报	
梁子湖国家级示范湖泊创建	(市水利局)

二十、教育

基础教育 (市教育局)
高职教育 (鄂州职业大学)

二十一、科技

概述 (市科技局)
荣获各级各类科学技术奖统计表
科技项目建设情况分类统计表
科技信息管理 (市科技信息局)
科学技术协会 (市科协)
主要新产品、技术、成果推广应用明细表
气象 (市气象局)

二十二、文化·新闻·体育

文化 (市文旅局)
文物保护情况分类统计表
文化市场管理执法情况统计表
文学艺术 (市文联)
档案史志 (市档案馆)
全市档案收藏利用情况统计表
体育 (市文旅局)
各种体育赛事获奖情况统计表
融媒体 (市融媒体中心)
获湖北新闻奖一览表

二十三、社会

人力资源和社会保障 (市人社局)

全市各类专业技术人员统计表
全市“五险一金”缴存及支付分类统计表
劳动就业 (市劳动就业中心)
医疗保障 (市医疗保障局)
全市医疗、工伤、生育保险统计表
专项救助情况分类统计表
社会保险 (市社会保险中心)
养老保险情况分类统计表
民政工作 (市民政局)
婚姻登记情况分类统计表
社会救助 (市社会救助中心)
城乡低保情况分类统计表
卫生健康 (市卫健委)
全市医疗卫生机构基本情况及分布情况表
全市医疗机构门诊、住院情况统计表
计划生育主要数据报表
民族宗教 (市民宗委)
少数民族人口分布情况
各教派信众及寺观堂分布情况
城市居民生活 (鄂州调查队)
农村居民生活 (鄂州调查队)

二十四、市辖区

(注：各区乡镇街稿件，由各区乡镇政府和街道办事处按要求提供。)

附件 2

鄂州年鉴·先进单位

(获奖时间：2021 年 5 月 1 日至 2022 年 4 月 30 日)

填报单位（盖章）

受奖单位	负责人	颁 奖 单 位	荣 誉 称 号

注：1. 凡受省直各部门及以上单位表彰的均可填报；
2. 获得全国、全省五一劳动奖状、工人先锋号，全国性先进单位等称号的请附 1000 字左右的单位事迹简介材料。

附件 3

鄂州年鉴·模范人物

(获奖时间：2021 年 5 月 1 日至 2022 年 4 月 30 日)

填报单位（盖章）

姓 名	所在单位	职 务	颁奖单位	荣 誉 称 号

注：1. 本表只收录省直各部门及以上单位表彰者；
2. 全国（全省）劳模、五一奖章获得者，全国（全省）“十佳”获得者，省（部）级表彰的全省（全国）先进工作者，国务院、省政府特殊津贴获得者和“有突出贡献的中青年专家”等除填表外，另附 800 字左右的人物小传反映其主要事迹，并附两张登记照。

市人民政府办公室

关于进一步加强 12345 政务服务便民热线工作的

通 知

鄂州政办函〔2022〕13 号

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市政府各部门：

为充分发挥 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）功能作用，切实提升行政效能和为民服务水平，根据《市人民政府办公室关于印发鄂州市 12345 政府服务热线管理办法的通知》（鄂州政办发〔2020〕12 号）文件精神，现就进一步加强 12345 热线工作有关事项通知如下：

一、提高政治站位，完善工作机制

12345 热线是政府受理人民群众诉求的公共服务热线，是政府密切联系群众的连心桥、体现社情民意的晴雨表、衡量部门作风的监测仪，也是加强和创新社会管理、提高社会治理能力、建设服务型政府的重要途径。做好 12345 热线工作，不仅是民生问题，更是政治责任。各地各单位要切实提高思想认识，进一步加强对热线工作的组织领导，健全完善办理运行机制，做到责任明确、机构完善、人员充实、措施有力，以热线办理工作为契机，进一步梳理自身工作短板，着力解决好群众最关心、最直接、最现实的利益问题。各地各单位要加强协调配合、沟通合作，形成工作合力，切实推动疑难复杂问题及时、有效解决，真正让群众得实惠，为建设和谐美丽幸福鄂州营造良好的社会环境。

二、规范工单办理，提升办理质量

认真践行“群众利益无小事”的工作理念，紧紧围绕及时签收、及时办结、群众满意三大指标开展工作，确保群众诉求件件有着落、事事有回音。

一是规范办理流程。各级各部门要按属地管理原则和行业管理原则主动认领热线问题，严格按照“受理登记打印→主要（分管）负责人批示→交办→办理→平台回复→定期汇总研判→存档”的办理程序规范办理，做到及时与诉求人联系，重要事项研究解决，并确保回复质量，坚决杜绝闭门办理。

二是明确办理时限。对属于本单位职责范围内的事项，即时接收办理；不属于本单位职责范围的，应提供相关依据并说明理由，于 1 个工作日内将工单退回。咨询、建议类工单须在 3 个工作日内回复；投诉、举报、批评类工单须在 5 个工作日内回复。涉及多环节、多部门等复杂问题无法在 5 个工作日内回复的，由承办单位提出申请，通过系统延长 5 个工作日内办理。

三是提升办理质量。坚持高标准、高质量，对群众的每一诉求事项做到认真调查核实、依法依规办理、实事求是解答，坚决杜绝答非所问、避重就轻、空话套话、含糊不清、泛泛而答，以及回复内容及行文书写不规范等现象。答复内容

必须由具体承办科室负责人审核并经分管领导或主要领导审签后反馈，切实提高诉求办理效率和质量。

四是明确知识更新。明确专人负责本部门知识点在 12345 热线知识库的更新完善工作，每月 23 日前对涉及本部门的业务知识进行定期管理、更新和维护，如遇政策颁布调整、号码调整等事宜，实时报送。强化知识库效能应用，方便话务坐席实时检索，及时解答市民诉求，精准派发工单。

三、坚持行政主官坐席接电，直接回应群众诉求

继续推行行政主官接听电话活动，各相关单位主要负责人要严格按照《2022 年度行政主官接听 12345 热线工作计划》（见附件 1），合理安排时间，按规定要求做好群众来电在线接听工作。要主动听民声、汇民意，对群众诉求较集中的事项综合分析研判、协调处理，热线办做好对接。对符合受理范围的诉求，接听单位负责人应当场给予答复；对需要进一步调查处理的，按照工单办理流程记录并转办，同时与来电人做好沟通解释工作；对需要多个部门联办的，按照“首接负责制”要求，由接听单位负责会同联办单位协调处理，必要时报请市政府协调解决。行政主官受理群众诉求事项将及时报市领导阅知。每月接电活动安排提前通过鄂州日报、鄂州融媒微信公众号、12345 微信公众号公开发布。

四、强化督办监督，压实办理责任

12345 热线作为群众诉求表达的平台，热线工单办理工作已纳入全市作风建设“三问三治三提升”重点内容，要认真细致做好热线工单办理工作，提升群众满意度。

一是开展考评通报。各地各单位要将热线诉

求纳入本单位重点督查内容，定期不定期对重要事项进行点对点督办。市热线办每月梳理各地各单位热线工单办理情况，每季度对签收、办结、群众满意率等情况进行综合排名，排名情况按一定权重纳入年终目标考核分值。

二是拓展媒体监督。根据作风建设要求，热线工单每周在鄂州日报“你问我答”栏目、鄂州市政府门户网站上公示，人民网群众留言将及时在人民网上公开答复，并接受广大群众监督。各地各单位务必高度重视，积极履职尽责，坚决防止出现办理敷衍、答复随意、推诿扯皮等现象。

三是严格纪律监督。针对回访群众不满意工单，加大监督力度。对属办理结果符合法律法规、政策规定且答复意见准确的，作办结处理，承办单位应向来电人做好解释说明；对经核查后部门确实存在敷衍塞责、推诿扯皮以及不履职尽责、未按时答复的，按照相关要求移交市督考办进行跟踪督办，必要时按相关要求作为问题线索移交市纪委监委处置。

四是加强结果运用。各地各单位要认真梳理群众诉求情况，突出重点难点，找出规律共性问题，避免老问题、遗留问题反复出现。针对普遍性、易发多发问题，要积极开展相关专项治理行动，切实做到举一反三，增强工作主动性，切实提高治理水平。

- 附件：1. 2022 年度行政主官接听 12345 热线工作计划
2. 12345 热线办理工作考评评分表

鄂州市人民政府办公室
2022 年 4 月 1 日

附件 1

2022 年度行政主官接听 12345 热线工作计划

接线日期	接线时间	接线单位
2022 年 4 月 21 日	上午 9 点半-10 点半	市自然资源和规划局、市住建局、鄂州供电公司、市残联
2022 年 5 月 19 日	上午 9 点半-10 点半	鄂城区人民政府、华容区人民政府，市发改委
2022 年 6 月 23 日	上午 9 点半-10 点半	临空经济区管委会、市公安局、市水利局
2022 年 7 月 21 日	上午 9 点半-10 点半	梁子湖区人民政府、葛店开发区管委会，市司法局
2022 年 8 月 25 日	上午 9 点半-10 点半	市教育局、市卫健委、鄂州银保监分局、市商务局
2022 年 9 月 22 日	上午 9 点半-10 点半	市退役军人事务局、市市场监管局、市民政局、市经信局
2022 年 10 月 27 日	上午 9 点半-10 点半	市城管委、市医保局、市交通局、市乡村振兴局
2022 年 11 月 24 日	上午 9 点半-10 点半	市生态环境局、市行政审批局、市文旅局、市住房公积金中心
2022 年 12 月 22 日	上午 9 点半-10 点半	市人社局、市税务局、市邮政管理局、安泰天然气公司

附件 2

12345 热线办理工作考评评分表

考核项目	考 核 内 容 及 标 准	附 注
知识库更新 (10 分)	热线知识库内容报送完整,业务知识变化更新及时(10 分)。因部门知识库未及时更新导致群众投诉举报的,发现一次扣 5 分,扣完为止。	年终考核
领导接电 (5 分)	承办单位落实领导接电工作(5 分)。无故不参加领导接电活动,该项不得分。	年终考核
紧急电话接听 (5 分)	值班电话保持 24 小时畅通,紧急情况及时处置(5 分)。发现一次未接通扣 1 分,扣完为止。	年终考核
热线优化整合 指标完成情况 (10 分)	1.非工作时间拨测已归并的热线,人工接听服务可拨通(3 分)。 2.工作时间拨测归并热线并进行简要咨询达到相关要求(3 分)。 3.省平台工单处理及时、规范,回访满意(4 分)。 注:以省季度考核结果为准,若扣分,则承办单位此项不得分。	季度考核
及时签收率 (20 分)	1.实时签收率:承办单位对热线平台派发的工单应在 1 个工作日内完成签收(5 分)。未及时签收的,一件扣 0.5 分,扣完为止。 2.实时退单率:热线工单派发后,对经核查不属于本单位职责范围的工单,于 1 个工作日内退回热线平台(5 分),未及时退回的,发现一件扣 1 分,扣完为止;对属于本单位职责无故退单的(10 分),每发现一次扣 1 分,扣完为止。	季度考核 系统评分
按时办结率 (30 分)	诉求按时办结率 100%得 30 分,每降低 1 个百分点扣 1 分,扣完为止。	季度考核 系统评分
群众满意率 (20 分)	根据对承办单位办结工单的答复结果回访情况,诉求人不满意的,每降低 0.1 个百分点,扣 1 分,扣完为止。	季度考核 系统评分