

宁夏回族自治区人民政府规章标准文本

●权威性 ●法规性 ●政策性 ●指导性

宁夏回族自治区
人民政府公报

编辑委员会

主任:马金元
副主任:张正清 李英旭
委员:(按姓氏笔画排列)
王振家 王耀武
刘 林 朱佳舟
李 明 杨 武
陆生宏 陆国辉
陈建忠 陈栋楠
赵大勇 姚 刚
淮宁民 董金成

(半月刊)

2022 年 第 9 期

(总第 695 期)

2022 年 5 月 15 日出版

目 录

【自治区人民政府文件】

自治区人民政府关于印发《宁夏回族自治区突发事件总体

应急预案》的通知

(宁政发〔2022〕9号)…………… (3)

【自治区人民政府办公厅文件】

自治区人民政府办公厅关于加快发展保障性租赁住房的

实施意见

(宁政办发〔2022〕28号)…………… (16)

发布政令 宣传政策

指导工作 服务社会

目 录

自治区人民政府办公厅关于印发全区2022年政务公开工作

要点的通知

(宁政办发〔2022〕29号)..... (20)

自治区人民政府办公厅关于印发宁夏回族自治区12345政务服务

便民热线运行管理办法(试行)的通知

(宁政办发〔2022〕30号)..... (24)

主 编:李 明

责任编辑:张 伟

张 威

徐胜利

李宝全

马 春

马晓菲

申劭侃

主管:宁夏回族自治区人民政府办公厅

主办:宁夏回族自治区人民政府办公厅

编辑出版:宁夏回族自治区人民政府
公报室

地 址:银川市兴庆区解放西路

361号自治区政府大楼

10楼A1003室

邮政编码:750001

电 话:(0951)6363835

传 真:(0951)6363831

电子邮箱:nxgb@nx.gov.cn

网 址:http://www.nx.gov.cn

国际标准刊号:ISSN1008-0783

国内统一刊号:CN64-1062/D

印刷:宁夏区政府办公厅机要印刷厂(有限公司)

自治区人民政府关于印发 《宁夏回族自治区突发事件总体应急预案》的通知

宁政发〔2022〕9号

各市、县（区）人民政府，自治区政府各部门、各直属机构：

《宁夏回族自治区突发事件总体应急预案》已经自治区人民政府第109次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真组织实施。2013年9月10日印发的《宁夏回族自治区突发事件总体应急预案》（宁政办发〔2013〕126号）同时废止。

宁夏回族自治区人民政府

2022年1月15日

（此件公开发布）

宁夏回族自治区突发事件总体应急预案

1 总则

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以推进应急管理体系与能力现代化为导向，坚决防范化解全局性系统性重大风险，有效有序应对各类突发事件，根据《中华人民共和国突发事件应对法》《中共中央关于深化党和国家机构改革的决定》《国家突发公共事件总体应急预案》《宁夏回族自治区机构改革方案》《宁夏回族自治区突发事件应对条例》等有关法律法规和文件，制定本预案。

1.1 适用范围。

本预案是自治区应对各类突发事件的总纲，指导全区突发事件风险防控、应急准备、监测预警、应急处置以及恢复重建等工作。

本预案所称突发事件是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事

件和社会安全事件。

1.2 工作原则。

突发事件的应对坚持人民至上、生命至上；预防为主、防救结合；统一领导、协调联动；分级负责、属地为主；快速反应、高效应对；依法管理、科技支撑的原则。

1.3 事件分类分级。

突发事件主要包括以下类别：

（1）自然灾害。主要包括水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、生物灾害和森林草原火灾等。

（2）事故灾难。主要包括工矿商贸等企业的各类安全事故、交通运输事故、公共设施和设备事故、核与辐射事故、环境污染和生态破坏事件等。

（3）公共卫生事件。主要包括传染病疫情、群体性不明原因疾病、职业中毒、食品和药品安

全事件、动物疫情、其他严重影响公众健康和生命安全的事件。

(4) 社会安全事件。主要包括恐怖袭击事件、群体性事件、网络与信息安全事件、金融事件、涉外事件、民族宗教领域事件、各类舆情事件等。

各类突发事件按照其性质、造成的损失、危害程度、可控性和影响范围等因素，一般分为特别重大、重大、较大和一般四级，突发事件分级标准参照国家有关规定执行。

1.4 分级应对。

初判发生特别重大和重大突发事件，由自治区人民政府负责应对。初判发生较大突发事件由设区的市人民政府负责应对。初判发生一般突发事件由县（区）人民政府负责应对。当突发事件超出属地人民政府应对能力时，由上一级人民政府提供支援或者负责应对。

涉及跨行政区域的，由有关行政区域共同的上一级人民政府负责应对，或者由各有关行政区域的上一级人民政府共同负责应对，涉及跨省级行政区域的报请国务院或国务院相关部门应对。

突发事件发生后，市、县（区）人民政府及其有关部门、基层组织和单位根据突发事件初判级别、应急处置能力以及预期影响后果，综合研判确定本层级响应级别，采取相应应急处置措施。对于事件本身比较敏感，或发生在重点地区，或重大会议、活动期间的，可提高响应级别。应急响应启动后，可视事态发展情况对响应级别及时调整。

自治区级应急响应参照突发事件分级标准，由高到低分为四级：Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级、Ⅳ级。启动自治区级Ⅰ级响应由自治区党委和人民政府决定，启动自治区级Ⅱ级响应由自治区党委和人民政府分管负责同志决定，启动自治区级Ⅲ级、Ⅳ级响应由突发事件应急处置牵头部门决定。Ⅰ级、Ⅱ级响应由自治区党委和人民政府指定的负责同志组织指导协调，必要时组织指挥；Ⅲ级响应由突发事件应急处置牵头部门主要负责同志组

织指导协调；Ⅳ级响应由突发事件应急处置牵头部门分管负责同志组织指导协调。

响应分级标准在相关自治区级专项应急预案中予以明确。市、县（区）应急响应分级标准可结合本地实际作出规定。

1.5 应急预案体系。

自治区突发事件应急预案体系包括各级人民政府及其部门、基层组织和单位制定的各类突发事件应急预案，以及为应急预案提供支撑的工作手册、行动方案。

1.5.1 应急预案。

县级以上人民政府应急预案包括总体应急预案、专项应急预案、部门应急预案等。其中，总体应急预案是应急预案体系的总纲，是本级人民政府组织应对各类突发事件的总体制度安排。专项应急预案是本级人民政府为应对某一类型突发事件，预先制定的涉及多个部门（单位）职责的工作方案。部门应急预案是有关部门根据总体应急预案、专项应急预案和部门职责，为应对本部门（行业、领域）某一类型突发事件，或者针对应急资源保障等工作而预先制定的工作方案。县级以上人民政府及其有关部门要组织编制重要基础设施保护、重大活动保障和跨区域应急预案。

乡镇人民政府及街道办事处应当根据实际情况研究制定本级应急预案，协助上级人民政府做好突发事件应对工作。

基层组织和单位应急预案由村（居）民委员会、社会组织和企事业单位负责制定，主要针对基层组织和本单位面临的风险，规范突发事件应对内部工作。

1.5.2 应急预案支撑性文件。

各级各类应急预案涉及的有关部门和单位可结合本地区、本部门和本单位具体情况编制相应工作手册，建立基于重特大突发事件或高级别预警信息为先导，高风险区域、高敏感行业、高危人群的自动停工、停业、停课等重要应急联动工作机制，把各项救援职责任务细化、具体化，明确工作内容和流程，并落实到具体责任单位、责

任人。基层组织和单位根据自身实际情况，可单独编制工作手册，或将有关内容融入预案合并编制。涉密应急预案应依法编制脱密工作手册，制定防控执行方案。

事件行动方案是参与突发事件应对的救援队伍、专家队伍等按照应急预案、工作手册或上级指挥机构要求，为执行具体任务而作出的工作安排。事件行动方案要明确队伍编成、力量预置、指挥协同、行动预想、战勤保障、通信联络以及采取的具体对策措施和实施步骤等具体内容。

2 组织指挥体系

2.1 自治区层面组织指挥机制。

2.1.1 领导机构。

坚持党对应急管理工作的全面领导，在自治区党委统一领导下，自治区人民政府是全区突发事件应急管理工作的行政领导机关，制定全区应急管理工作发展规划和政策措施，研究解决全区风险防控、监测预警、处置救援、资源保障、恢复重建等重大问题。发生特别重大、重大突发事件后，由自治区党委和人民政府决定成立自治区应对重特大突发事件总指挥部，统一领导、组织指挥突发事件应对工作。

2.1.2 专项指挥机构。

自治区相关议事协调机构或视情设立的自治区专项指挥机构负责各类突发事件综合协调和应急处置工作。专项指挥机构指挥长由自治区党委和人民政府指定的负责同志担任，成员由承担突发事件防范处置职责的有关部门和单位负责同志组成，主要牵头部门承担综合协调工作。

2.1.3 应急工作机构。

自治区突发事件应急处置牵头部门和有关中央驻宁单位按照职责分工，负责本部门（行业、领域）突发事件应急管理工作，承担相关类别突发事件专项应急预案和部门应急预案的起草和实施，负责组织协调和指导风险防控、监测预警、应急处置等工作。

2.2 市、县（区）层面组织指挥机制。

2.2.1 领导机构。

在本级党委统一领导下，市、县（区）人民政府是本行政区域内突发事件应急管理工作的行政领导机关，贯彻落实党中央、国务院以及自治区党委和人民政府关于应急管理的决策部署，制定本行政区域应急管理政策措施，研究解决应急体系规划、风险防控、应急准备、资源保障、恢复重建等重大问题，组织防范和应对各类突发事件。

乡镇人民政府及街道办事处结合实际强化应急管理职责，村（居）民委员会协助做好应急管理有关工作。

2.2.2 专项指挥机构。

市、县（区）人民政府根据本行政区域突发事件应对需要，设立或明确专项指挥机构，承担相关类别突发事件防范应对和组织指挥工作。

相邻的市、县（区）人民政府应建立应急联动机制，共同做好区域性、流域性和关联性强的突发事件防范应对工作。

2.3 现场指挥机构。

突发事件发生后，根据需要，负责组织处置突发事件的人民政府设立现场指挥部，组织、指挥、协调突发事件现场处置工作。现场指挥部可根据需要设立综合协调、灾害监测、抢险救援、物资装备、交通管制、医疗卫生、善后处置、信息发布及新闻宣传、群众生活、基础设施保障、专家支持、调查评估等工作组。

发生特别重大、重大突发事件，自治区人民政府设立现场指挥部；发生较大突发事件，设区的市人民政府设立现场指挥部；发生一般突发事件，县级人民政府视情设立现场指挥部。现场指挥部按照《中国共产党支部工作条例（试行）》有关要求，成立临时党支部。

2.4 专家组。

各级专项指挥机构和突发事件处置主要牵头部门要建立突发事件防范应对专家库，制定专家咨询制度。根据突发事件应对需要组成专家组，参与应急预案的编制、修订、演练工作，参与研究应急管理重大问题，提出全局性、前瞻性政策

措施建议，为突发事件应急处置和救援、调查评估等提供决策咨询服务。

3 风险防控、监测预警

各级人民政府及其行业主管部门要完善应对突发事件风险防控、监测预警机制，压实“防”的主体责任，做好突发事件的信息获取、监测预警和先期处置工作。

3.1 风险防控。

(1) 市、县（区）人民政府要建立风险防范化解机制，提升突发事件综合监测、风险早期辨识能力，依法对各类风险点、危险源进行普查、辨识、评估、分级、登记，并建立台账，定期进行检查、监控，并按照有关规定及时向社会公布。各有关部门要按照职责分工对可能发生的突发事件进行综合评估和趋势研判，研究制定风险分级标准和管理办法。突发事件处置主要牵头部门于每年12月31日前对下一年度突发事件风险进行研判分析，提出防范措施建议，报本级党委和人民政府，抄送同级应急管理部门。

(2) 市、县（区）人民政府要坚持社会共治，统筹建立完善社区、村、重点单位风险防控体系，及时发现和处置各类风险和隐患，落实风险管控措施。对影响大，群众反映强烈的普遍性和倾向性问题，要依据有关法律法规，研究制定有效措施，力求从根本上解决问题。

(3) 重点设施、国家战略物资储备库、重点水利水电工程、重大油气输送储运设施、铁路客运专线、超高压输变电工程、大型桥梁、重要通信枢纽系统等重大关键基础设施设计单位要科学选址、优化布局，进行风险评估和可行性论证，增强防灾抗灾和风险管控能力；运营与维护单位要建立完善日常安全和风险管控制度；市、县（区）人民政府及其有关部门要履行安全监督检查职责。

(4) 市、县（区）人民政府城乡规划应充分考虑公共安全风险因素，统筹完善和建设应对突发事件所必需的设备和设施。抓好以源头防范治理为重点的基础能力建设，完善以城乡医疗体系

和疾病预防控制为重点的公共卫生保障体系，健全以利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制为重点的社会安全基础能力建设。

3.2 监测预警。

3.2.1 监测。

县级以上人民政府及其有关部门要建立健全突发事件监测制度，整合监测信息资源，建立监测预警信息平台，完善信息资源获取和共享机制。各突发事件牵头应对部门负责相应突发事件监测信息集成，建立健全突发事件监测体系，完善监测网络、划分监测区域、确定监测重点、明确监测项目，完善必要的设备设施，配备专兼职人员，对可能发生的突发事件进行监测。

3.2.2 预警。

县级以上人民政府及其有关部门要建立健全突发事件预警机制，统筹预警信息发布工作。

(1) 确定预警级别。对可以预警的突发事件，有关部门接到征兆信息后，及时组织分析评估，研判突发事件发生的可能性、强度和影响范围以及可能发生的次生、衍生事件类别。按照突发事件发生的紧急程度、发展态势和可能造成的危害，确定预警级别，预警级别分为一级、二级、三级、四级，分别用红色、橙色、黄色和蓝色标示，一级（红色）为最高级别。预警级别对照国家和自治区有关规定执行。各市、县（区）人民政府结合实际制定具体实施办法。

(2) 发布预警信息。县级以上人民政府或有关部门根据分析评估结果，按照《宁夏回族自治区突发事件预警信息发布管理办法》等相关规定发布预警信息。根据事态发展，适时调整预警级别，并及时向上一级人民政府或有关部门报告，向可能受到危害的毗邻地区人民政府通报。

预警信息的发布和调整要充分发挥预警信息系统作用，通过广播、电视、报刊、短信、通信与信息网络、新媒体、宣传车、大喇叭或组织人员逐户通知等方式进行，对老、幼、病、残、孕等特殊人群以及敬老院、学校、医院等特殊场所和警报盲区采取针对性的方式通知。承担应急处

置职责的有关部门、企事业单位、社会组织接收到预警信息后，应及时向发布预警信息的人民政府或有关部门反馈接收结果。

(3) 采取预警措施。发布预警信息后，有关部门要根据预警级别和实际情况，视情预置有关应急救援力量，调集救援所需物资、设备、装备，提前准备应急设施和避难场所，加强重点单位、重要部位和重要基础设施的安全保卫，转移疏散可能受危害的人群，关闭或者限制使用可能受危害的场所，控制或限制可能导致危害扩大的公共活动。

(4) 解除预警警报。突发事件风险解除后，发布警报的人民政府或有关部门应当立即宣布解除警报，终止预警期，并解除已经采取的有关措施。

4 应急响应

4.1 信息报告。

县级以上人民政府及其应急、公安、卫健、气象等有关部门要推进安全风险网格化管理，创新基层网格员管理体制机制，统筹灾害信息员、群测群防员、网格员、综治员等资源，建立统一规范的基层网格员管理激励制度，做到突发事件第一时间报告，为及时应对突发事件提供信息保障。

发生突发事件或发现重大风险、隐患后，基层网格员、监测网点、专业机构和有关社区、村、企业、社会组织要及时向所在行政区人民政府及有关主管部门报告。事发地人民政府及其有关部门按照有关规定，向上级人民政府和有关部门立即报送突发事件信息，最迟不得超过1小时（法律法规另有规定的，从其规定），必要时可以越级报告，同时通报可能受影响的地区和部门。要根据事态进展，及时续报有关情况，不得迟报、谎报、瞒报和漏报。

报告内容一般包括突发事件发生的时间、地点、信息来源、性质、简要经过、影响范围、人员伤亡（病）亡和失联情况、财产损失情况、交通通信电力等基础设施损毁情况、现场救援情况、

已经采取的紧急措施和支援建议等。

较大以上突发事件信息要及时上报自治区党委和人民政府。特别重大、重大突发事件信息要按有关规定报送国务院及其有关部门。自治区有关部门和市、县（区）人民政府要全面掌握较大以上突发事件信息，了解一般突发事件信息。对于一些事件本身比较敏感或发生在重点地区、重要时期，或可能演化为特别重大、重大突发事件的，及时跟踪上报。涉及港澳台侨、外籍人员，需向有关部门、国际机构通报的，按照相关规定办理。

各级专项指挥机构要建立健全信息快速获取机制，完善突发事件信息报送和信息共享系统，融合有关部门的应急基础信息、地理信息、应急资源信息、预案和案例信息、事件动态信息。鼓励获悉突发事件信息的公民主动向所在行政区域人民政府、有关部门或者指定的专业机构报告。

4.2 先期处置。

事发单位和行业主管部门要在第一时间组织本单位、本行业应急救援队伍和工作人员营救、疏散、撤离、安置受威胁人员；控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他必要措施防止危害扩大；积极开展防疫（病）知识宣传，做好个人防护、卫生防疫等措施。对由本单位问题引发的或主体是本单位人员的社会安全事件，有关负责人要迅速赶赴现场开展劝解、疏导工作。

事发地村（居）民委员会第一时间组织群众开展自救互救，协助维护社会秩序，按照本行政区人民政府的决定和命令开展突发事件应对工作。

乡镇人民政府及街道办事处协调调动辖区应急救援队伍，采取措施控制事态发展，组织开展应急处置与救援工作。

4.3 指挥协调。

4.3.1 组织指挥。

各级组织指挥机构按照前述分级应对与分级响应原则负责相应级别突发事件应急组织指挥。

超出事发地人民政府处置能力的，指挥权可逐级提升。

4.3.2 现场指挥。

当上级人民政府工作组在现场时，下级人民政府现场指挥部要与其对接并接受业务指导。上级人民政府设立现场指挥部的，下级组织指挥机构应纳入上级现场指挥部，并在上级现场指挥部的统一领导下开展突发事件应对工作。

4.3.3 协同联动。

参与应急处置的驻宁解放军现役部队、预备役部队、武警部队和民兵应急力量、国家综合性消防救援队伍、专业应急救援队伍，在属地党委和人民政府的统一领导下，参与突发事件应急处置和救援，按规定的指挥关系和指挥权限指挥。

4.4 处置措施。

4.4.1 自然灾害、事故灾难发生后，事发地人民政府应采取下列一项或者多项应急措施：

(1) 组织专业人员、应急测绘和勘察队伍，利用无人机、雷达、卫星等手段获取现场影像，掌握道路桥梁、通信、电力等基础设施和居民住房损毁情况，分析研判重要目标物、人员密集场所和人口分布等信息，提出初步评估意见，并向现场指挥部和有关部门报告。

(2) 组织营救受灾和被困人员，疏散、撤离并妥善安置受威胁人员，必要时组织动员社会力量有序参与应急处置和受灾人员救助工作。

(3) 组织实施紧急医学救援，救治伤、病人员，做好现场卫生防疫、环境消杀、饮用水监测、健康教育、心理疏导等工作。

(4) 控制危险源，并标明危险区域，封锁危险场所，划定警戒区，实行交通管制以及其他应急措施。

(5) 抢修被损坏的交通、水利、通信、供(排)水、供电、供气、供热等公共设施，短时期难以恢复的，要采取临时措施，保障抢险救灾和灾区人民生活基本需要。

(6) 开展环境应急监测，追踪研判污染范围、程度和发展趋势；控制和处置污染物，减轻

环境影响；开展灾后环境风险排查，整治污染隐患，妥善处置突发事件应对产生的废物。

(7) 禁止或者限制使用有关设备、设施，关闭或者限制使用有关场所，中止人员密集的活动或者可能导致危害扩大的生产经营活动。

(8) 启用本级人民政府设置的财政预备费和储备的应急救援救灾物资，必要时征用其他急需物资、设备、设施、工具。

(9) 做好受灾群众的基本生活保障，保护饮用水源地等环境敏感目标，确保大灾之后无大疫。

(10) 妥善处置遇难人员遗体，做好遇难者家属安抚和善后工作。

(11) 组织开展救灾捐赠活动，接收、管理、分配救灾捐赠款物，并按照有关规定公布分配、使用情况。

(12) 依法从严惩处囤积居奇、哄抬物价、制假售假等扰乱市场秩序的行为。依法从严惩处哄抢财物、干扰破坏应急处置工作等扰乱社会秩序的行为。

(13) 采取防止发生次生、衍生灾害的必要措施。

4.4.2 公共卫生事件发生后，事发地人民政府应采取下列一项或者多项应急措施：

(1) 根据公共卫生事件处理需要，调集本行政区域内各类人员、物资、交通工具和相关设施、设备参加应急处置。

(2) 传染病暴发、流行时，依法采取停工、停业、停课等紧急措施，宣布疫区范围，对甲类传染病疫区实施封锁。

(3) 发生重大食物中毒和职业中毒，根据污染食品扩散和职业危害因素波及的范围，划定控制区域。封闭或封存被传染病病原体污染的公共饮用水源、食品以及相关物品。

(4) 对流动人口采取预防工作，对传染病病人、疑似病人采取就地隔离、就地观察、就地治疗的措施，对密切接触者根据情况采取集中或居家医学观察。

(5) 按照集中患者、集中专家、集中资源、集中救治的原则,及时有效救治患者,提高重症患者的治愈率,降低病死率。

(6) 组织铁路、交通、民航等部门在交通站点和出入境口岸设置临时交通卫生检疫站,对出入境、进出疫区和运行中的交通工具及其乘运人员和物资、宿主动物进行检疫查验,对病人、疑似病人及其密切接触者实施临时隔离、留验。

(7) 乡镇人民政府及街道办事处、村(居)民委员会协助做好疫情信息的收集、报告、人员分散隔离及公共卫生措施的实施工作。

(8) 组织有关部门保障商品供应,平抑物价,防止哄抢;严厉打击造谣传谣、哄抬物价、制假售假等违法犯罪和扰乱社会治安的行为。

4.4.3 社会安全事件发生后,事发地人民政府应采取下列一项或者多项应急措施:

(1) 了解和分析事件起因,有针对性地开展法制宣传和说服教育,及时疏导、化解矛盾和冲突。

(2) 维护现场治安秩序,对使用器械相互对抗或以暴力行为参与冲突的当事人实行强制隔离,妥善解决现场纠纷和争端,控制事态发展。

(3) 对特定区域内的建筑物、交通工具、设备、设施以及燃料、燃气、电力、水的供应进行控制。

(4) 封锁有关场所、道路,查验现场人员的身份证件,限制有关公共场所内的活动。

(5) 加强易受冲击的核心机关和单位的警卫,加强重点敏感人群、场所、部位和标志性建筑的安全保护。

(6) 严重危害社会治安秩序或恐怖袭击事件发生时,依法出动警力,加大社会面检查、巡逻、控制力度,根据现场情况依法采取相应的强制性措施,尽快使社会秩序恢复正常。

(7) 采取法律法规规定的其他必要措施。

4.5 信息发布。

发生特别重大、重大突发事件后,事发地人民政府或组织指挥机构要在第一时间通过主流媒体向社会发布简要信息。事发5小时内发布权威

信息,随后发布初步核实情况、应对措施和公众防范建议。事发24小时内举行新闻发布会,并根据突发事件处置情况做好后续发布工作。发生较大、一般突发事件后,事发地人民政府或组织指挥机构要及时发布权威信息。法律法规另有规定的,从其规定。

信息发布由履行统一领导职责的人民政府或其设立的组织指挥机构负责。必要时,按照党中央、国务院或国家专项应急指挥机构要求,申请国家主管部门进行统筹协调。

信息发布形式主要包括提供新闻稿、举行新闻发布会、接受媒体采访,以及运用政府网站、政务微博、政务微信、移动客户端、短信等官方信息平台发布,具体按照有关规定执行。

履行统一领导职责的人民政府要加强网络媒体和移动新媒体信息发布内容的管理和舆情分析,及时回应社会关切,及时澄清事实,引导群众依法、理性表达意见,形成积极健康的社会舆论。

未经履行统一领导职责的人民政府或其设立的组织指挥机构批准,参与突发事件应急处置工作的任何单位和个人不得擅自对外发布事件原因、伤亡数字、责任追究等有关突发事件处置工作的情况和事态发展的信息。任何单位和个人不得编造、传播有关突发事件事态发展或者应急处置工作的虚假信息。

4.6 紧急状态。

发生或者即将发生特别重大突发事件,采取一般处置措施无法控制和消除其严重社会危害,需要宣布进入紧急状态的,自治区人民政府应当依法提请国务院作出决定。

4.7 响应终止。

突发事件应急处置工作结束,或相关威胁和危害得到控制、消除后,履行统一领导职责的人民政府或其组织指挥机构应宣布响应终止,应急救援队伍和工作人员有序撤离;通知相关方面解除应急措施,进入过渡时期,逐步恢复生产生活秩序。

5 恢复与重建

5.1 善后处置。

受突发事件影响地区的人民政府要根据本地区遭受损失的情况，制定救助、补偿、抚慰、抚恤、安置等善后工作方案，对突发事件中的伤亡人员、应急处置工作人员，以及紧急调集、征用有关单位及个人的物资，按照规定给予抚恤、补助或补偿，并提供心理咨询及司法援助，妥善解决因处置突发事件引发的矛盾和纠纷。有关部门要做好疫病防治和环境污染消除工作。事发地保险监管机构要组织、督促有关保险机构及时开展查勘和理赔工作。

5.2 恢复重建。

突发事件应急处置工作结束后，事发地人民政府要迅速组织制定恢复重建计划，并向上一级人民政府报告。按照自治区统筹指导、属地政府作为主体、灾区群众广泛参与的原则，健全灾后恢复重建机制，加大资金、政策支持，促进资源融合、效能提升。强化地方重建主体责任，尊重群众首创精神，引导开展自力更生、生产自救活动。

上一级人民政府要根据实际情况对需要支持的下一级人民政府提供资金、物资支持和技术指导。需要中央援助的，由自治区人民政府向国务院提出请求。

5.3 调查评估。

履行统一领导职责的人民政府要及时查明突发事件的发生原因和经过，对突发事件造成的损失进行评估；组织参与处置的部门（单位）对应急处置工作进行复盘分析，总结经验教训，制定改进措施；调查与评估情况向上一级党委和人民政府报告。特别重大、重大突发事件处置结束后，自治区有关部门和有关中央驻宁单位要会同事发地人民政府进行调查评估，并向自治区人民政府报告。法律法规对事故调查另有规定的，依照其规定。

6 应急保障

6.1 队伍保障。

(1) 国家综合性消防救援队伍是应对突发事件的国家队、主力军，县级以上人民政府应当在

队伍建设、器材装备、经费保障等方面提供必要支持。

(2) 专业应急救援队伍是应急救援的骨干力量。县级以上应急管理、公安、发展改革、自然资源、生态环境、交通运输、水利、农业农村、文化和旅游、卫生健康、林草、通信等主管部门根据职能分工和实际需要，加强本行业、本领域的专业应急救援队伍建设。

(3) 解放军和武警部队是应急救援的突击力量。依法将驻宁解放军现役部队、预备役部队、武警部队和民兵应急力量纳入应急力量体系。县级以上人民政府及有关部门要加强与当地驻军联系，建立健全信息共享和军地协调联动机制。

(4) 基层应急救援队伍是突发事件先期处置的重要力量。重点地区乡（镇）政府，有条件的街道办事处及村（居）民委员会可以建立或者与有关单位、社会组织共同建立基层应急救援队伍。

(5) 社会应急队伍是应急救援的辅助力量。市、县（区）人民政府及有关部门要制定相关政策措施，充分发挥红十字会、共青团等群团作用，鼓励企事业单位、社会组织及公民有序参与应急救援工作。

6.2 财力保障。

(1) 县级以上人民政府要将突发事件应对工作所需经费列入同级财政预算。各级财政和审计部门要对突发事件应急保障资金使用效果进行监督和评价。自治区财政应当根据突发事件发生地实际情况给予适当支持，必要时向中央申请财政补助。

(2) 自治区有关部门研究提出相应的征用补偿和救助政策，报自治区人民政府审批。

(3) 鼓励公民、法人或其他组织按照《中华人民共和国慈善法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》等有关法律规定，捐赠突发事件应对工作所需的物资、装备、资金或提供技术支持。

(4) 建立健全灾害风险保险体系，鼓励单位和公民参加保险。加快推进巨灾保险制度，推行

安全生产、环境污染和食品安全责任保险等。各级人民政府及其有关部门、有关单位要为专业应急救援人员购买人身意外伤害保险。

6.3 物资保障。

(1) 自治区建立应急物资储备库，完善常态化调用机制，实行动态管理。自治区有关部门按照职能分工加强相关类别应急物资和装备储备，完善应急物资装备管理协调机制。自治区应急厅、商务厅、工业和信息化厅、卫生健康委、粮食和储备局等部门按职责负责应急物资、救援器材、生活必需品的应急供应和储备管理工作。自治区发展改革委、工业和信息化厅、财政厅、粮食和储备局等部门按照职能分工，建立健全重要应急物资监测网络、预警体系和应急物资生产、储备、调拨及紧急配送体系，完善应急工作程序，确保应急物资和生活必需品及时供应，并加强物资储备监督管理，及时予以补充和更新。

(2) 市、县（区）人民政府及有关部门根据有关法律、法规和应急预案的规定，做好物资装备储备工作，或与有关企业签订协议，保障应急救援物资、生活必需品和应急处置装备的生产、供给。

6.4 科技保障。

(1) 市、县（区）人民政府和自治区有关部门研究制定相关政策措施，鼓励、扶持具备相应条件的教学科研机构培养应急管理人才，开展公共安全和应急管理领域的科学研究；加强应急管理科技支撑机构建设，促进科技成果交流共享；研究制定促进公共安全和应急产业发展政策措施，鼓励、扶持相关机构和有关企业研究开发用于突发事件预防、监测、预警、应急处置与救援的新技术、新装备和新材料。

(2) 市、县（区）人民政府及有关部门要根据国家和自治区党委、人民政府统一部署，按照相关规划设计和标准规范，充分利用物联网、大数据、云计算、人工智能等先进技术，建立重大突发事件数据库，推进立体化监测预警网络、空地一体化韧性抗毁应急通信网络、大数据支撑

体系、“智慧大脑”等建设，提高监测预警能力、辅助指挥决策能力、救援实战能力和社会动员能力。

(3) 市、县（区）人民政府及有关部门要充分利用现有国家部委和自治区人民政府统一建设的应急指挥平台，建设应急管理资源和信息大数据中心，推进与相关部门的信息对接，建立健全应急指挥场所和基础支撑设施，按照相关标准技术规范，配置各类移动指挥终端，满足突发事件应急指挥调度需要。

6.5 其他保障。

(1) 基本生活保障。事发地人民政府要做好受灾群众的基本生活保障工作，确保灾区群众生活必需品充足。

(2) 医疗卫生保障。各级卫生健康部门负责组建紧急医学救援队伍和卫生应急专业队伍，根据需要及时赴现场开展医疗救治、疾病预防控制、环境消杀等卫生应急处置工作。必要时，协调动员红十字会等社会力量参与医疗卫生救助工作。

(3) 交通运输保障。依法建立紧急情况社会交通运输工具征用机制，保证紧急情况下应急交通工具的优先调度、优先通行、优先油料供应。根据应急处置需要，对现场及相关通道实行交通管制，开设应急救援“绿色通道”，确保抢险救灾物资和人员、车辆、装备能够及时、安全送达。

(4) 治安维护。事发地人民政府要加强对重点地区、重点场所、重点人群、重要物资和设备的安全保护、秩序维护，依法严厉打击违法犯罪活动。

(5) 人员防护。市、县（区）人民政府要指定或建立与人口密度、城市规模相适应的应急避难场所，完善紧急疏散管理办法和程序，明确各级责任人，确保在紧急情况下安全、有序转移或疏散人员。

(6) 通信保障。通信管理部门牵头建立健全应急通信保障体系，完善公用通信网络，建立有

线和无线相结合、基础电信网络与移动通信系统相配套的应急通信系统，确保通信畅通。

(7) 公共设施。市、县（区）人民政府及其有关部门按照职责分工，分别负责煤、电、油、气、水、暖的供给，以及废水、废气、固体废弃物等有害物质的监测和处理。

7 预案管理

7.1 预案编制。

市、县（区）人民政府要针对本行政区域内突发事件历史情况和重大风险，制定本级总体应急预案、专项应急预案。编制应急预案应当在风险辨识评估和应急资源调查的基础上进行。

应急预案编制过程中应当广泛听取有关部门、单位和专家的意见。涉及其他单位职责的，应当书面征求相关单位意见。必要时，向社会公开征求意见。

7.2 预案审批与衔接。

各级各类应急预案衔接遵循“下级服从上级，专项、部门服从总体，预案之间不得相互矛盾”的原则。总体应急预案由应急管理部门牵头组织起草，按程序报请本级人民政府批准并公布实施。专项应急预案按职责分工由相应突发事件主要牵头部门负责起草，按程序报请本级人民政府批准，以人民政府办公厅（室）名义印发实施。部门应急预案由有关部门负责制定，经主要负责人批准印发实施。基层组织和单位应急预案要经主要负责人签发。各类应急预案按照有关规定做好备案工作。

应急预案支撑性文件的审批程序由制定单位确定。

7.3 预案演练。

(1) 应急预案编制单位要建立应急演练制度，根据实际情况采取实战演练、桌面演练等方式，组织开展广泛参与、协调联动、形式多样、节约高效的应急演练。自治区级专项应急预案、部门应急预案每2年至少进行一次应急演练。法律法规和国家另有规定的，从其规定。如应急预案发生重大调整，需及时按照新的应急预案开展

演练。

(2) 市、县（区）人民政府及其有关部门每年至少开展一次模拟真实场景的应急演练，磨合机制、锻炼队伍。特别是对涉及领域多、需多方配合的应急预案要开展综合性演练。

(3) 乡镇人民政府及街道办事处、村（居）民委员会、企事业单位要结合实际开展有关突发事件应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练。

7.4 预案评估与修订。

(1) 应急预案编制单位要建立定期评估制度，分析评估预案内容的针对性、实用性和可操作性，实现应急预案的动态优化和科学规范管理。

(2) 有下列情形之一的，应当及时修订应急预案：

①有关法律、法规、规章、标准和上级预案中的有关规定发生变化的；

②应急指挥机构及其职责发生重大调整的；

③面临的风险发生重大变化的；

④重要应急资源发生重大变化的；

⑤预案中的其他重要信息发生变化的；

⑥在突发事件实际应对和应急演练中发现问题需要作出重大调整的；

⑦应急预案编制单位认为应当修订的其他情况。

(3) 应急预案修订涉及组织指挥体系与职责、应急处置程序、主要处置措施、响应分级标准等重要内容的，修订工作应按照国家有关要求。仅涉及其他内容的，修订程序可适当简化。

7.5 宣传与培训。

(1) 加强公益宣传，普及安全知识，培育安全文化，通过各级各类媒体，广泛宣传应急法律法规和预防、避险、自救、互救、减灾等常识，增强公众的忧患意识、社会责任意识、公共安全和风险防范意识，提高全社会的避险能力和自救互救能力。

(2) 完善公民安全教育体系，各级各类学校

应当在教育主管部门的指导下，把应急知识纳入教学内容，对学生进行应急知识教育，培养学生的安全意识和自救互救能力。

(3) 市、县（区）人民政府和自治区有关部门要建立健全突发事件应急管理培训制度，将应急管理纳入干部教育培训体系，针对本地区、本行业特点定期开展突发事件应急预案的宣传和教育培训工作。企事业单位要定期开展应急管理法律法规、安全管理制度、安全操作规程以及应急知识等方面的教育与培训。

7.6 责任与奖惩。

(1) 根据有关规定，建立健全应急管理工作领导负责制和责任追究制度，将突发事件应对工作纳入人民政府及其有关部门绩效考核。

(2) 公民按照各级人民政府要求，在参加应急救援或者协助维护社会秩序期间，其在本单位的工资待遇和福利不变，可视情给予补助；对在

突发事件应对工作中作出突出贡献的集体和个人，按照国家有关规定给予表彰或奖励。

(3) 对迟报、谎报、瞒报和漏报突发事件重要情况，应急处置不力，或者应急工作中有失职、渎职行为的，依照有关规定给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8 附则

(1) 本预案由自治区应急厅负责解释。

(2) 本预案自发布之日起实施，《自治区人民政府办公厅关于印发宁夏回族自治区突发事件总体应急预案的通知》（宁政办发〔2013〕126号）同时废止。

- 附件：1. 自治区突发事件专项应急预案牵头部门
2. 自治区突发事件应急保障工作牵头协调部门和支持部门

附件 1

自治区突发事件专项应急预案牵头部门

一、自然灾害

序号	事件类型	主要牵头部门	预案名称
1	水旱灾害	应急厅、水利厅	自治区防汛抗旱应急预案
2	气象灾害	宁夏气象局、应急厅	自治区气象灾害应急预案
3	地震灾害	应急厅、宁夏地震局	自治区地震应急预案
4	地质灾害	应急厅、自然资源厅	自治区突发地质灾害应急预案
5	森林草原火灾	应急厅、林草局	自治区森林草原火灾应急预案
6	生物灾害	农业农村厅、林草局	自治区生物灾害应急预案

二、事故灾难

序号	事件类别	主要牵头部门	预案名称
1	煤矿事故	应急厅、 国家矿山安全监察局宁夏局	自治区煤矿事故应急预案

序号	事件类别	主要牵头部门	预案名称
2	非煤矿山事故	应急厅	自治区非煤矿山事故应急预案
3	危险化学品事故	应急厅	自治区危险化学品事故应急预案
4	工贸行业事故	应急厅	自治区工贸行业事故应急预案
5	火灾事故	宁夏消防救援总队	自治区火灾事故应急预案
6	道路运输交通事故	交通运输厅、公安厅	自治区道路运输交通事故应急预案
7	水上船舶事故	交通运输厅	自治区水上船舶事故应急预案
8	铁路交通事故	兰州铁路监督管理局、 中国铁路兰州局集团有限公司	自治区铁路交通事故应急预案
9	民用航空器事故	民航宁夏监管局	自治区民用航空器事故应急预案
10	房屋建筑和市政工程事故	住房城乡建设厅	自治区房屋建筑和市政工程重大质量 安全事故应急预案
11	城市供水事故	住房城乡建设厅	自治区城市供水事故应急预案
12	城市燃气事故	住房城乡建设厅	自治区城市燃气事故应急预案
13	城市供热事故	住房城乡建设厅	自治区城市供热事故应急预案
14	大面积停电事件	发展改革委、 国网宁夏电力有限公司	自治区大面积停电事件应急预案
15	通信网络事故	宁夏通信管理局	自治区通信保障应急预案
16	特种设备事故	市场监管厅	自治区特种设备事故应急预案
17	辐射事故	生态环境厅	自治区辐射事故应急预案
18	重污染天气事件	生态环境厅	自治区重污染天气应急预案
19	环境污染事件	生态环境厅	自治区突发环境事件应急预案
20	生态破坏事件	生态环境厅	

三、公共卫生事件

序号	事件类别	主要牵头部门	预案名称
1	传染病疫情	卫生健康委	自治区突发公共卫生事件应急预案
2	群体性不明原因疾病	卫生健康委	
3	职业中毒事件	卫生健康委	
4	食品安全事件	市场监管厅	自治区食品安全突发事件应急预案
5	疫苗质量安全事件	药监局	自治区疫苗质量安全事件应急预案

序号	事件类别	主要牵头部门	预案名称
6	药品安全事件	药监局	自治区药品安全突发事件应急预案
7	动物疫情事件	农业农村厅、林草局	自治区突发动物疫情应急预案

四、社会安全事件

序号	事件类别	主要牵头部门	预案名称
1	恐怖袭击事件	公安厅	自治区处置恐怖袭击事件应急预案
2	群体性事件	公安厅	自治区群体性事件应急预案
3	网络与信息 安全事件	党委网信办	自治区网络安全事件应急预案
4	影响市场 稳定突发事件	商务厅	自治区生活必需品市场供应应急预案
5	金融突发事件	地方金融监管局、 人民银行银川中心支行、 宁夏银保监局、 宁夏证监局	自治区金融突发事件应急预案
6	涉外突发事件	外办	自治区涉外突发事件应急预案
7	民族宗教 领域突发事件	民委（宗教局）	自治区民族宗教领域突发事件应急预案
8	舆情突发事件	党委宣传部、网信办	自治区舆情应对应急预案

注：根据突发事件应对需要，视情增加相关专项应急预案。

附件 2

自治区突发事件应急保障工作 牵头协调部门和支持部门

序号	应急保障	牵头协调部门	支持部门和单位
1	交通运输	交通运输厅、 公安厅	应急厅，民航宁夏监管局、宁夏军区、武警宁夏总队、兰州铁路监督管理局
2	医学救援	卫生健康委	发展改革委、财政厅、工业和信息化厅、公安厅、交通运输厅、市场监管厅、商务厅、粮食和储备局、医保局，兰州铁路监督管理局、西部机场集团宁夏机场公司、红十字会

序号	应急保障	牵头协调部门	支持部门和单位
3	通信保障	宁夏通信管理局	应急厅、公安厅、交通运输厅、发展改革委、财政厅，民航宁夏监管局、宁夏军区、武警宁夏总队、国网宁夏电力有限公司
4	抢险救援物资装备	应急厅、粮食和储备局	财政厅、发展改革委、工业和信息化厅、公安厅、水利厅、自然资源厅、国资委，宁夏军区、武警宁夏总队、宁夏消防救援总队、红十字会
5	灾害救助	应急厅	发展改革委、财政厅、农业农村厅、商务厅、卫生健康委、粮食和储备局，红十字会
6	社会秩序	公安厅	宁夏军区、武警宁夏总队
7	新闻保障	党委宣传部	党委网信办，广电局

注：根据突发事件应对需要，视情增加相关部门和单位。

自治区人民政府办公厅 关于加快发展保障性租赁住房的实施意见

宁政办发〔2022〕28号

各市、县（区）人民政府，自治区政府各部门、各直属机构：

为贯彻落实《国务院办公厅关于加快发展保障性租赁住房的意见》（国办发〔2021〕22号）精神，扎实推进我区保障性租赁住房工作，有效解决好新市民、青年人等群体住房困难，结合我区实际，提出如下实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，坚持以人民为中心，坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，突出住房的民生属性，按需扩大保障性租赁住房供给，缓解住房租赁市场结构性供给不足，解决新市民、青年人等群体住房困难问题，推进以人为核心的城镇化，

促进实现全体人民住有所居目标。到“十四五”末，以公租房、保障性租赁住房和共有产权住房为主体的住房保障体系基本完善，多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度基本建立。

银川市、固原市和宁东能源化工基地纳入国家和自治区确定的发展保障性租赁住房重点城市（地区）。其他市、县（区）结合发展规划、现有住房保障能力等因素，合理测算需求，科学开展论证，利用存量闲置房屋，因地制宜发展；确需新建的，由自治区人民政府确定。暂无发展保障性租赁住房需求的，要延续现有住房保障政策，做好城镇户籍住房和收入双困家庭公租房保障，对低保、低收入家庭应保尽保。〔责任单位：自治区发展改革委、财政厅、自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，各市、县（区）人

民政府]

二、基础制度

(一) 明确对象标准。保障性租赁住房主要解决符合条件的新市民、青年人等群体住房困难,保障对象准入、退出的具体条件由市、县(区)人民政府确定。对符合条件的多子女、多代共同居住的家庭,在户型选择等方面给予优先照顾。保障性租赁住房以建筑面积不超过70平方米小户型为主。按照“租户可承担、企业可持续”的原则,建立保障性租赁住房租金定价机制,租金低于同地段同品质市场租赁住房租金。[责任单位:宁东管委会,各市、县(区)人民政府]

(二) 坚持供需匹配。坚持需求导向,因城施策、因地制宜发展保障性租赁住房,确保供需平衡、职住平衡。全面摸清本地保障性租赁住房供需情况,从实际出发,采取新建、改建、改造、租赁补贴和将政府闲置住房用作保障性租赁住房等多种方式,有效增加供给。科学确定“十四五”建设目标,制定年度建设计划,并向社会公布。[责任单位:自治区发展改革委、财政厅、自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会,各市、县(区)人民政府]

(三) 引导多方参与。由政府给予土地、财税、金融等政策支持,充分发挥市场机制作用,引导多主体投资、多渠道供给,坚持“谁投资、谁所有”,鼓励社会资本积极参与,广泛听取当地集体经济组织、企事业单位、产业园区等各类主体的意见诉求,支持专业化规模化房屋租赁企业建设和运营保障性租赁住房。[责任单位:宁东管委会,各市、县(区)人民政府负责]

(四) 落实主体责任。市、县(区)人民政府是本地区发展保障性租赁住房的责任主体,要建立健全保障性租赁住房制度体系,制定保障性租赁住房管理办法。建立住房租赁管理服务平台,加强对保障性租赁住房建设、出租和运营全过程监督。对现有各类租赁住房支持政策进行梳理,符合规定的均纳入保障性租赁住房规范管

理。保障性租赁住房不得上市销售或变相销售,严禁以保障性租赁住房为名违规经营或套取优惠政策。[责任单位:宁东管委会,各市、县(区)人民政府负责]

三、政策支持

(一) 落实土地支持政策。

1. 利用集体经营性建设用地。自治区人民政府确定的城市,在尊重农民集体意愿的基础上,经所在市、县(区)人民政府同意,可探索利用集体经营性建设用地建设保障性租赁住房;支持利用城区、靠近产业园区或交通便利区域的集体经营性建设用地建设保障性租赁住房;农村集体经济组织可通过自建或联营、入股等方式建设运营保障性租赁住房;建设保障性租赁住房的集体经营性建设用地使用权可以办理抵押贷款。[责任单位:自治区自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会,各市、县(区)人民政府]

2. 利用企事业单位自有闲置土地。自治区人民政府确定的城市,经所在市、县(区)人民政府同意,在符合规划、权属不变、满足安全要求、尊重群众意愿的前提下,可利用依法取得使用权的土地建设保障性租赁住房,并变更土地用途,不补缴土地价款,原划拨的土地可继续保留划拨方式;允许土地使用权人自建或与其他市场主体合作建设运营保障性租赁住房。[责任单位:自治区自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会,各市、县(区)人民政府]

3. 利用产业园区配套用地。自治区人民政府确定的城市,经所在市、县(区)人民政府同意,在确保安全的前提下,可将产业园区中工业项目配套建设行政办公及生活服务设施的用地面积占项目总用地面积的比例上限由7%提高到15%,建筑面积占比上限相应提高,提高部分主要用于建设宿舍型保障性租赁住房,严禁建设成套商品住宅;支持工业集聚强、产业工人多的宁东能源化工基地等产业园区统筹企业需求,将产业园区中各工业项目的配套比例对应的用地面积或建筑面积集中起来,统一规划建设宿舍型保障

性租赁住房，项目可采取产业园区管委会建设、企业自行建设，或与企业联合建设、与地域相近的城市共同建设运营管理等方式。涉及工业用地的容积率、建筑密度、建筑高度等指标调整的，按程序调整相关控制性详细规划，依法办理项目审批手续。〔责任单位：自治区自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

4. 利用存量闲置房屋。对闲置和低效利用的商业办公、旅馆、厂房、仓储、科研教育等非居住存量房屋，经所在市、县（区）人民政府同意，在符合规划原则、权属不变、满足安全要求、尊重群众意愿的前提下，允许改建为保障性租赁住房；用作保障性租赁住房期间，不变更土地使用性质，不补缴土地价款。〔责任单位：自治区自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

5. 利用新供应国有建设用地。自治区人民政府确定的城市，应按照职住平衡原则，提高住宅用地中保障性租赁住房用地供应比例，在编制年度住宅用地供应计划时，单列租赁住房用地计划，优先安排、应保尽保，主要安排在产业园区及周边、轨道交通站点附近和城市建设重点片区等区域，引导产城人融合、人地房联动；保障性租赁住房用地可采取出让、租赁或划拨等方式供应，其中以出让或租赁方式供应的，可将保障性租赁住房租赁价格及调整方式作为出让或租赁的前置条件，允许出让价款分期收取。新建普通商品住房项目，可配建一定比例的保障性租赁住房，具体配建比例和管理方式由市、县（区）人民政府确定。〔责任单位：自治区自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

（二）简化审批程序。市、县（区）人民政府要建立健全部门联审机制，明确项目审批操作指引，对申报认定为保障性租赁住房项目的，组织住房城乡建设、发展改革、自然资源、生态环境等相关部门，对项目建设方案进行联合审查，

形成联审意见，出具保障性租赁住房项目认定书。相关部门依据项目认定书，在规定时限内办理立项、用地、规划、施工、环保、消防等手续。不涉及土地权属变化的项目，可利用已有用地手续等材料作为土地证明文件，不再办理用地手续。可探索将工程建设许可和施工许可合并为一个阶段，实行相关各方联合验收。〔责任单位：自治区发展改革委、自然资源厅、生态环境厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

（三）争取资金补助。积极争取国家补助资金，并按有关规定使用、管理。市、县（区）人民政府要加大资金投入，有条件的市、县（区）可统筹利用土地出让金净收益等发展保障性租赁住房。〔责任单位：自治区发展改革委、财政厅、自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

（四）降低税费负担。利用非居住存量土地和非居住存量房屋建设保障性租赁住房，取得保障性租赁住房项目认定书后，比照适用住房租赁增值税、房产税等税收优惠政策。对保障性租赁住房项目免收城市基础设施配套费，用水、用电、用气、用暖价格按照居民标准执行。〔责任单位：自治区发展改革委、财政厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，宁夏税务局，各市、县（区）人民政府〕

（五）加强金融支持。

1. 加大对保障性租赁住房建设运营的信贷支持力度，支持银行业金融机构以市场化方式向保障性租赁住房自持主体提供长期贷款；按照依法依规、风险可控、商业可持续原则，向改建、改造存量房屋形成非自有产权保障性租赁住房的住房租赁企业提供贷款。完善与保障性租赁住房相适应的贷款统计，在实施房地产信贷管理时予以差别化对待，保障性租赁住房有关贷款不纳入房地产贷款集中度管理。（责任单位：自治区发展改革委、住房城乡建设厅、地方金融监管局，人民银行银川中心支行、宁夏银保监局）

2. 支持银行业金融机构发行金融债券，募集资金用于保障性租赁住房贷款投放。支持企业发行企业债券、公司债券、非金融企业债务融资工具等公司信用类债券，用于保障性租赁住房建设运营。企业持有运营的保障性租赁住房具有持续稳定现金流的，可将物业抵押作为信用增进，发行住房租赁担保债券。引导商业保险资金按照市场化原则参与保障性租赁住房建设。（责任单位：自治区发展改革委、住房城乡建设厅、地方金融监管局，人民银行银川中心支行、宁夏银保监局、宁夏证监局）

3. 支持符合规定的保障性租赁住房建设、改造、运营企业发行不动产投资信托基金（REITs）融资。（责任单位：自治区发展改革委、地方金融监管局，人民银行银川中心支行、宁夏银保监局、宁夏证监局）

四、监督管理

（一）规范建设管理。对符合规定的建设项目，纳入保障性租赁住房规范管理，享受相关支持政策。保障性租赁住房可提供简易装修，配置必要的生活设施，合理配套商业服务设施，满足日常生活所需。对于集中式保障性租赁住房项目建设，应遵照《住房和城乡建设部办公厅关于集中式租赁住房建设适用标准的通知》（建办标〔2021〕19号）有关规定。各地要强化工程质量安全监管。〔责任单位：宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

（二）强化运营管理。市、县（区）人民政府要充分利用保障性租赁住房管理平台，加强对项目的申报、认定、建设、出租和日常运营等方面管理。不同区域、不同类型的保障性租赁住房，要分别制定准入退出具体条件、小户型面积标准以及低租金标准，落实租金备案制度，及时向社会公示。面向公共服务行业等特定行业、特定对象整体出租的，用人单位要配合项目投资主体做好申请、配租、租金收缴、退出等日常工作。〔责任单位：宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

（三）推进信用管理。各地要推进信用体系建设，建立健全涵盖投资主体、建设单位、运营管理单位、用人单位、承租对象等多主体的诚信档案，建立完善守信联合激励和失信联合惩戒机制。〔责任单位：宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

五、保障措施

（一）压实各方责任。各市、县（区）人民政府要把发展保障性租赁住房列为“十四五”期间的重要工作，成立以政府分管领导为组长的保障性租赁住房工作领导小组，统筹推进保障性租赁住房工作，落实好各项政策规定。自治区相关部门要明确职责，加强配合，协同服务属地政府做好工作。自治区住房城乡建设厅要指导各地做好保障性租赁住房项目认定、建设、出租、运营管理等工作；自治区发展改革委要做好项目立项审批、中央预算内投资争取和监管等工作；自治区财政厅要积极争取中央财政资金，统筹自治区财政支持政策，加强资金使用监管，配合税务部门落实税费减免政策；自治区自然资源厅要指导各地做好规划审批、用地供应、产权登记等工作；人民银行银川中心支行、宁夏银保监局、宁夏证监局要指导各地做好金融支持和监管等工作；电力、供水、供气、供暖等单位要按照各自职责做好政策衔接工作。〔责任单位：自治区各相关部门，宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

（二）强化市场监管。保障性租赁住房经营管理主体要落实一人一档、登记备案管理要求。要加大对保障性租赁住房监督检查和合同登记备案，落实对已享受优惠政策项目的备案管理。加大对未经批准擅自改变用途等违法违规行为的查处力度。〔责任单位：自治区发展改革委、自然资源厅、住房城乡建设厅、宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

（三）做好政策衔接。自治区人民政府将加强对城市发展保障性租赁住房情况的监测评价，由自治区住房城乡建设厅牵头会同有关部门对城

市发展保障性租赁住房情况进行监测评价，监测评价结果纳入自治区对各市、县（区）人民政府绩效考核，对真抓实干、成效突出的实施激励。自治区发展改革委、财政厅、自然资源厅，人民银行银川中心支行、宁夏税务局、宁夏银保监局、宁夏证监局等部门（单位）要加强政策协调、工作衔接，强化业务指导、调研督促。各地要广泛开展宣传，调动各方发展保障性租赁住房

的积极性和创造性，形成社会广泛支持、各类主体积极参与的良好氛围。〔责任单位：自治区各相关部门，宁东管委会，各市、县（区）人民政府〕

宁夏回族自治区人民政府办公厅

2022年4月27日

（此件公开发布）

自治区人民政府办公厅 关于印发全区 2022 年政务公开工作要点的通知

宁政办发〔2022〕29号

各市、县（区）人民政府，自治区政府各部门、各直属机构：

《全区 2022 年政务公开工作要点》已经自治区人民政府同意，现予印发，请认真贯彻落实。

宁夏回族自治区人民政府办公厅

2022年4月29日

（此件公开发布）

全区 2022 年政务公开工作要点

2022年，全区政务公开工作的总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧扣《国务院办公厅关于印发 2022 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2022〕8号）精神，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，坚持稳中求进工作总基调，加快转变政务公开职能，服务中央和自治区中心工作，重点围绕助力经济平稳健康发展和保持社会和谐稳定、提高政策公开质量、夯实公开工作基础等方面深化政务

公开，更好发挥促落实、强监管功能，以实际行动迎接党的二十大和自治区第十三次党代会胜利召开。

一、聚焦发展，深化重点领域信息公开

（一）以公开助力经济健康发展。

1. 加强涉及市场主体的信息公开。增强政策制定实施的透明度和预期性，提振市场主体信心，持续打造市场化、法治化、国际化营商环境，自治区发展改革委、商务厅抓紧建立市场主

体反映投资和工程建设项目审批问题的办理和反馈机制，及时回应和解决“堵点”问题，持续优化投资和建设环境；加大受疫情影响重的餐饮、住宿、零售、文化、旅游、客运等行业帮扶政策的公开力度，促进稳就业和消费恢复。自治区市场监管厅加强《市场主体登记管理条例》的宣传贯彻，依法公开反垄断和反不正当竞争执法信息，坚决打击违法行为。

2. 加强涉及减税降费的信息公开。自治区财政厅开设“全区减税降费”专栏，推送各项减税降费政策，特别是大规模增值税留抵退税政策，帮助基层执行机关和纳税人缴费人第一时间全面掌握、准确了解政策；会同宁夏税务局开展“春风行动”“春雨润苗”等咨询辅导，编印《宁夏减税降费案例集》，优化“获得”服务平台咨询功能，完善全区统一的税费政策库和税费优惠专属方案，做到动态更新、免费开放，并加大骗取税费优惠典型案例曝光力度。

3. 加强涉及扩大投资的信息公开。贯彻落实中央和自治区经济工作会议精神和《政府工作报告》要求，自治区发展改革委依法依规做好扩大有效投资政策文件及重大建设项目信息公开，持续做好行政事业性收费目录清单常态公开，密切关注重大建设项目政务舆情并及时作出回应，聚焦基础设施补短板等重点领域加大政策解读和咨询力度。

（二）以公开助力社会和谐稳定。

1. 抓好疫情防控信息公开。自治区卫生健康委指导各地严格执行疫情防控信息发布各项制度，统筹用好各类信息发布平台，持续发布疫情防控进展信息，防止引发疑虑猜测和不实炒作。自治区应对疫情工作指挥部办公室加强疫情防控信息发布协调，行政机关向社会公开发布的信息要与上级单位下达的工作指令有序衔接、保持一致；规范流调信息管理发布，从严审核、公开发布，依法保护个人隐私，避免影响当事人正常生活。

2. 抓好就业稳岗信息公开。自治区人力资源社会保障厅加强就业稳岗政策宣讲推送力度，

帮助相关群体更好就业创业；加大减负稳岗扩就业政策培训力度，重点培训基层执行机关，帮助提升政策理解力和执行力，让各项政策落得快、落得准、落得实；动态公开技能培训政策及经办流程，让更多群众知晓并得到就业培训机会。

3. 抓好公共企事业单位信息公开。自治区发展改革、自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、卫生健康、文化和旅游、统计、广播电视、新闻出版、粮食和物资储备等部门按照“谁主管、谁负责”的原则，对照相关国家部委出台的公共企事业单位信息公开规定或基层政务公开标准指引，依据《自治区政务公开清单目录》确定的标准版本和格式要素，抓紧起草落实措施，及时完善相应领域标准规范体系；印发后报送自治区人民政府政务公开办公室备案。自治区各行业主管部门围绕具有市场支配地位、公共属性较强或者与服务对象之间信息不对称问题突出、需要重点监管的公共企事业单位，建立专门制度，出台实施细则，依法公开各类信息；强化社会监督，畅通投诉渠道，对因公共企事业单位未依法及时公开相关信息并损害公民企业权益的要限期整改。

4. 抓好司法行政信息公开。自治区司法厅负责巩固政府规章集中公布成果，健全政府规章动态更新机制，高质量发布现行有效政府规章正式版本，稳步推进政府规章历史文本收录，探索构建统一的全区规章库；督促自治区各部门高质量发布行政规范性文件正式版本，在各自政府网站政府信息公开专栏集中公开并动态更新现行有效行政规范性文件，2022年底自治区人民政府及部门率先完成，市、县（区）人民政府及部门有序推进；集中发布的行政规范性文件要显著标识有效性或失效期，并规范行政文件分类展示，分类方式至少包括发布机构、发布年份和文件主题等。

二、聚焦服务，探索重要政策多元解读

（一）提升解读质量。

1. 强化质量管理，起草单位通过多种方式，收集、提炼社会公众对政策文件的普遍关注点和

疑虑点，针对文件内容与公众企业生产生活密切相关的条款和政策事项，确定解读重点。解读材料要突出核心概念、新旧政策差异、影响范围、管理执行标准及注意事项、惠企利民举措及享受条件等含金量高的实质性条款，完整、全面、准确传递政策意图，做到图文解读占比达到80%，且最迟在文件公布后3个工作日内上网。

2. 推行多元化解读，综合选用图文解析、视频动漫、场景演示和新闻发布会、政策吹风会、专家访谈会等可视、可读、可感的解读形式，使用深入浅出、通俗易懂的语言，配以案例、数据，让群众听得懂、记得住、信得过、用得上。

3. 扩大政策施行后解读，针对政策施行后出现的新情况、新问题，积极开展跟踪解读、多轮解读，对咨询、意见、建议较为集中的内容，有针对性地予以解答。常态开展政策咨询和政民互动，各地、各部门要因地制宜开展“政策公开讲”“局长谈公开”等活动。

（二）优化咨询服务。

1. 加大政策咨询窗口建设，在12345政务服务便民热线、实体服务大厅等，设立政策咨询综合服务点，为企业群众提供生育、上学、就业、创业、养老、医疗、纳税、疫情防控等政策咨询。

2. 加强人工智能技术运用，探索建立统一的智能化政策问答平台，围绕各类高频政策咨询事项，以视频、图解、文字等形式予以解答；鼓励建设政策问答库并持续丰富完善。

（三）精准推送政策。

1. 推进重要政策和解读材料精准推送，各地各部门继续开展教育、人才、就业、税务、小微企业和招商引资重要政策和解读材料精准推送，开展“政策礼包”“办事提醒”，推动政策个性化、主动化供给；社会公众和企业组织关注度高、专业性强、办事需求量大的政策文件，组织“政策进社区”“政策进楼宇”“政策进园区”等定向推送，实现“政策找人、政策找企业”。

2. 强化政策集中公开成果运用，以完整准

确、动态更新的现行有效制度体系，为行政机关办理政务服务事项、编制各类权责清单提供基本依据，方便社会公众全面了解制度规定，监督行政机关有效实施行政管理。

三、聚焦基础，完善政务公开工作框架

（一）规范执行公开制度。坚持“涉密信息不公开、敏感信息不上网、隐私信息要遮掩”原则，增强规范意识和保密意识，提高保密审查标准，在源头抓好保密审查和涉敏审核，防止泄露国家秘密、工作秘密和敏感信息，防范数据汇聚引发泄密风险和开源信息泄密失密。规范行政复议案件审理，制定实施意见，督促行政复议机构严格执行统一案件审理标准，切实解决同案不同判问题。

（二）科学界定公开方式。准确把握不同类型公开要求，统筹考量公开目的、公开效果、后续影响等因素，科学界定公开方式。涉及公共利益调整、需要公众广泛知晓的，可通过互联网等渠道普遍公开；涉及部分特定群体或明确要求特定范围公示的，要科学选择公开方式，防止危害国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定或者泄露个人隐私、商业秘密。

（三）全面优化公开平台。

1. 落实网络意识形态责任制要求，加强政府网站和政务新媒体内容管理，坚持24小时读网，抓好源头找错纠错，确保信息发布内容准确、导向正确。强化政府网站稿源互通，协同保障政务新媒体内容建设，提高信息原创比例。从严审核、审慎发布未成年人信息，依法公布公民个人信息，采取去标识化、删除或遮盖等手段妥善处置现有身份证号、手机号码、金融账户、家庭住址等公民个人信息，切实保护公民隐私。

2. 持续推动政府网站集约化建设，年内全区政府网站互联网协议第6版支持率达到100%，适老化与无障碍阅读达到50%。规范做好“我为政府网站找错”网民留言办理答复。制定《全区政务新媒体管理细则》，严格底数管理，实行逐级备案。常态开展全区政府系统网络工作群清理，每半年报送清理报表，切实消除“指尖

形式主义”，有效杜绝“指尖泄密”。

(四) 扎实开展试点创新。

1. 启动村务公开试点，确定永宁县、平罗县、青铜峡市、红寺堡区、原州区承担试点，自治区政府办公厅会同民政厅、农业农村厅按照“编目录、建平台、上信息、组织验收”的原则抓好试点指导。组织开展交叉督导，银川市督导平罗县、吴忠市督导永宁县和红寺堡区、中卫市督导青铜峡市、固原市督导原州区。

2. 启动惠民惠农资金公开，由自治区财政厅会同自治区各相关部门指导各市、县（区）和宁东管委会及时公开涉农补贴申报信息和各类惠民惠农财政补贴资金发放政策、项目和分配情况，自2022年起每年年底前在村务公开平台以行政村为单位集中公布当年发放结果。公开期满，村委会要留存公开资料备查，自治区财政厅要适时督导检查。

3. 启动政务公开专区检查，5个地级市交叉互检、逐项检查专区建设完成情况，5月底启动，6月底结束，并及时向自治区人民政府政务公开办公室报送图文版检查报告和问题清单。

(五) 调优配强公开队伍。选好配强政务公开专职人员，严格落实“AB岗”制度，各地各部门政务公开工作人员分工调整、岗位变动，要第一时间报送自治区人民政府政务公开办公室备案；要保持政务公开队伍相对稳定，工作交接设置过渡期，“老同志”做好传帮带，“新同志”尽快适应新岗位。

(六) 持续推动政府开放。全面落实《全区“政府开放日”工作方案》（宁政公开办发〔2021〕28号），将9月确定为全区政府开放月，各地各部门围绕公众关注领域，常态开展政府开放；设置答疑、座谈或问卷调查等环节，安排熟悉业务的领导干部现场解答、听取建议；设置醒目标识，努力形成规模效应，积极打造宁夏品牌。

(七) 切实抓好宣传推广。各地各部门及时总结、归纳、提炼和报送政务公开典型经验，在“政务公开看宁夏”专栏发表，全面展示宁夏经验。提

升国务院办公厅《政务公开工作交流》稿件采用数量，全面宣传宁夏政务公开的新举措、新成效。

四、聚焦落实，强化政务公开业务指导

(一) 压实主体责任。各地各部门切实落实政务公开领域的信息发布、政策解读和政务舆情回应主体责任，在发布重大政策的同时抓好政策解读，主动解疑释惑、引导舆论、管理预期，并充分评估和综合考量重大政策产生的各类影响、当前形势和发布时机，加强政务舆情风险研判和实时监测，前瞻性抓好引导，营造良好政策环境和发展氛围。

(二) 改进工作作风。各地各部门积极履行政务公开法定职责，主动帮助下级单位解决工作中存在的重大疑难问题。规范政务公开第三方评估，地级市以下不再开展。在全区范围内，各级行政机关不得与自治区委托的政务公开第三方评估单位和政府网站政务新媒体服务保障机构开展政务公开咨询、培训、讲课、外包等同类服务或合作。行政机关向社会发布排名结果或问题通报，要报送本行政机关主要负责同志批准。

(三) 强化约谈问责。依据《政府信息公开条例》完善问责机制，及时公开通报并约谈政务公开工作落实不到位、效能考核倒数的单位。对违反《政府信息公开条例》不履行公开义务或公开不应当公开事项造成严重影响的，依纪依法严肃追究责任。

(四) 建立任务台账。各地各部门对照本要点，梳理重点任务，形成工作台账，明确责任主体和落实时限，实时跟进督查，逐项督促落实。开展上一年度政务公开工作要点回头看，针对有明确责任主体和时限要求的工作任务，逐项核查落实情况；未完成的要依法督促整改。

各地各部门根据本要点，制定本地区本系统政务公开工作要点，并在本要点印发后30日内在本级政府网站公开；落实本要点进展情况务必于每季度最后1个月20日前报送自治区人民政府政务公开办公室，并纳入政府信息公开工作年度报告，及时公布、接受监督。

自治区人民政府办公厅

关于印发宁夏回族自治区 12345 政务服务便民热线运行管理办法（试行）的通知

宁政办发〔2022〕30号

各市、县（区）人民政府，自治区政府各部门、各直属机构：

《宁夏回族自治区 12345 政务服务便民热线运行管理办法（试行）》已经自治区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

宁夏回族自治区人民政府办公厅

2022年4月27日

（此件公开发布）

宁夏回族自治区 12345 政务服务便民热线运行管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为建设人民满意的服务型政府，畅通政府与企业群众互动渠道，加强我区政务服务便民热线运行管理，规范政务服务便民热线事项办理，保障企业群众合法权益，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）要求，结合我区实际，制定本办法。

第二条 宁夏 12345 政务服务便民热线（以下简称“宁夏 12345 热线”）是指我区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在我区接听的政务服务便民热线，以整体并入、双号并行、设分中心三种方式一体运行。

第三条 宁夏 12345 热线运行管理适用本办法，法律、法规、规章、规范性文件另有规定的，从其规定。

第四条 宁夏 12345 热线按照“一个号码服务，统一平台受理，各级依责办理”的运行模式，通过人工电话和微信、网站、移动客户端等全媒体渠道以及国家“互联网+督查”、一体化政务服务等平台，受理企业群众提出的咨询、求助、投诉、建议、举报等诉求，提供“7×24小时”全天候人工服务。

第五条 自治区各级 12345 热线、双号并行热线、设分中心热线原则上统一应用全区 12345 政务服务便民热线管理平台（以下简称“12345 热线平台”），未纳入 12345 热线平台统一管理

的热线做好自有平台优化升级、数据对接等工作。

第六条 加强宁夏 12345 热线标准化建设，内容涵盖服务通用基础、服务提供、服务保障等体系，实现工作流程规范化和话务管理精准化。

第七条 宁夏 12345 热线统一平台建设、扩容改造、运营管理及话务人员经费列入同级财政预算，并建立动态调整机制。

第二章 职责分工

第八条 自治区人民政府办公厅统筹指导、监督、管理和考核宁夏 12345 热线工作，协调解决宁夏 12345 热线工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题。

第九条 自治区政务服务中心（“12345”便民服务中心）为自治区 12345 热线管理机构。各地级市人民政府指定专门部门作为本级 12345 热线管理机构，各县（市、区）人民政府指定专门部门作为县（市、区）分办中心。双号并行热线、设分中心热线的主管部门（单位）为热线管理机构。

第十条 自治区 12345 热线管理机构主要职责：

（一）负责推进落实宁夏 12345 热线联动机制，完善运行管理机制、标准规范，对各级热线管理机构进行指导、监督、考核和评价，对区直承办单位进行监督、考核和评价。

（二）负责 12345 热线平台的统筹建设、管理维护、升级改造。

（三）负责受理地级市 12345 热线接转的自治区各部门（单位）事项及医保、“我的宁夏”政务 APP 等方面的事项。

（四）负责统筹建设、管理维护全区共享共用知识库，建立健全知识库更新及考核机制。

（五）负责对宁夏 12345 热线数据开展分析研判，对重大舆情动态及时向有关部门反馈。

（六）负责指导宁夏 12345 热线队伍建设，组织开展相关培训。

第十一条 地级市 12345 热线管理机构主要职责：

（一）负责对本行政区域热线分办中心进行指导、监督、考核和评价，对本级承办单位进行监督、考核和评价。

（二）负责本级 12345 热线的管理和数据分析研判，定期向自治区 12345 热线管理机构报送热线运行情况。

（三）负责属地管理事项的受理、转办、办理、督办、反馈、回访、办结、归档以及属于自治区管理事项和双号并行保留座席热线事项的接转工作，分中心热线一般性咨询业务解答和专业性问题的接转工作。

（四）负责采集、审核、发布、下架本级 12345 热线知识库知识。

（五）负责本级 12345 热线话务人员的管理考核、业务指导与培训。

（六）承办自治区 12345 热线管理机构交办的其他工作。

第十二条 双号并行热线管理机构主要职责：

（一）负责本部门热线的建设、管理和数据分析研判，定期向自治区 12345 热线管理机构报送热线运行情况。

（二）负责做好与地级市 12345 热线的电话接转以及企业群众诉求受理、转办、办理、督办、反馈、回访、办结、归档工作。

（三）负责采集、审核、发布、下架本部门热线知识库知识。

（四）负责本部门热线话务人员的管理考核、业务指导与培训。

（五）承办自治区 12345 热线管理机构交办的其他工作。

第十三条 设立分中心热线管理机构主要职责：

（一）负责本单位热线的建设、管理和数据分析研判，定期向自治区 12345 热线管理机构报送热线运行情况。

(二) 负责做好与地级市 12345 热线的电话接转以及企业群众诉求受理、转办、办理、督办、反馈、回访、办结、归档工作。

(三) 负责采集、审核、发布、下架本单位热线知识库知识。

(四) 负责本单位热线话务人员的管理考核、业务指导与培训。

(五) 承办自治区 12345 热线管理机构交办的其他工作。

第十四条 自治区各级人民政府有关部门、中央驻宁有关单位和具有行政管理、公共服务职能的企事业单位等为热线承办单位，主要职责：

(一) 明确 1 名分管领导和 1 名联络办理人员落实诉求工单处办责任。

(二) 对口负责自治区和地级市 12345 热线工单的签收、办理和反馈工作。

(三) 根据职能和工单派发情况，牵头协调多部门联合办理工单，并将办理结果反馈至 12345 热线平台。

(四) 负责采集、审核、发布、下架本单位知识库知识。

(五) 负责指导、协调、督促下级业务对口单位工单办理。

(六) 承办自治区 12345 热线管理机构交办的其他工作。

第三章 受理范围

第十五条 宁夏 12345 热线受理企业群众各类非紧急、非警务类诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报、建议、表扬等诉求。

第十六条 不受理范围：

(一) 不属于宁夏行政管辖范围的事项。

(二) 依法应当通过 110、119、120 等紧急服务专线处理的事项。

(三) 属于党委、人大、政协、纪检监察、人民法院、检察院、军队、武警职责范围的

事项。

(四) 须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项。

(五) 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项。

(六) 已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向热线提出的同一事项。

(七) 恶意侮辱、诽谤他人、违反社会公序良俗的事项。

第十七条 对受理范围内的诉求事项，应详细记录诉求人姓名、联系方式、诉求内容等信息，形成诉求工单。

第十八条 对不予受理的事项，应当告知诉求人不予受理及依据，引导其向有关单位反映。

第四章 工作流程

第十九条 宁夏 12345 热线工作流程分为受理转办、办理反馈、回访评价、办结归档 4 个环节。

第二十条 受理转办：

(一) 对能够直接答复或处理的事项，应当接诉即办。

(二) 对不能直接解答且属于受理范围的事项，按照职能职责、管辖权限或行业管理要求，1 个工作日内通过 12345 热线平台向承办单位派发工单。

(三) 对涉及责任不明、职责交叉、管理存在盲区等复杂事项，由受理诉求的热线管理机构根据“谁审批，谁监管；谁主管，谁监管”原则，指定主、协办单位联合办理。

第二十一条 办理反馈：

(一) 建立健全接诉即办和限时办结工作机制，各级热线管理机构和承办单位按照“谁承办、谁反馈”的原则答复诉求人，并将结果反馈至 12345 热线平台。

(二) 承办单位在 1 个工作日内签收，对不在职责范围内的说明原因和建议，并在 1 个工作

日内退单；咨询类工单2个工作日内办结反馈诉求人，求助、投诉、举报、建议类工单5个工作日内办结反馈诉求人；确因情况复杂无法按时办结的，提出延期申请并说明理由，经派发工单的热线管理机构审核同意后方可延期，并将阶段性工作进展和延期情况告知诉求人，延期时限不超过5个工作日，延期申请不超过2次。

(三) 涉及多部门、跨区域办理的，由主办单位牵头汇总各方意见统一反馈诉求人。

(四) 建立健全突发事件应急联动处置机制，将涉及区域性水、电、气、网等问题的，自然灾害、地质灾害及引发次生灾害的，疫情等突发类事项，与119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业热线及有关单位及时对接联动，自收到后2小时内处理，2日内办结，发生不可抗力情形除外。

(五) 建立健全与110紧急热线日常联动机制，对涉及个人扬言、危及公共安全、矛盾纠纷激化等方面影响社会稳定的事项，及时联动110处置。出现可能引发违法犯罪、暴力和极端事件时，110第一时间派警处置。

第二十二条 回访评价：

(一) 建立健全满意度评价机制，由诉求人对服务质量和办理情况进行满意度评价，满意度评价结果为非常满意、满意、不满意。

(二) 对办结工单实行100%回访评价，先行短信或智能语音回访评价，对回访评价不满意的进行人工电话回访；对人工电话回访不满意的，发回承办单位重办，重办次数为1次，重办期限为5个工作日。

(三) 重办事项具备办理条件的，应尽快办理；已办理，但未对事项针对性正面回应的，应再次办理；已依法依规办理，但超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致暂不能办理或诉求人不满意的，承办单位上传书面履责意见，并向诉求人说明。

(四) 重办后进行二次满意度评价，并以此次满意度评价结果（合理的）作为年度考核

依据。

第二十三条 办结归档：

(一) 对工单诉求已办理完毕且回访结果为满意及以上的正常办结。

(二) 对所依据的法律、政策等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的，注明相关情况后申请办结。

(三) 事项办结前，诉求人通过宁夏12345热线撤回诉求的，热线管理机构应告知承办单位直接办结，诉求人通过承办单位撤回诉求的，承办单位应在12345热线平台申请办结并说明原因。

(四) 各级热线管理机构对诉求工单、电话记录、会议材料、领导批示件以及其他具有保存价值的材料，按要求进行归档，电话录音至少保存2年。

第五章 知识库管理

第二十四条 宁夏12345热线按照“统一建设，分级维护”的原则，建设全区“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的知识库，拓展知识库应用，完善自助查询服务，方便企业和群众反映诉求建议。

第二十五条 知识库包含法律法规、业务政策、部门职能、行政审批、公共服务办事指南、公共服务紧急临时信息（水、电、气、交通）、常见问题、热点问题等内容，是集知识发布、查询和使用于一体的业务知识汇聚平台。

第二十六条 知识库知识管理按照“谁提供、谁维护”的原则，遵循“采集—审核—发布—下架”的工作流程进行，知识库知识由各级热线管理机构和承办单位审查后，在12345热线平台提交发布或申请下架，经自治区12345热线管理机构审核后执行，知识信息的时效性、正确性由该知识提供单位负责。

第二十七条 各级热线管理机构和承办单位对其发布的知识内容每月开展检查，确保与最新政策一致，对于需要更新维护的知识，需在2个

工作日内完成相关知识的更新等工作。

第六章 数据管理

第二十八条 各级热线管理机构加强对热线数据资源的标准化、规范化管理，依托全区统一的12345热线平台，定期梳理、分析、研判社情民意和社会动态，对群众反映的热点问题及时向相关单位发出预警，提出处理建议，对重大敏感性问题密切关注，及时向相关单位报告，并提出工作意见建议，为各级政府科学决策提供参考。

第二十九条 建立诉求分析联动报告机制，对跨地区、跨部门、跨层级的热点事件及集中诉求，各级热线管理机构按月形成运行情况分析报告，不定期形成热点问题分析专报，并向自治区12345热线管理机构报送。

第三十条 建立信息安全保障机制，落实信息安全责任，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理，各级热线管理机构和承办单位依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，不得向外泄露诉求信息和其他不宜公开的相关内容。

第三十一条 根据各地各有关部门工作需要，12345热线平台与其进行业务系统对接，实现相关数据实时推送、共享。

第七章 督办考核

第三十二条 各级热线管理机构坚持依规督办、实事求是、注重实效、分职能负责，联合本级政府督查部门对逾期未办结、办理结果不实、办理流程存在明显问题、合理诉求未得到有效解决、涉及跨部门跨层级或疑难复杂、合理诉求重办后仍不满意等事项进行督办。

第三十三条 按照“谁受理、谁跟踪、谁督办”的原则，明确热线督办主体与责任，建立本级热线督办工作体系，通过督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式开展督办工作。

第三十四条 对情况较为复杂、部门职责不清、难以确定承办单位的事项，由热线管理机构

组织相关部门联合督办。

第三十五条 建立话务人员奖惩激励制度，通过岗位大练兵竞赛，设立技能提升专门奖励，开展评定月度最佳、专项突出、综合优秀等常态化评先评优活动，充分调动话务人员的工作积极性，提供更优质的服务。自治区12345热线管理机构指导各级热线管理机构落实话务人员奖惩激励制度，科学设置话务内部岗位和专家座席，制定按技能评定、绩效奖惩、适度增长的薪酬制度。

第三十六条 自治区12345热线管理机构每月汇总各级热线管理机构督办工作情况，对反复回退、久拖不办、推诿扯皮、满意度低的承办单位进行通报，并作为年度考核依据。

第三十七条 坚持客观、公正、公开、激励的原则，由自治区12345热线管理机构负责全区热线考核工作，制定全面反映各级热线管理机构和承办单位工作效能的考核细则，考核细则和分值在每个考核年度征求各级热线管理机构和承办单位意见后确定，年度考核结果作为全区机关效能考核评分依据。

第三十八条 热线管理机构考核按100分计算，指标包括机构及制度建设、业务培训、热线受理、工单办理、质检规范、知识库维护、数据报送、群众评价、日常工作配合。

第三十九条 承办单位考核按100分计算，指标包括机构及制度建设、工单办理、知识库维护、群众评价、日常工作配合。

第四十条 以下情况不纳入考核范围：

- (一) 因建议没有得到采纳而不满意的。
- (二) 诉求事项确属没有法律法规、相关政策依据且承办单位已进行解释回访的。

第八章 附 则

第四十一条 各级热线管理机构可参照本办法制定实施细则。

第四十二条 本办法由自治区政务服务中心（“12345”便民服务中心）负责解释。

第四十三条 本办法自印发之日起施行。