

关于印发《青浦区政务服务办公室 关于政务服务大厅新冠肺炎疫情防控工 作方案》的通知

区行政服务中心（分中心）、各镇、街道社区事务受理服务中心（分中心）：

《青浦区政务服务办公室关于政务服务大厅新冠肺炎疫情防控工作方案》现予以印发，请认真执行。

上海市青浦区政务服务办公室

2022 年 5 月 18 日

青浦区政务服务办公室

关于政务服务大厅新冠肺炎疫情防控工作方案

为深入贯彻落实习近平总书记在中央政治局常委会会议上的重要讲话精神，毫不动摇坚持“动态清零”总方针，全面落实中央、市、区各级政府关于疫情防控的决策部署，压紧压实疫情防控措施，有力有效做好疫情防控工作，结合本区政务服务实际，特制定本工作方案。

一、总体要求

贯彻落实中央、市、区各级政府关于疫情防控工作的指导精神，坚持为人民服务的原则，做好疫情防控和应急处置工作的基础上，充分保障服务群众。

二、适用范围

本方案适用于指导青浦区行政服务中心及外设分中心、街镇社区事务受理服务中心、社区事务村级服务中心等政务服务窗口开展疫情防控工作。

三、防控措施

（一）加强组织领导。青浦区政务服务办公室成立新冠肺炎疫情防控工作领导小组，由青浦区政务服务办公室主任担任组长，统一指挥、协调青浦区政务服务窗口疫情防控工作。各外设分中心、街镇受理中心、村级服务中心的政务服务窗口应高度重视疫情防控工作，在本单位的领导下，加强对中心（窗口）疫情防控工作的组织领导，建立防疫工作领导小组，压实疫情防疫工

作主体责任，规范开展疫情防控工作。

（二）落实工作责任。区行政服务中心及外设分中心、各街镇受理中心、村级服务中心必须充分认识疫情防控工作的重要性、严峻性、紧急性，把疫情防控工作作为当前头等大事，严格抓好落实，高度重视环境消杀和人员防护，确保各政务服务窗口运行安全、平稳、有序。

1.加强疫情源头把控。配置“场所码”和“数字哨兵”等检测设备，对进入办事大厅的工作人员和办事群众进行检测，要求其规范佩戴口罩，并须持有48小时内核酸检测阴性报告。严把入口关，坚持“外防输入”的防疫工作策略。建立政务服务大厅分区管理制度，设置安检区，进行健康检测后，做好人员分流工作；设置临时隔离区，将健康异常群众引导至临时隔离区进行检测问询。

2.确保环境清洁消毒。做好政务服务大厅公共场所卫生清洁工作，每日进行早、中、晚三次消毒；做好办公设备、自助查询设备、自助办理设备的清洁消毒工作；洗手间内配备消毒洗手液供工作人员及办事群众使用；严格处理污物垃圾，设置专用垃圾桶放置废弃口罩及手套等废弃物。确保政务服务大厅的地面、通风口、进出口等消毒无死角。

3.做好防疫物资储备。根据区委区政府安排，积极储备防疫物资，确保物资充足、种类齐全，根据区委区府的统一安排及公共卫生响应措施，合理使用防疫资源，对防疫过程产生的废物进行规范、安全处理。

4.加强内部人员管理。对本单位的人员，切实落实健康防护措施，每日要求做好核酸检测，上班时主动扫码，出具 24 小时内核酸检测阴性证明。认真做好人员排查统计和申报工作，不准瞒报、漏报。各负责人对所属人员情况根据上级要求做好相应工作。工作人员做好自我防护，前台工作人员须做好佩戴口罩、手套等防护措施。

5.落实异常处置制度。发现“随申码”码色为红色或黄色的情况，工作人员立即将该人员引导至临时隔离区留观，上报值班领导，并立即通过电话或者工作群报所属街镇防控办。经核实该人员应落实防控措施的，按照疫情防控操作流程处置；如经核实确定人员健康状况正常，属于数据错误的，街镇防控办将数据运行异常具体情况电话或者工作群报区相关部门。

6.严格疫情报告制度。在疫情防疫期间，实时关注工作人员、办事群众的卫生健康监测，建立工作人员及办事群众疫情防控监测台账，建立相关情况日报告制度。第一时间发现和报告异常情况，及时记录，并立即向青浦区政务服务办公室疫情防控工作领导小组和相关机构报告。

（三）优化政务服务。疫情防疫期间，积极开展疫情防控工作的宣传，优化办事流程，明确以“网上办”、“远程办”、“快递办”、“帮代办”、“预约办”为主，“就近办”为辅的工作策略，减少群众外出、流动时间，提高疫情防护工作的有效性。

1.加强“一网通办”宣传工作。针对“一网通办”覆盖的事项，成熟网办事项应积极落实网办工作，提高办事群众的知晓率和网

办意识，鼓励倡导办事群众尽可能使用“随身办市民云 APP”、通过“一网通办”平台进行线上办理，减少外出办事。

2.积极推进预约办事。探索多渠道的预约办事方式，有效利用微信预约、网上预约及电话预约等线上预约方式，合理统筹群众办事，减少办事群众在大厅内滞留时间，降低交叉感染风险。

3.统筹安排便民服务。统筹安排各街镇受理中心、村级服务中心便民服务资源，提高在疫情防疫期间的办事能力，加强远程指导，提高“就近办”、“帮代办”事项的数量，配合各街镇防疫工作，减少人员流动性。

四、责任落实

严格落实主体责任，主要负责人为本单位疫情防控第一责任人，人员管理、场地管理、应急处置、环境消杀、物资储备等疫情防疫工作要明确专人负责，进一步压紧压实常态化疫情防控工作，做到守土有责、守土负责、守土尽责。

五、实施期限

疫情就是命令，防控就是责任。本区行政服务中心及外设分中心，各街镇受理中心、村级服务中心按照本方案要求，并制定相应措施。发现疫情的中心（窗口）立即暂停对外服务，各中心（窗口）根据自身情况和疫情发展可对本方案做适应性调整。相关要求在疫情防控期间应积极贯彻落实，终止期限根据上级部门要求确定。