

**青浦区政务服务办公室**  
**关于印发《青浦区行政服务中心政务大厅防控措施》的通知**

各科室、各窗口：

《青浦区行政服务中心政务大厅防控措施》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

# 青浦区行政服务中心政务大厅防控措施

为认真贯彻落实新冠疫情防控,做好疫情防控和政务服务大厅有序开放,推进疫情防控常态化条件下线下窗口服务工作,特制定本工作措施。

## 一、场所管理要求

合理设置场地,明确区域划分,严格规范管理。原则上只安排一个出入口,并对出入口严格落实管人、管物、管车相关措施。安排专人维持秩序,引导办事人员有序进入。积极采用预约服务、定点服务,严格控制政务大厅内人员数量、合理安排等候人员间距。进一步加强办事场所分区管理,规范办事服务流程,确保政务大厅安全有序开放。

**1.门口安检区:**在大厅门口设置排队区和安检区,安检区由综窗人员和志愿者指导办事人员扫(刷)“场所码”或“数字哨兵”、维持秩序等,排队区由保安人员加强秩序维护、人员引导,并根据大厅办事人员流量控制等候人员进入大厅。门口安检区 8:00 开始检查,前台综合窗口工作人员 7:45 到岗、保安 7:50 到岗、志愿者 7:55 到岗。(责任科室:窗口管理科,配合科室:综合科)

**2.外卖存放点:**设置固定场所(丰巢快递柜处),安排固定人员进行接收、消毒。对于快递派送人员进行扫(刷)“场所码”或“数字哨兵”扫码核验(对核验不符合者当场完成抗原检测),发现异常及时上报,并按照防控规范转移至临时隔离区处置。(责

**任科室：综合科)**

**3.临时隔离区：**单独设置在与办公区有明显区隔的地方（西面停车场），配置专职工作人员，禁止无关人员随意进出，临时被隔离人员严禁随意离开隔离区。现场处置过程中，工作人员应增强自身防护意识，必须规范穿着防护服、口罩以及手套。临时隔离区配备测温仪、免洗手消毒液、防护面罩和防护服等防疫用品。临时隔离区应每 2 小时进行一次消毒，并做好记录。**（责任科室：综合科）**

**4.停车场：**进入区行政服务中心停车场内的车辆人员须严格按照防疫要求，持有 48 小时内核酸检测阴性证明，通过“数字哨兵”检测后，方可进入。根据逐步开放方案要求，结合实际，将按照中心综窗人员、本部中心工作人员和物业保安人员共同参与现场管理的模式，推进政务大厅有序开放。**（责任科室：综合科）**

**5.政务大厅：**服务区按照 100 平米不超过 15 个人的限流标准安排办事人员进入大厅。由志愿者引导办事群众严格保持社交距离（2 米线），疏导密集人群，分散各楼层的等候区和休息座椅，减少人群交叉感染的风险。加快受理速度，减少群众在大厅等待逗留时间。**（责任科室：窗口管理科）**

**6.餐厅：**合理安排用餐时序，错峰错时分批用餐。取餐时应保持 2 米以上的安全社交距离，宜采用分餐制，单人单桌分批用餐。建议采取打包就餐、独立进餐、分时段就餐，就餐前一刻方可摘下口罩，进餐过程中严禁随意交谈。严格餐具消毒，餐厅每日消毒不少于 2 次，对厨具、桌椅等高频使用部位适当增加消毒

次数。（**责任科室：综合科，配合部门：本部各科室、各入驻单位**）

## 二、人员管理要求

**1.办事群众：**凡进入政务大厅的办事群众必须规范佩戴口罩、持48小时内核酸检测阴性证明，通过“场所码”或“数字哨兵”核验、测量体温正常后，方可进入大厅。若发现有红码、黄码和发热等症状的办事群众，按照防控要求转移至临时隔离区处置。工作人员做好记录（人员姓名、身份证件号、居住地址、体温检测时间、体温度数、症状描述、现场处理措施和结果等），及时上报，按照防控规范转移至临时隔离区处置。（**责任科室：窗口管理科**）

**2.工作人员：**进政务大厅上岗工作人员必须规范佩戴口罩，通过“数字哨兵”核验，持24小时内核酸检测阴性证明者，方可进入政务大厅。工作人员上岗前，原则上需完成第三加强针疫苗接种（除特殊情况）。强化工作人员防护指导，前台工作人员上岗前必须规范佩戴KN95/N95口罩，戴好手套和防护面罩，并做好自我卫生消毒工作，做到“窗窗相隔、岗岗不串”。指定专人每天汇总人员健康状况，如出现发热、干咳、乏力等疑似新冠肺炎症状，应及时按相关规定进行处置。（**责任科室：综合科、窗口管理科，配合部门：本部各科室、各入驻单位**）

## 三、关于办事要求

**1.提倡“网上办”“远程办”“快递办”“帮代办”“预约办”。**提倡非必要不到政务大厅办理；确需到大厅办理的，原则上采用预约

登记。办事群众可以通过网上渠道和电话进行登记预约。开设老年人、残疾人等特殊群体通道，可以现场预约办理业务。（**责任科室：窗口管理科，配合科室：信息技术科、网站运行科**）

2.引导错峰办理，适当延长政务大厅服务时间。通过微信公众号、张贴公告等方式发出温馨提示，宣传引导办事群众错峰办理。设置志愿者、工作人员引导办事群众按照防疫要求进行排队取号，及时动态掌握办事人员进出情况。为减少人员高峰时聚集，适当延长工作时间（具体按市政府要求）。（**责任科室：窗口管理科，配合科室：综合科**）

3.合理设置窗口，确保安全运转。各入驻窗口（综合窗口）工作人员可实行 AB 角轮班上岗，轮流交替。在保证政务服务大厅各窗口能够正常运转的前提下，合理压缩窗口的前台席位和精减窗口后台人员数量，保留适当的窗口，做到即来即办，减少大厅工作人员聚集。（**责任科室：窗口管理科，配合部门：各入驻单位**）

#### 四、预防性消毒要求

1.政务大厅：在正式开门前，大厅按照上级文件或会议内容精神消杀要求，进行二次全面消杀。加强宣传，及时公告正式受理时间和疫情防控期间办事要求，提供预约办事平台信息。在中午和下班后对政务大厅（含自助服务区）办公场所进出口等进行严格的消毒。并采用紫外线消杀设备不间断巡回消杀。（**责任科室：综合科**）

2.办公室：各入驻窗口单位的后台办公室和区政务办（中心）

科室要加强开窗通风，每日至少通风2次，每次时间不低于30分钟。不能开窗通风或通风不良的，可使用电风扇、排风扇等机械通风方式。加强清洁消毒，每日消毒不少于3次。（**责任科室：综合科、窗口管理科，配合科室：本部各科室、各入驻单位办公室**）

**3.会议室：**应严格限制参会人数，线下会议不得超过20人，并且入座应间隔1m以上。会议时间不宜过长，建议控制在60分钟以内。在会议开始30分钟前和会议结束后对场地进行消毒。（**责任科室：综合科**）

**4.室内公共区域：**大厅接待办事区域、等候区域，重点加强对桌椅和沙发消毒。每日消毒不少于3次。做好各类自助终端的清洁消毒，应至少保持每2小时消毒一次的频率，可视使用人数适当增加消毒频率，并做好消毒记录。在政务大厅入口处、总服务台和自助服务台应主动提供免洗手消毒液。每天消毒楼梯扶手和门把手不少于4次。使用有盖垃圾桶，每天消毒4次。公共厕所的洗手水池、地面、便器等每天消毒不少于4次。（**责任科室：综合科**）

## **五、应急处置要求**

完善区政务办应急情况的处置方案。按要求设置临时隔离区。发现“场所码”“数字哨兵”异常（出现黄码、红码）、体温异常情况，迅速将异常人员转移至临时隔离区，及时向区政务办值班领导报告。同时根据区防疫部门要求，统一安排，配合做好后续相关工作。（**责任科室：综合科，配合科室：窗口管理科**）

## **六、防疫物资保障要求**

做好防疫物资储备和管理。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（医用口罩、手套、防护面罩、消毒剂等卫生防护器材和防控器具），并合理使用防疫资源。（**责任科室：综合科**）

## **七、涉疫垃圾处置要求**

妥善做好疫情防控期间涉疫垃圾和医疗废物处置工作。对防疫过程产生的涉疫垃圾、医疗废物，按规范要求消杀后全部装入黄色垃圾袋，采用“鹅颈结”封闭打结，并在垃圾袋外表面使用 1000-2000mg/L 含氯消毒剂消毒，落实规范、安全分类处理措施。（**责任科室：综合科**）