

# 上海市青浦区民政局

青民〔2023〕40号

## 关于印发《青浦区绿色殡葬服务 进社区工作方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处：

现将《青浦区绿色殡葬服务进社区工作方案》印发给你们，  
请结合实际，认真贯彻执行。



# 青浦区绿色殡葬服务进社区工作方案

根据《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》（民发〔2018〕5号）、《上海市城乡社区服务体系“十四五”规划》（沪民社建发〔2022〕3号）、《上海市民政局关于推进本市殡葬服务进社区工作的通知》（沪民殡发〔2023〕2号）等有关规定，着眼解决群众反映突出的殡葬服务信息不对称等问题，更好满足社区群众治丧需求，制定青浦区推进绿色殡葬服务进社区工作方案如下：

## 一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实以人民为中心的发展思想，坚持“政府推动、依托社区、百姓受益”的工作原则，增强社区为民、便民服务功能，打破殡葬服务信息壁垒，提升殡葬服务可及性，不断满足市民群众“逝有所安”的需求。

## 二、工作内容

### （一）便民服务信息进社区

依托民政现有的信息平台，梳理整合殡葬惠民政策、服务资讯等便民服务信息，依托社区事务服务受理中心、居村委及“社区云”等线下线上服务平台，通过宣传册、便民服务指引等，加大殡葬惠民政策、便民服务信息宣传力度；依托“社区云”线上服务平台，开设殡葬便民信息专栏，为有需求的市民及时提供资讯服务。

深化社区工作者“全岗通”培训，赋能“养老顾问”“救助顾问”等群众信得过的社区民生顾问，第一时间、零距离为有需求的社

区居民提供殡葬便民服务咨询。

## **（二）便民帮办服务进社区**

依托社区事务受理服务中心、社区民生顾问、社区工作者等基层服务力量，为不方便使用智能手机的市民群众提供线下帮办，代为申请“公民身故一件事”相关服务，实现线上线下服务全覆盖。

## **（三）便民服务专线进社区**

依托区殡仪馆 59200496 热线平台和“一网通办”线上平台，开展殡葬政策宣传、殡葬信息提供、协助居民治丧等便民利民服务，发挥殡葬服务机构连接居民的桥梁纽带作用，实施供需对接，实现由“群众找服务”到“民政送服务”的转变。在社区采取群众容易接受的方式，广泛宣传“59200496”白事服务专线。由 59200496 白事服务专线为有需求的社区居民提供殡葬咨询服务，提供诚信规范、优质便民的代理服务；优先满足由社区民生顾问、社区工作者及“社区云”平台转介的服务需求，暖心办好社区居民“身后事”。

## **（四）便民代理服务进社区**

依托区民政局（殡葬行业协会）会同相关部门通过合法程序和公平竞争的方式择优确定殡葬代理机构。以满足居民需求为导向，推动殡葬服务、宣传进社区、进家庭，提升民政基层服务能力和保障水平。探索引入资质良好、诚信规范的殡葬代理机构开展社区服务，建立便捷畅通的服务质量评价机制，培育“政府放心、群众满意”的社区殡葬代理服务队伍。

## **（五）便民公益服务进社区**

积极倡导辖区内的经营性公墓大力宣扬文明殡葬时代新风，推广公益生态节地葬，创新“生态落葬仪式”，为困难对象和广大社区居民提供公益服务，更好的满足社区困难群体和重点人群的基本殡葬服务需求，更多的承担起社会责任。鼓励有条件的街镇以政府购买服务的形式探索引入有资质的专业队伍围绕“惠民、绿色、规范、透明”工作要求，配合政府部门落实绿色殡葬服务进社区工作，以专业的态度和精神积极协助社区居委，尤其是社区独居、孤寡老人，把政府的关怀送到弱势群体身边，提高居民对城市生活的满意度。协助民政部门开展殡葬调研、问卷调查、信息统计等工作。

### 三、工作要求

**（一）加强组织领导。**要把推进绿色殡葬服务进社区作为提升“公民身故一件事”服务效能、在源头上变革殡葬服务供给方式的重要举措，扎实推进各项任务，有效解决殡葬信息不对称的难点问题，切实维护群众权益。

**（二）强化宣传引导。**要主动开展形式多样的社区宣传活动，指导居（村）民委员会和红白理事会等基层组织，把治丧规范纳入村规民约、居民公约和居（村）民自治章程，培育和梳理文明节俭、生态环保、移风易俗的殡葬新风尚。

**（三）鼓励探索创新。**发扬基层首创精神，创新服务供给，为有需求的社区居民提供有针对性、多样化的暖心服务。

### 四、工作分工

#### （一）推动殡葬政策服务信息进社区

1.制作殡葬政策服务宣传资料（殡葬惠民补贴政策、白事指

南、便民问答等），向社区事务受理服务中心、居村委、养老机构等以线上线下的形式发放；录制殡葬便民服务培训课程、开展相关培训。（责任科室和单位：事务科、养老科、基政科、事务中心、殡仪馆）

2.在“社区云”开发区殡葬便民服务模块，方便市民在云端查询殡葬便民服务信息。（责任科室和单位：事务科、基政科、事务中心、殡仪馆）

3.向社区工作者、社区民生顾问、养老机构工作人员开展多种形式(线上线下相结合)殡葬便民服务知识及“公民身故一件事”帮办培训。（责任科室和单位：事务科、基政科、救助科、养老科、事务中心、殡仪馆）

## **（二）推动“公民身故一件事”线下帮办进社区**

1.在“社区云”向社区工作者、养老顾问等开通帮办入口链接。（责任科室和单位：事务科、养老科、事务中心、基政科。）

2.制作帮办服务指南、动画演示。（责任科室和单位：事务科、事务中心、殡仪馆）

## **（三）推动“59200496”服务专线进社区**

1.提升“59200496”专线服务能级。（责任科室和单位：事务科、事务中心、殡仪馆）

2.制定“59200496”专线社区服务规范，优先满足社区民生顾问、社区工作者及“社区云”平台转介的服务需求。（责任科室和单位：事务科、事务中心、殡仪馆）

3.在“社区云”开通“59200496”一线通服务功能。（责任科室和单位：事务科、基政科）

#### **(四) 试点殡葬代理服务机构进社区**

1.在部分街镇（练塘、白鹤、夏阳、盈浦）试点探索引入资质良好、诚信规范的殡葬代理服务机构开展社区殡葬代理服务。

（责任科室和单位：事务科、事务中心、殡仪馆、试点街镇）

2.建立殡葬代理服务质量评价、动态监管机制。（责任科室和单位：事务科、事务中心、试点街镇、区殡葬行业协会）

3.在试点的基础上总结经验，条件成熟再逐步推广。（责任科室和单位：事务科、事务中心）

#### **(五) 倡导殡葬公益服务进社区**

1.指导经营性公墓制定公益服务内容。（责任科室和单位：事务科、事务中心、殡葬协会、辖区内经营性公墓）

2.策划生态葬宣传与推广。（责任科室和单位：事务科、事务中心、殡葬协会、辖区内经营性公墓）