

# 上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2022〕7号

## 关于推进区行政服务中心 复工复产的工作方案

区行政服务中心（以下简称中心）落实区委、区政府关于恢复区内正常生产生活秩序的部署要求，根据《关于宝山区持续巩固疫情防控成果有序恢复正常生产生活秩序总体方案》（宝防控办〔2022〕154号）要求，以满足申请人办事需求，助力企业复工复产为出发点，以循序渐进、安全稳妥为原则，根据中心工作实际制定如下工作方案。

### 一、工作目标

统筹疫情防控和业务开展，压实各方主体责任，在确保风险可控的前提下，分阶段逐步推进中心线上线下政务服务功能恢复，确保企业群众办事“零感染”“无障碍”。

### 二、节点安排

（一）提前谋划筹备阶段（5月22日至5月31日）。

由中心牵头，各进驻部门共同参与成立复工复产疫情防控工作专班（以下简称工作专班），明确工作方案、阶段目标。全面梳理摸排工作人员所在小区管控及周边交通恢复情况，组织人员有序返岗。完成线下大厅“数字哨兵”“场所码”布设，以及窗口系统软硬件的调试工作。会同机管局完成线下大厅保洁、消杀工作。

**（二）有序有限开放阶段（6月1日至6月9日）。**综合考虑疫情防控形势和办事需求，按照“能开尽开、线上为主、预约办理”的原则，全面开放工作时段线上服务功能；根据全市公共交通、快递物流、“三区”管理动态变化，以本区人员和预约办理为主，逐步开放线下窗口受理服务，使接待量恢复至疫情前60%左右。

**（三）全面恢复开放阶段（6月10日起）。**在确保人数可控、安全有序基础上，逐步增加预约人数、拓展服务范围和内容。按照“先限流、后放开”原则，使线下受理量恢复至疫情前水平，并随疫情防控形势作动态调整。

### 三、具体举措

**（一）抓好大厅防疫，确保“零感染”。**由工作专班牵头，会同大厅物业管理机构，按照“人、物、环境同防”的要求，以有力举措织密中心防控安全网。

**1. 调控现场人流量。**线下大厅开放初期实行预约办理，办事人员通过“一网通办·宝山频道”“随申办·宝山旗舰店”等在线渠道预约后，再分时段至线下大厅办理。中心将根据预约情况合理分配日接待量，实现人员合理分流，确保大厅人流量可控。对老年人、残疾人等特殊人群提供电话预

约和全程帮办代办服务。

**2. 严把大厅入口关。**线下办事人员需提供 72 小时内核酸阴性报告，通过“数字哨兵”或“场所码”登记核验，凭线上预约取号记录，佩戴口罩后方可进入线下大厅。对于无法现场扫码、亮码的 18 周岁以下未成年人、60 周岁以上的老年人及本市户籍残障人士，可出示本人身份证和“随申办”离线码，由工作人员确认身份后，进行“数字哨兵”健康核验后进入大厅。凡核酸检测不符合要求或“随申码”为黄码、红码的，应立即引导相关人员至就近临时观察点进行物理隔离，第一时间向值班领导报告，并报所属街镇防控办，按照疫情防控操作流程规范处置。

**3. 严把现场秩序关。**大厅分别设置出口、入口通道，前移咨询引导，实现进入即分流。对进入大厅人员严格落实“二米线”要求，安静、有序办理业务。做好现场人流量的动态管控，加强现场引导，避免办事人员聚集、聊天、闲逛，降低交叉感染风险。

**4. 严格工作人员管理。**上岗工作人员应持有 72 小时内核酸结果阴性报告及 2 天抗原阴性证明（检测结果自行上传疫测达小程序），且无发热、咳嗽等异常症状方可进入大厅。上岗后，需佩戴口罩、防护面罩、手套才能办理业务，并严禁非工作需要的串岗交流。午间实行错峰、分散用餐。离岗后，工作人员应认真落实“三件套”“五还要”等规定，避免前往人流密集场所，确保行动轨迹单位和住所“两点一线”。同步建立返岗员工健康档案，实行“一人一档”。通过“核酸+抗原”组合检测的方式及时掌握员工健康信息。如发现

疫情第一时间隔离、上报，避免疫情扩散。

**5. 做好大厅环境管理。**物业保洁人员每两小时对公共区域的地面、台面、桌椅进行清洁消毒，对人员聚集楼层的空气进行喷洒，重点对公众接触比较多的门把手、电梯间、卫生间等设备进行消毒；大厅工作人员每两小时对公共区域的叫号机、自助查询、自助办理、公共电脑等设备进行消毒；各进驻部门负责人督促本部门工作人员，每日不少于一次对各自办公区域的设备进行消毒。送入大厅的各类物品、文件等消毒后再行分发处理，严格做到应消尽消、不留死角，私人寄递物品不得送入大厅。同时，关闭大厅中央空调，开门窗进行通风；对电梯乘坐实施分流，办事人员统一乘坐观光电梯，工作人员乘坐内部电梯，并保证楼梯间通风。

**6. 保障防疫物资供应。**办公室要做好防疫物资储备，确保物资充足、种类齐全，包括抗原测试剂、一次性口罩、洗手液、消毒产品、消毒设备、体温检测仪等，并建立购、领台帐，合理使用防疫资源，杜绝浪费。对防疫过程产生的废物，由区机管局监督物业公司指导保洁人员作规范、安全处理。

## **（二）抓好业务办理，确保“无障碍”。**

**1. 倡导非接触办事。**引导办事群众通过“网上办”“掌上办”“快递办”等非接触方式申办业务。及时公开各类网上办事渠道和网上办事清单，让办事人员精准掌握“哪些事项可网办，在哪里网办，怎么网办”。同时积极拓展网办事项覆盖面，争取更多事项实现网办、全程网办，形成“线上为主，线下兜底”的办理模式。

**2. 全力保障重点企业。**在线下大厅未全面开放之前，对于重点企业申请项目，安排进驻部门人员跨前对接、全程帮办。遇到项目推进难题，要平衡好行业规则与审批要求，充分运用数据共享、远程核验、线上帮办、容缺受理等方式，为项目单位排忧解难。同时，要落实好项目单位主体责任，以及行业部门、属地政府府监管责任，确保手续合法、合规。

**3. 加强帮办代办服务。**鼓励开发区帮办代办人员做好所辖企业的帮办代办服务。对相关帮办代办人员实行备案制，再由中心会同相关业务部门，汇总业务量后制订现场受理方案，实现分批分时至中心办理。同时，充分利用好中心内及中心外已部署的智能政务服务工作台，发挥好“好办”“快办”“政务智能办”等服务模式优势，减少线下大厅人流量，确保办事防疫“两不误”。

**4. 再推快递助办服务。**对暂无网办渠道且必须提供纸质材料的事项，协调邮政局尽快恢复区内寄递业务。在此基础上，发挥中心免费政务快递上门揽收和证照寄送功能，结合中心帮办、代办服务，让办事人员“零跑动、能办事”。

**5. 确保咨询渠道畅通。**发挥咨询服务在业务办理中的“导办台”作用，切实降低企业群众办事成本。在确保咨询渠道畅通基础上，各进驻部门要做到接听电话及时，咨询答复到位，态度耐心细致。对于其他各渠道咨询要按照中心相关工作制度进行处置，确保时效、成效。及时做好“12345”“好差评”反馈处置，有效防范舆情事件发生，最大限度消除给企业群众办事“添堵”的环节。

**6. 视情提供延时服务。**在线下大厅开放后，针对部分业

务量大，企业需求高的事项，适当延长窗口工作时间，最大限度方便企业群众办事。

#### 四、工作要求

**（一）落实各方责任。**进驻窗口及中心全体工作人员要提高政治站位，增强政治意识、大局意识和责任意识。要锁定任务、明确职责，落实中心-进驻部门-工作人员三方责任，安全、有序推进中心复工复产和疫情防控各项工作。

**（二）做好检查督导。**工作专班将对各项工作举措的落实进行定期巡查和不定期抽查。对于违反相关要求的，将按照中心考核管理制度进行处理，情节严重的将上报区政府并对相关部门或人员进行通报。

**（三）加强宣传引导。**通过中心微信公众号、线下大厅等渠道，及时发布公告，告知办事人员中心开放时间、业务受理、预约方式、咨询电话及疫情防控等方面内容。同时，汇总各窗口在特殊时期涌现出的政务服务优秀案例，做好宣传工作。

上海市宝山区行政服务中心

2022年5月31日

---

上海市宝山区行政服务中心

2022年5月31日印发

(共印35份)