

松江区政务服务办公室文件

松江区行政服务中心文件

沪松政务办〔2021〕16号

关于印发《松江区行政服务中心便民服务工作制度》的通知

各科：

经研究，现将《松江区行政服务中心便民服务工作制度》
印发给你们，请认真执行。

2021年10月15日

松江区行政服务中心便民服务工作制度

为提升政务服务水平，根据上海市人民政府办公厅印发《关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见》和《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》的文件精神，现制定便民服务工作制度。

一、为老服务制度

第一条 中心成立为老服务工作小组，协调解决为老服务中的问题，窗口服务科负责对中心窗口人员为老服务工作的培训、考核。

第二条 为老服务工作的对象是进入中心 60 周岁以上办理事项的市民。

第三条 中心在入口设立“无健康码”绿色通道，安排志愿者专门为不使用智能手机的老年人提供服务，采取查验“离线码”、身份证、社保卡等证照，方便老年人快捷进入办事大厅。

第四条 中心设置为老服务“绿色专窗”，当老年人前来办事时，可凭身份证优先取号，工作人员根据工作实际情况，通过“绿色专窗”进行优先叫号，减少排队等候时间，让老年人优先享受服务。

第五条 针对老年人办事高频事项，老年人可凭身份证向总服务台申请个人事项的陪（帮）办服务，并为其实施一对一的陪（帮）办服务，方便不使用或不会操作智能手机、电脑的老年人网上办事。

第六条 在医疗报销、出入境等高频服务事项窗口，任

何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金，不得以任何理由拒绝办事群众以现金等方式缴费。

第七条 在等候区设立老年人爱心专座，并在专座旁摆放饮水机，方便老年人休息。在总服务台配备爱心轮椅，在各服务台免费提供老花镜、保心丸、创可贴、消毒棉球等急救药品等，并在2号楼1楼大厅放置自动体外心脏除颤器，免费为老年市民提供服务。

第八条 主动推送为老服务信息，在中心大厅醒目位置摆放为老服务的相关宣传资料，宣传资料采用大号字体，方便老年人阅读；通过电子显示屏、随申办、微信公众号等媒介主动推送为老服务的相关信息，方便老年人及其子女等亲属及时获取为老服务信息。

第九条 窗口工作人员和引导员要主动服务、用心服务，充分考虑老年人行动不便，视力、听力和表达能力较弱等特点，对老年人态度热情、耐心细致、言语温和、举止有礼，主动关怀提醒老年人注意出行安全、天气变化等。

第十条 开展为老服务政策法规的宣传，有针对性开展智能技术和产品的推广应用，帮助有意愿的老年人适应和熟悉操作运用。

第十一条 各派驻单位、各窗口要强化为老服务工作落实，及时上报为老服务实施情况，确保各项工作举措做实做细、落实到位。

第十二条 中心定期对为老服务工作进行检查，及时了解派驻单位和窗口为老服务各项举措取得的成效，对服务不到位、推诿、扯皮等情况，督促有关单位加以整改。

第十三条 残疾人、孕妇等其他特殊群体来中心办事参照执行。

二、文印服务制度

第十四条 文印服务时间为工作日上午 8:30-11:30 下午 13:00-17:00，国定假日、双休日不提供服务。

第十五条 文印工作人员要遵守本中心的规章制度，要文明服务、礼貌接待，负责提供免费复印、打印服务，严禁发生收费行为。

第十六条 文印工作人员要保持办公室卫生，并对复印机进行维护、管理，加强对电脑、移动硬盘、U 盘等存储设备的防病毒管理，严禁其它人员擅自操作使用，如设备在使用过程中出现机器故障，应及时安排专业维护人员进行维修、保养。

第十七条 文印工作人员应在服务完成后及时提醒办事群众取走相关证件、文件等资料，以防止泄密或丢失。如不能及时或忘记领取，由文印工作人员交至总服务台统一保管。

第十八条 文印工作人员一般对前往入驻中心的企业审批部门办理业务时提供与办事有关材料复印、打印服务，并有权对企业群众所要复印、打印的材料进行审核，不属于范围的材料可拒绝提供免费文印服务。

第十九条 为确保有序运作、杜绝浪费现象，限量提供免费文印服务，人均免费文印的纸张数一般不超过 10 张。

第二十条 文印电脑仅作打印及拷贝资料用，经文印工作人员同意后，企业群众可自助使用商务中心电脑，但不允

许长时间占用，使用时间应不能超过 5 分钟，文印工作人员对超时使用电脑者，可进行劝离或引导至自助区。

三、免费快递寄送制度

第二十一条 免费快递寄送的范围为在区行政服务中心内使用区行政服务中心综合管理平台办理业务所产生的各类证照及法律文书。

第二十二条 中国邮政集团公司上海市松江区分公司（以下简称邮政公司）按照物流快递协议标准为办事企业群众提供物流快递服务。中心与证照及法律文书签发部门签订委托免费寄送协议。

第二十三条 中心发证综合窗口负责汇总各综窗收件凭证和免费寄送快递清单，并通过区行政服务中心综合管理平台转发给邮政公司。

第二十四条 邮政公司负责每天下午 **4: 30** 前来中心取走寄送件，做好相关证照及法律文书流转和寄送记录。每月底邮政公司反馈当月寄送数量及金额汇总清单。

第二十五条 邮政公司应严格按照邮寄安全承诺书要求，加强对邮递人员培训，明确寄送流程，避免因违反投递相关规定所引起的法律纠纷。寄送过程中出现的问题按照职责分工予以问责。

第二十六条 免费快递寄送业务的投递区域为上海市行政区域、长三角 **G60** 科创走廊城市区域。

本制度自印发之日起开始执行。