|  |
| --- |
|  |
| **曲政务字〔2022〕1号** |

**曲阜市为民服务中心**

**关于进一步做好疫情防控工作的方案**

**为坚决打赢新冠肺炎疫情防控阻击战，满足企业群众政务服务有关需求，保障为民服务中心（以下简称中心）全体工作人员的身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国传染病防治法》和市委市政府有关要求，结合中心实际，制定本工作方案。**

**一、工作目标**

**1.普及新冠肺炎的防治知识，提高中心全体工作人员和办事群众的自我防范意识。**

**2.完善传染病信息监测报告机制，做到早发现、早报告、早隔离、早治疗。**

**3.建立快速反应和应急处理机制，及时采取有效的防控措施，预防和控制传染病疫情在中心的发生和蔓延。**

**二、组织管理**

**中心成立防范新冠肺炎疫情应急领导小组，由市行政审批服务局（政务服务管理办公室）牵头负责，局长为疫情防控第一责任人，各进驻部门和物业公司协同配合。领导小组办公室设在行政审批服务局办公室，具体负责疫情总体防治工作，制定中心应急预案、明确领导小组人员名单，申请采购必备防控物资，检查、督促中心及各进驻部门单位防治措施落实情况。物业公司负责对中心公共区域环境卫生进行通风和消毒，在中心入口处设置体温检测登记区，设置临时隔离区等工作。各进驻部门负责做好本部门工作人员体温检测、本部门办公区域内环境通风和消毒工作，对发现的疑似人员及时与领导小组办公室联系处置，并根据上级要求配备满足工作需要的一次性口罩、手套、消毒液、体温枪等防护设施。**

**三、业务办理**

**1.倡导网上办理，推行“不见面”服务。全面推行政务服务事项“网上办”、“掌上办”，实现线上办事不出门，减少群众向办事大厅聚集。持续优化网上政务服务平台门户功能，提高网办广度和深度，推出相关网上办事操作指南和视频教程，尽最大努力为企业群众提供良好的网上办事体验，做到“网上办、不见面、保安全、能办事”。进一步优化网上办事业务流程，大力强化技术支撑保障，及时解决企业群众网上办事过程中出现的各类问题。**

**2.开展预约服务，强化帮办代办。对未实现网上办理，群众和企业又急需到现场办理的事项，实行网上预约、电话预约、邮寄传递等方式，通知申请人按照约定的时间和方式，将申请材料交由中心帮办代办人员，由帮办代办人员代为办理完成后，将办理结果交至申请人，申请人全程不得进入大厅。确需进入大厅的特殊事项，须向领导小组办公室申请报备，经同意后，严格消杀程序检查防护措施，由相关单位派人带领进入大厅办理相关事项，并严格控制进厅人数。**

**3.开通绿色通道，保障特殊需求。针对我市重点项目和疫情防控急需的医疗、生活保障物资等生产经营许可审批，按照特事特办、急事急办的原则，组建“一对一”项目服务专班，开辟绿色服务通道，综合运用“线上+线下”和“容缺+承诺+并联”等方式，以最快速度指导帮助企业完成各项材料准备，实施全程帮扶、跟踪服务，优先办理、快速审批，尽最大努力满足疫情防控需要。**

**4.畅通咨询渠道，强化互动交流。根据疫情防控期间业务办理的实际需要，增设必要的咨询服务电话和网上咨询入口，加强服务人员力量，规范答复流程。充分运用多种渠道，公开业务咨询电话，及时答复群众咨询，确保群众各项业务咨询有入口、问题有答案。对咨询较多的问题，要及时公开相关答复内容，供企业群众参考借鉴。**

**5.加强正向引导，营造良好氛围。通过多种途径广泛宣传网上办事的范围和成效，积极倡议和引导企业群众实行网上办事和不见面审批，能在网上办理的业务不到大厅办理。对前来大厅办事的群众，认真做好采取有关防控措施的解释工作，努力争取企业群众的理解支持，共同营造良好的政务服务工作氛围。对防疫期间表现优秀的工作人员及事迹及时上报宣传，对作出特殊贡献的工作人员给予奖励。**

**6.各进驻部门要确保公示电话有人接，紧急预约事项有人办。值班人员应严格上下班制度，及时接听电话，处理网办业务及紧急事项的预约、办理，对遇到的特殊情况要第一时间向领导小组办公室报告。如值班人员无法满足实际业务需要，各功能区要随时增加人员。其他未安排值班的窗口，如有网办事项需安排人员处理网上申请，有现场紧急业务办理需随叫随到，不得推脱。中心值班人员如接到紧急业务办理预约电话，要及时通知办理窗口。**

**四、防控措施**

**1.中心全体人员进入大厅前需佩戴口罩，物业安保人员在中心一楼入口处设置体温检测登记处，加强对服务大厅工作人员的体温检测、信息登记工作。各进驻部门自行配备体温检测仪器，对本部门全体职工开展体温检测。发现体温异常的要立即单独隔离并报告领导小组办公室和市疾控中心进行排查处理。**

**2.各进驻部门要严格落实外地返曲人员的登记与健康管理工作。凡外地返曲人员，自到达曲阜之日起，一律自行居家隔离14天，并主动向所在社区报备。**

**3.在中心设置临时隔离室，并加强通风、定期消毒。对发现的确诊或疑似病例，要立即安排病例到临时隔离室进行隔离，并立即向中心领导小组办公室报告。**

**4.加强中心通风工作。中心每天上午8:00—8:30、中午12:00—14:00、傍晚17:30—18:00进行集中开窗通风，物业公司负责中心公共区域通风工作；各进驻部门负责本部门办公区域内通风工作。其余工作时间，中心开启新风系统，确保空气质量。**

**5.加强中心消毒工作。物业公司负责每天中午、晚间在公共区域内喷洒消毒剂，重点部位如观察点、隔离室、电梯间、会议室、公共服务设施等应进行循环消毒；对高频接触部位，例如门把手、水龙头、座椅扶手、电梯开关及扶手等部位应重点消毒，使用有效氯浓度500mg/L含氯消毒剂或75%酒精每天擦拭消毒2—3次；有肉眼可见污物时，应随时进行擦拭消毒；每周对中央空调通风系统各部位进行消毒，一旦发现确诊或疑似病例，要立即关闭中央空调，由专业机构进行消毒处理后方可重新运行。此外，负责在卫生间洗手台放置消毒洗手液、消毒肥皂。各进驻部门负责组织做好工作区域内的清洁消毒工作，地面、台面、座椅等物体表面可每天使用有效氯浓度500mg/L消毒液进行喷洒或擦拭消毒1—2次，电脑、电话、打印机等办公设施设备，每日使用75%酒精擦拭2次，如果使用频繁可增加至4次。**

**6.食堂用餐。防疫期间，由物业公司总负责。采用分餐带走方式就餐，避免人员密集。餐厅每日消毒1次，餐桌椅使用后进行消毒。餐具用品高温消毒，保障食品安全与合理营养。**

**7.后勤人员。服务人员、安保人员工作时需佩戴口罩，并与人保持安全距离。食堂采购人员或供货人员须佩戴口罩和一次性橡胶手套，避免直接手触肉禽类生鲜材料，摘手套后及时洗手消毒。厨师在备料和烹饪环节时，须穿着医用防护服，佩戴口罩和一次性橡胶手套，避免直接用手触食材。保洁人员工作时须佩戴一次性橡胶手套，工作结束后洗手消毒。安保人员须佩戴口罩工作，并认真询问登记中心进入人员状况，发现异常情况及时报告。**

**8.废弃口罩处理。防疫期间，摘口罩前后要做好手部卫生，废弃口罩消毒后放入垃圾桶内，每天两次使用75%酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理。**

**9.中心全体工作人员发现传染病人或疑似传染病人时，都要立即向中心领导小组办公室报告，并配合做好相关工作。对传染病病人、病原携带者、疑似传染病病人污染的场所、物品，由中心领导小组办公室安排相关人员在医生的指导下做好消毒处理，必要时请疾控中心进行终末消毒。与传染病人或疑似病人密切接触者，应严格进行临床观察。需要进行隔离的病人、疑似病人和密切接触者，应主动配合有关卫生部门采取的医疗措施。**

**五、物资保障**

**各进驻部门、单位要严格落实主体责任，明确责任人，认真落实各项疫情防控措施。中心领导小组办公室负责协调购置足量的消毒剂、医用酒精、消毒洗手液、远红外线体温测量仪等物资。各进驻部门负责采购本部门所需的防控物资，要为窗口人员配置每天不少于一个一次性医用口罩，所有到岗人员需规范佩戴。**

**附件：市为民服务中心防范新冠肺炎疫情应急领导小组人员名单**

 **曲阜市政务服务管理办公室**

**2022年3月10日**

**附件**

**市为民服务中心防范新冠肺炎疫情**

**应急领导小组人员名单**

**组 长：朱宁波**

**副组长：李怀民、楚春艳、高传东、徐 涛**

**成 员：任文丽、王 娜、陈滇峰、张丽君、邹 南**

**李慧卿、冯 然、商 青、王 昕、蒋 杰**

**孔 宝、傅洪涛、张 建、袁文刚、徐德旺**

**为民服务中心各进驻功能区负责人**

**领导小组下设办公室，办公室设在督查指导科，李慧卿同志兼任办公室主任，具体负责疫情防控工作的组织、协调和实施。**