

上海市民政局

沪民基发〔2023〕4号

上海市民政局关于推进社区事务受理服务中心 通过远程虚拟窗口模式开展延伸服务 试点工作的通知

各区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）：

为贯彻落实《上海市人民政府办公厅关于印发〈2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点〉的通知》（沪府办发〔2023〕3号）要求，切实方便群众办事，市民政局牵头开展社区事务受理事项延伸服务试点工作。现将有关事项通知如下：

一、延伸服务模式

各区在居村等延伸点布设与受理系统3.0互通的专业设备和电脑，工作人员通过受理系统操作延伸点设备，与延伸点居村民视频连线，完成远程事项受理。受理中心设置远程虚拟服务窗口，可与综合窗口统筹设置，纳入综合窗口统一叫号排队系统，居村民对远程办事服务的评价直接导入“一网通办”“好差评”系统，延伸点服务信息的准确性纳入第三方评估内容。

二、职责任务分工

市民政局牵头开发远程虚拟窗口服务模式，统筹指导各区试点受理中心事项延伸服务工作，实施上线个人政务服务事项统一管理、动态调整、实时发布。

各区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）牵头推进各区受理中心事项延伸服务试点工作，指导规划布设延伸点位，建立常态化运维管理机制。加大试点推广宣传力度，指导基层充分利用社区云、微信公众号、电子屏等载体，提高居村民知晓率。

各街镇（乡）负责延伸点日常管理，做好网络、供电保障及日常检查等维护工作，落实常态化管理机制，及时在“随申办”上公开延伸点开设信息，并在受理系统维护更新延伸点变更信息，确保信息的准确性。

三、布设工作要求

各区综合考虑区域面积、居民分布、办件数量、老年人等特殊群体数量等要素，科学评估延伸点服务需求，统筹规划延伸点设置，不搞“一刀切”。做好相关网络支持保障工作，受理中心需同时接入互联网和政务网，居村等延伸服务点需接入互联网。

2023年9月30日前，各区完成本区受理中心远程虚拟窗口服务模式布设试点工作并提供延伸服务，7月31日前将计划开设（或有意向开设）“远程虚拟窗口服务模式”点位场所数量和计划完成时间反馈市运管中心，并根据《关于社区事务受理服务中心远程虚

拟窗口服务模式申请接入有关工作的提示》按计划提出申请，有序做好受理事项延伸服务试点推广应用工作。

附件：关于社区事务受理服务中心远程虚拟窗口服务模式申请接入有关工作的提示

2023年7月4日

（此件主动公开）

附件

关于社区事务受理服务中心远程虚拟窗口服务模式 申请接入有关工作的提示

社区事务受理服务中心（以下简称“受理中心”）远程虚拟窗口服务运用远程受理模式，让居村民到延伸点就可以通过视频与受理中心的工作人员交流，远程完成事务受理。相关工作提示如下：

一、接入前的准备

（一）评估延伸点需求，确定部署实施方案

要结合本街镇面积、人口数量等实际情况，合理评估远程虚拟窗口服务模式延伸点需求，数量上不要求居村全覆盖。点位选择上，综合办件量、居民区分布、辐射面积、15分钟个人政务服务圈等指标，在充分考虑方便老年人、残疾人等特殊群体办事基础上，因地制宜，科学规划延伸点位置，制定实施方案。

目前部分已经探索开展延伸服务的受理中心，可根据“远程受理系统对接规范”进行改造优化。

（二）采购相关设备，部署窗口接入环境

确定延伸点点位后，各区（街镇）应采购远程虚拟服务相关设备并部署接入环境。远程虚拟服务设备可采用与受理中心综合窗口相同的设备和配置，也可另行采购专门集成设备。市民政局不指定具体产品和技术公司，仅提供技术标准和对接规范。各受理中心提

供远程虚拟服务模式的窗口，需同时部署互联网和政务网环境，各居村委会等延伸服务点需部署互联网环境。

（三）开展设备/系统对接调试，完成接入前准备

完成远程虚拟服务相关设备购置的区（街镇），可联系市运管中心协调项目公司进行对接调试，调试内容包括网络环境、设备对接等，调试通过后可向市运管中心提交接入申请。

二、申请接入、变更、关闭流程

（一）申请接入流程

请各街镇受理中心填写《社区事务受理远程虚拟窗口接入申请表》（详见附件1），由区运管中心收集汇总后将 Excel 区级总表及加盖本区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）公章的扫描件发送至市运管中心（邮箱：sqswygzx@163.com），经市运管中心审核备案后进行开通。开通后的远程设备可通过受理系统“叫号管理—远程受理柜台维护”菜单查看开通情况。各区后续若有新接入需求的，仍按照此流程向市运管中心提交接入申请表。

（二）变更、关闭流程

若各区街镇受理中心延伸点远程设备的相关信息发生变更或点位关闭的，应在社区事务受理系统“叫号管理—远程受理柜台维护”菜单中及时进行维护，确保“随申办”—“政务服务地图(长三角)”—“筛选社区事务受理服务中心”—“网点服务”栏目中延伸点相关信息的准确性。同时，填写《社区事务受理远程虚拟窗口变更备案表》（详见附件2）或《社区事务受理远程虚拟窗口关闭备案表》

（详见附件 3）报区运管中心，由区运管中心收集汇总后将备案表及加盖本区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）公章的扫描件发送至市运管中心（邮箱：sqswygzx@163.com）进行备案。

三、远程受理设备运行维护

远程虚拟窗口开通运行后，请各区指导街镇受理中心做好本中心所辖远程虚拟设备的管理工作，优化完善远程受理设备管理制度，设置专人负责定期巡检、维护等，确保远程虚拟设备正常运转，不断提升居民办事便捷性、满意度。

若对上述流程有疑问，可咨询市运管中心对接各区的业务负责人。

附件 1

社区事务受理远程虚拟窗口接入申请表

_____区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）（盖章）

申请日期：

序号	区	街镇	设备摆放机构名称	设备摆放地址	服务时间	摆放点位联系电话	远程设备 ID	远程设备 URL	备注
1	××区	××街道	××街道××居委会 延伸服务点	××路××号	××××	021—✕		http://10.11.160.170	

填表说明：

- 1.已与受理系统完成对接调试的远程设备填写此表，填写的设备摆放机构名称务必须按照区划名称统一规范。相关信息将在“随申办”——“政务服务地图（长三角）”——“筛选社区事务受理服务中心”——“网点服务”中进行公开。
- 2.每台远程设备一行。
- 3.“远程设备 ID”、“远程设备 URL”可咨询设备厂商获取。
- 4.远程设备信息若发生变化调整，须在受理系统中进行维护，并另行提交变更或关闭备案，详见“《社区事务受理远程虚拟窗口变更备案表》”、“《社区事务受理远程虚拟窗口关闭备案表》”。

附件 2

社区事务受理远程虚拟窗口变更备案表

_____区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）（盖章）

备案日期：

序号	区	街镇	设备摆放机构名称		设备摆放地址		服务时间		摆放点位联系电话		远程设备 ID		远程设备 URL		原因
			变更前	变更后	变更前	变更后	变更前	变更后	变更前	变更后	变更前	变更后	变更前	变更后	
1															
2															
3															

附件 3

社区事务受理远程虚拟窗口关闭备案表

_____区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）（盖章）

备案日期：

序号	区	街镇	设备摆放机构名称	设备摆放地址	服务时间	摆放点位联系电话	远程设备 ID	远程设备 URL	原因
1	××区	××街道	××街道××居委会 延伸服务点	××路××号	××××	021—✖		http://10.11.160.170	

上海市民政局办公室

2023年7月7日印发
