

上海市民政局

沪民殡发〔2023〕2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

各区民政局、各有关单位：

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建设“十四五”规划》（沪民社建发〔2022〕3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，现就推进殡葬服务进社区工作通知如下：

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，按照“政府推动、依托社区、群众受益”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）推动殡葬政策服务信息进社区

依托社区事务服务受理中心、居村委会等基层载体，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）推动“公民身故一件事”线下帮办进社区

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服务。

（三）推动“962840”白事服务热线进社区

采取群众容易接受的方式，在中心城区社区广泛宣传“962840”白事服务热线。由“962840”白事服务热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（选择龙华、宝兴、益善殡仪馆）；对社区民生顾问、社区工作者及“社区云”平台转介的服务需求第一时间快速响应，暖心办好社区居民“身后事”。中心城区以外各区也要因地制宜同步开展相关白事服务。

（四）试点殡葬代理机构进社区

鼓励各区通过购买服务等方式探索引入资质良好、诚信规范的殡葬代理服务机构开展社区服务，建立便捷畅通的服务质量评价机制，培育群众满意的社区殡葬代理服务队伍。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各级民政部门要把推进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。各级民政部门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，培育和树立文明节俭、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。

2023年7月10日

（此件主动公开）

上海市民政局办公室

2023年7月11日印发
