

山西省残疾人联合会  
山西省民政厅 文件  
山西省人力资源和社会保障厅  
山西省行政审批服务管理局

晋残联〔2024〕58号

## 山西省“残疾人服务一件事”工作方案

各市、县（市、区）残联，民政局，人力资源和社会保障局，行政审批服务管理局：

为贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《山西省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（晋政发〔2024〕8号），结合我省实际，制定本工作方案。

### 一、目标任务

以“高效办成一件事”为目标，优化残疾人服务业务办理流

程，以一体化政务服务平台为枢纽，进一步优化服务流程，强化数据共享，将多部门办理的“单个事项”集成为群众视角的“一件事”，形成一站式联办、一体化服务，不断提升群众办事的便捷度和满意度。

## 二、责任分工

序号	部门类型	部门名称	具体职责
1	牵头部门	残联	<p>1.牵头制定“残疾人服务一件事”办理指南和业务流程，组织相关部门梳理服务对象、受理条件、法定依据、申报表单、申请材料、办理流程等关键要素。</p> <p>2.落实政务服务事项改革要求，推动“残疾人证办理”等进驻各级政务服务窗口。（配备身份信息采集终端、照片采集打印复印、高拍仪等设备）</p> <p>3.协调推进业务流程优化，推动电子证照、电子材料在各部门之间互认互通。</p>
2	配合部门	民政	<p>1.配合牵头部门制定“残疾人服务一件事”办理指南和业务规范。</p> <p>2.推进业务流程优化，推动低保数据汇集，推动残疾人“两项补贴”发放流程优化，对接社会保障卡。</p>
3	配合部门	人社	<p>1.配合牵头部门制定“残疾人服务一件事”办理指南和业务流程。</p> <p>2.将“残疾人就业扶持政策库”和“残疾人职业培训需求（残联）和就业服务需求登记</p>

			”2项工作作为“残疾人就业帮扶”重要内容协同推进落实。 3.将为参加城乡居民基本养老保险和补充养老保险的重度残疾人代缴保费作为重要内容协同推进落实。
4	配合部门	行政审批管理局	配合牵头部门做好一体化政务服务平台有关“残疾人服务一件事”的技术对接保障，加强数据共享应用，推进业务系统对接、上线测试、功能优化、流程体验等工作。

### 三、落实举措

(一)整合表单材料。对“残疾人服务一件事”涉及10个办理事项的申请表单、材料等进行合并、精简和优化，整合为“一张表单”“一套材料”，实现办事群众“一次提交、多次复用”。

(二)优化办理流程。梳理“残疾人服务一件事”办理环节，按照“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，整合内部办理流程，取消不必要的审核环节，压缩时限，实现并联审批、集成服务、统一反馈。

(三)推进数据共享。依托全省一体化政务服务平台，打通全国残疾人证办理系统、全国残疾人“两项补贴”信息系统等系统，加快完善统一身份认证系统、电子证照系统、统一物流系统以及安全保障体系、运维管理体系，实现跨系统、跨业务、跨部门、跨层级、跨地区“网络通、数据通、业务通”，满足“高效办成一件事”需求。

(四) 编制办事指南。按照办事指南要求，将“残疾人服务一件事”所涉及 10 个事项的办理依据、办理条件、申请材料、办理时限等进行整合优化，重点列明办理流程、申报要件、办理时限及咨询电话，梳理制定“残疾人服务一件事”办事指南，通过大厅告示牌、山西政务服务网、或“三晋通”APP、“山西服务”小程序（支付宝、微信）等多渠道进行展示，使残疾人群众办事查询、办理一步到位。

(五) 线上线下集成办理。围绕跨区域、跨层级、跨部门审批服务目标，将“残疾人服务一件事”纳入省一体化政务服务平台“高效办成一件事”专区，推进部门自建业务系统互联互通，实现“一次提交、一网通办”。在县级政务服务大厅“高效办成一件事”窗口线下受理“残疾人服务一件事”申请。鼓励延伸到乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务点，全面推行免费帮办代办服务制度，为特殊群体提供暖心服务。

#### 四、保障措施

(一) 强化工作落实。各相关单位要提高思想认识，增强改革的责任感和使命感，坚持以人民为中心，以群众需求为导向，按照方案要求，明确职责分工，建立协调机制，细化落实举措，全面推进“残疾人服务一件事”改革落地。

(二) 建立督查机制。通过后台统计、实地调研、业务问询、办件回访等方式，及时掌握“残疾人服务一件事”落地情况，完

善督查考核机制，开展比如“流程体验”相关工作，综合运用效能监察、“好差评”等多种方式，保障工作实效。

(三) 加强宣传推广。充分利用各类新闻媒体，全方位、多渠道开展宣传推广工作，提高公众知晓度，引导残疾人群众办理“残疾人服务一件事”。

- 附件：1. 山西省“残疾人服务一件事”办事指南和业务流程  
2. 残疾人两项补贴政策告知承诺书（样本）  
3. 山西省“残疾人服务一件事”办理流程图

山西省残疾人联合会

山西省民政厅

山西省人力资源和社会保障厅 山西省行政审批服务管理局

2024年7月10日

## 附件 1

# 山西省“残疾人服务一件事” 办事指南和业务流程

## 一、服务对象：残疾人

## 二、受理条件

序号	涉及事项	受理条件
1	残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更 (全国残联信息化服务平台)	<p><b>一、残疾人证新办:</b> 1.未持有残疾人证的申请人。2.居住地县级残联审核申请信息及相关材料后，为申请人指定残疾评定机构，现场告知或通过系统反馈告知申请人到指定残疾评定机构进行残疾评定。</p> <p><b>二、残疾人证换领:</b> 1.所持残疾人证有效期满 9 年或残疾人证污损影响正常使用，可申请换领新证。2.居住地县级残联根据国家和本地有关管理要求认为需要重新进行残疾评定的，为申请人指定残疾评定机构，现场告知或通过系统反馈告知申请人到指定残疾评定机构进行残疾评定。</p> <p><b>三、残疾人证迁移:</b> 1.持证残疾人户口迁移的，需同时办理残疾人迁移手续。残疾人本人或监护人凭公安机关出具的户口迁移证明或新的户口簿申请办理。2.迁入地县级残联认为持证残疾人残疾状况发生明显变化、残疾类别/等级与残疾人证不符的，可要求申请人在指定时间内进行残疾评定。</p> <p><b>四、残疾人证注销:</b> 1.残疾人本人或监护人可以申请注销残疾人证或注销残疾人证所记载的部分残疾类别。2.残疾人证注销未满一年的，原则上不得重新申请。</p> <p><b>五、残疾人证类别/等级变更:</b> 1.残疾人本人或监护人可申请变更残疾类别/等级。2.居住地县级残联审核申请信息及相关材料后，为申请人指定残疾评定机构，现场告知或通过系统反馈告知申请人到指定残疾评定机构进行残疾评定。</p> <p><b>六、残疾人证挂失补办:</b> 1.残疾人证在有效期内丢失，残疾人本人或监护人可申请挂失补办。2.居住地、户籍地县级残联依次审核申请信息及相关证明材料，户籍地县级残联制证。3.第一次补发残疾人证的编号在原 20 位编号后加“B1”，第二次补发加“B2”，依次类推。</p>

2	困难残疾人生活补贴 (全国残疾人两项补贴信息系统)	城乡低保家庭及低保边缘家庭持有第二代残疾人证的残疾人。
3	重度残疾人护理补贴 (全国残疾人两项补贴信息系统)	所有残疾等级为一级、二级且需要长期照护的持有第二代残疾人证的残疾人和持有第二代残疾人证的三、四级智力、精神残疾人(含三、四级智力、精神残疾在内的多重残疾人)。
4	残疾人就业帮扶 (山西省残疾人就业创业网络服务平台) (山西省公共就业服务信息网络平台)	持有《中华人民共和国残疾人证》且在劳动年龄段内、有劳动能力、就业意愿和职业培训需求的残疾人，本条款所指劳动年龄为年满16周岁(含)至依法享受基本养老保险待遇。
5	城乡居民基本养老保险补助 (城乡居民养老保险系统)	年满16周岁(不含在校生)且非国家机关和事业单位工作人员及不属于职工基本养老保险制度覆盖范围，残疾等级为一级、二级的残疾人。

### 三、法定依据

序号	依据名称	颁布时间	所属类目	具体内容
1	《中国残疾人联合会章程》	2023年10月17日	第十条	管理和发放《中华人民共和国残疾人证》
2	残疾人残疾分类和分级	2011年1月14日		中华人民共和国国家标准(GB/T26341-2010)和各类残疾评定手册
3	《国务院关于全面建立困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度的意见》	2015年9月22日颁布，2016年1月1日开始执行	国发〔2015〕52号	补贴对象。(一)困难残疾人生活补贴主要补助残疾人因残疾产生的额外生活支出，对象为低保家庭中的残疾人，有条件的地方可逐步扩大到低收入残疾人及其他困难残疾人。低收入残疾人及其他困难残疾人的认定标准由县级以上地方人民政府参照相关规定、结合实际情况制定。(二)重度残疾人护理补贴主要补助残疾人因残疾产生的额外长期照护支出，对象为残疾等级被评定为一级、二级且需要长期照护的重度残疾人，有条件的地方可扩大到非重度智力、精神残疾人或其他残疾人，逐步推动形成面向所有需要长期照护残疾人的护理补贴制度。长期照护是指因残疾产生的特殊护理消费品和照护服务支出持续6个月以上时间。

				符合以上两个条件的残疾人可同时申领残疾人两项补贴。
4	《关于扩大残疾人生活和护理两项补贴范围的通知》	2022年10月28日	晋民发〔2022〕53号	困难残疾人生活补贴范围扩大到低保边缘家庭持有第二代残疾人证的残疾人，重度残疾人护理补贴范围扩大到持有第二代残疾人证的三、四级智力、精神残疾人（含三、四级智力、精神残疾在内的多重残疾人）。 低保边缘家庭残疾人生活补贴标准执行现行困难残疾人生活补贴标准，三、四级智力、精神残疾人（含三、四级智力、精神残疾人在内的多重残疾人）护理补贴标准按现行重度护理补贴标准的50%执行。
5	(1)《人力资源社会保障部关于印发〈城乡居民基本养老保险经办规程〉的通知》(人社部发〔2019〕84号)  (2)《关于印发〈山西省城乡居民基本养老保险经办规程〉的通知》(晋人社厅发〔2020〕19号)  (3)《关于印发〈山西省城乡居民补充养老保险经办规程(试行)〉的通知》(晋人社厅发〔2020〕63号))  (4)《中共山西省委 山西省人民政府印发〈关于巩固拓展脱贫攻坚成果有效衔接乡村振兴的实施方案〉的通知》(晋发〔2021〕14号)		1.人社部发〔2019〕84号  2.晋人社厅发〔2020〕19号  3.晋人社厅发〔2020〕63号  4.晋发〔2021〕14号	年满16周岁(非在校学生)、且未参加城镇职工基本养老保险的一、二级持证残疾人能够同步办理城乡居民基本养老保险与城乡居民补充养老保险参保登记。

## 四、一张表单

### “残疾人服务一件事”申请表

个人基本信息							
姓名*		性别*		民族*		婚姻状况*	
文化程度*		身份证号码*					
出生日期	年 月 日						
户籍性质*				籍贯*			
户籍地址*	省 市 县(市、区) 乡镇(详细地址)						
户口所在地 邮政编码							
常住地址*	省 市 县(市、区)(详细地址)						
居住地邮政 编码							
联系方式*							
残疾人证办理							
办理机构	(下拉框)						
申请(注销) 评定类别	<input type="checkbox"/> 视力 <input type="checkbox"/> 听力 <input type="checkbox"/> 言语 <input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 智力 <input type="checkbox"/> 精神(可多选)						
办理类型	新办	户籍地址			现住址		
		户主姓名			户主身份证号		
		评定机构	(下拉框)	所在居委会	(下拉框)		
	迁移	残疾证号			原户籍地		新户籍地
	注销	残疾证号			注销原因		
	挂失补办	残疾证号			现住址		
	类别等级 变更	户籍地址			现住址		

		评定机构	(下拉框)	所在居委会	(下拉框)
		变更前等级			
	换领	残疾证号		现住址	
		换领类别	(下拉框)	评定机构	(下拉框)
监护人信息 (评定类别 为精神和智 力或未满 18 岁必填)	姓名		联系电话		
与申请人关系					
困难残疾人生活补贴			重度残疾人护理补贴		
银行卡号			银行卡号		
开户行			开户行		
账户名			账户名		
是否享受低保	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否			
是否为低保边缘家庭	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否			
残疾人就业帮扶					
本人是否有就业能力及意愿			<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	
拟工作地区		曾接受过何种培训		拟接受就业类型	<input type="checkbox"/> 按比例就业 <input type="checkbox"/> 自主择业 <input type="checkbox"/> 自主创业 <input type="checkbox"/> 灵活就业 <input type="checkbox"/> 辅助性就业 <input type="checkbox"/> 其他就业
工作时段		最低薪资		应聘类型	<input type="checkbox"/> 全职 <input type="checkbox"/> 兼职
零就业家庭	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	需求帮扶内容	<input type="checkbox"/> 单位介绍 <input type="checkbox"/> 就业指导 <input type="checkbox"/> 政策支持		

残疾人职业培训需求	
本人是否有职业培训需求 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (填否的下面内容不需填写)	
拟培训地点	
拟培训内容	
拟培训时间	
养老保险补助	
本人是否已参加城镇职工基本养老保险 ( <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否) (填“否”的需要办理城乡居民基本养老保险和补充养老保险参保登记, 可享受养老保险代缴补助; 填“是”的, 已参加城镇职工基本养老保险, 不再办理参保登记, 不享受养老保险代缴补助)	
办理城乡居民基本养老保险和补充养老保险参保登记机构	(下拉框)
本人所在单位或参加城镇职工基本养老保险社保经办机构	

## 五、一套材料

事项名称	材料名称	材料形式	材料数量	备注
残疾人服务一件事	居民身份证	原件	1	无
	居民户口簿	原件	1	户口本首页及本人页
	低保或低保边缘家庭证明材料	原件	1	申请困难残疾人生活补贴时提供
	照片	电子	1	2寸近期免冠白底照片
	监护人身份证件和户口簿	原件	1	申请智力、精神类残疾人证和未成年人申领残疾人证时提供
	居住证	原件	1	跨省通办或省内异地办理残疾人证时提供
	银行卡 (或社保卡)	原件	1	照片清晰可以读取银行卡号(申报残疾人“两项补贴”时需提供。可根据个人意愿选择社保卡或银行卡。)
	残疾人两项补贴政策告知承诺书	电子	1	申请困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴时一并提交

## 六、办理流程

申请人通过省一体化政务服务平台申报“残疾人服务一件事”，在线填写申请表、上传材料，可同时申请残疾人证办理、困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴、残疾人就业帮扶、城乡居民基本养老保险补助等事项。

### （一）残疾人证办理

1. 县级残联部门登录省一体化政务服务平台，接收“残疾人服务一件事”——残疾人证办理的申请；

2. 县级残联部门线上受理“残疾人证办理”事项，按照《中华人民共和国残疾证管理办法》和《残疾人证“跨省通办”办理规范（试行）》核发管理残疾人证；

3. 残疾人证新办、残疾类别（等级）变更、到期换领（凡2018年以前通过目测评定核发的残疾人证）事项，残疾人前往指定医院进行残疾评定，由县级残联对评定结果进行审核，符合持证标准的进行公示，公示无异议后出证，并根据申请人选择的送达方式，邮寄或到县级残联自取。不符合持证标准的，审核不通过，直接通过平台告知申请人办理结果。

4. 残疾人证办理通过后，系统自动将残疾人持证信息以及申请人上传的联办信息分别推送给民政、人社、残联等部门办理相关业务。

### （二）困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定

## 申请

补贴发放：可登录线上受理困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定申请，对困难、重度残疾人员资格进行审查，符合条件的，办证当月予以发放补贴，短信通知申请人。目前，残疾人“两项补贴”线上申请途径有国家政务服务平台（<http://gjzwfw.www.gov.cn>）及其移动端、民政一体化政务服务平台（<https://zwfw.mca.gov.cn>）及其移动端“民政通”（通过手机微信、支付宝、百度APP搜索“民政通”访问）等终端。

补贴取消：加强民政、人社、医疗、公安、残联等部门的数据比对与共享，对因残疾人死亡、残疾人证冻结或注销、残疾等级变化等原因不再符合领取补贴规定的，于次月取消补贴发放。

## （三）残疾人就业帮扶

省一体化政务服务平台将有就业能力及需求和职业培训需求的残疾人，相关资料信息及电子申请表推送至“山西省残疾人就业创业网络服务平台”（山西省残疾人就业创业网络服务平台将有就业能力及需求的信息推送至山西省公共就业服务信息网络平台），省残疾人就业服务指导中心对符合条件的残疾人的需求进行梳理，推送至各市残联，各市残联有针对性地开展就业指导、职业培训、政策支持，帮助残疾人实现培训和就业意愿。

## （四）城乡居民养老保险补助

省一体化政务服务平台将一级和二级残疾人相关材料信息及电子申请表单推送至“城乡居民养老保险系统”，系统自动比对，对符合条件的重度残疾人进行特殊身份标识，按规定代缴城乡居民养老保险费。

## 附件 2

# 残疾人两项补贴政策告知承诺书 (样本)

一、本次申请审核依据《国务院关于全面建立困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度的意见》(国发〔2015〕52号)和《民政部 财政部 中国残联关于进一步完善困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度的意见》(民发〔2021〕70号)等规定办理，在申请困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴(以下统称残疾人两项补贴)资格认定前，申请人应当详细了解相关申请审核规定。

二、残疾人两项补贴遵循自愿申请原则，残疾人及监护人有权提出或放弃补贴资格申请。

三、申请人应当对提交的残疾人两项补贴申请材料真实性、合法性负责。

四、申请人在发生以下情形时，申请人或其监护人(或赡养、抚养、扶养义务人，其他被委托人)应向户籍所在地县级民政部门、残联、乡镇(街道)等任意机关主动告知。1. 户籍地变更；2. 残疾等级变更、低保或低保边缘政策享受状况变更；3. 享受补贴期间被人民法院判处有期徒刑以上刑罚且需在监狱服刑；4. 领取工伤保险生活护理费；5. 领取补贴的残疾人死亡；6. 其

他应当告知的情形。

五、申请人可采取以下方式告知变更事项。1. 电话告知：  
xx 县民政局电话：xxx—xxxxxxxx，xx 残联，xx 街道（乡镇）；  
2. 在线告知：登录民政一体化政务服务平台，通过“全程网办”  
功能告知；3. 实地告知：xxx。

六、本政策告知书一式四份，由县级民政部门、县级残联、  
乡镇（街道）和申请人分别留存。

## 承 谌 书

xx 民政局：

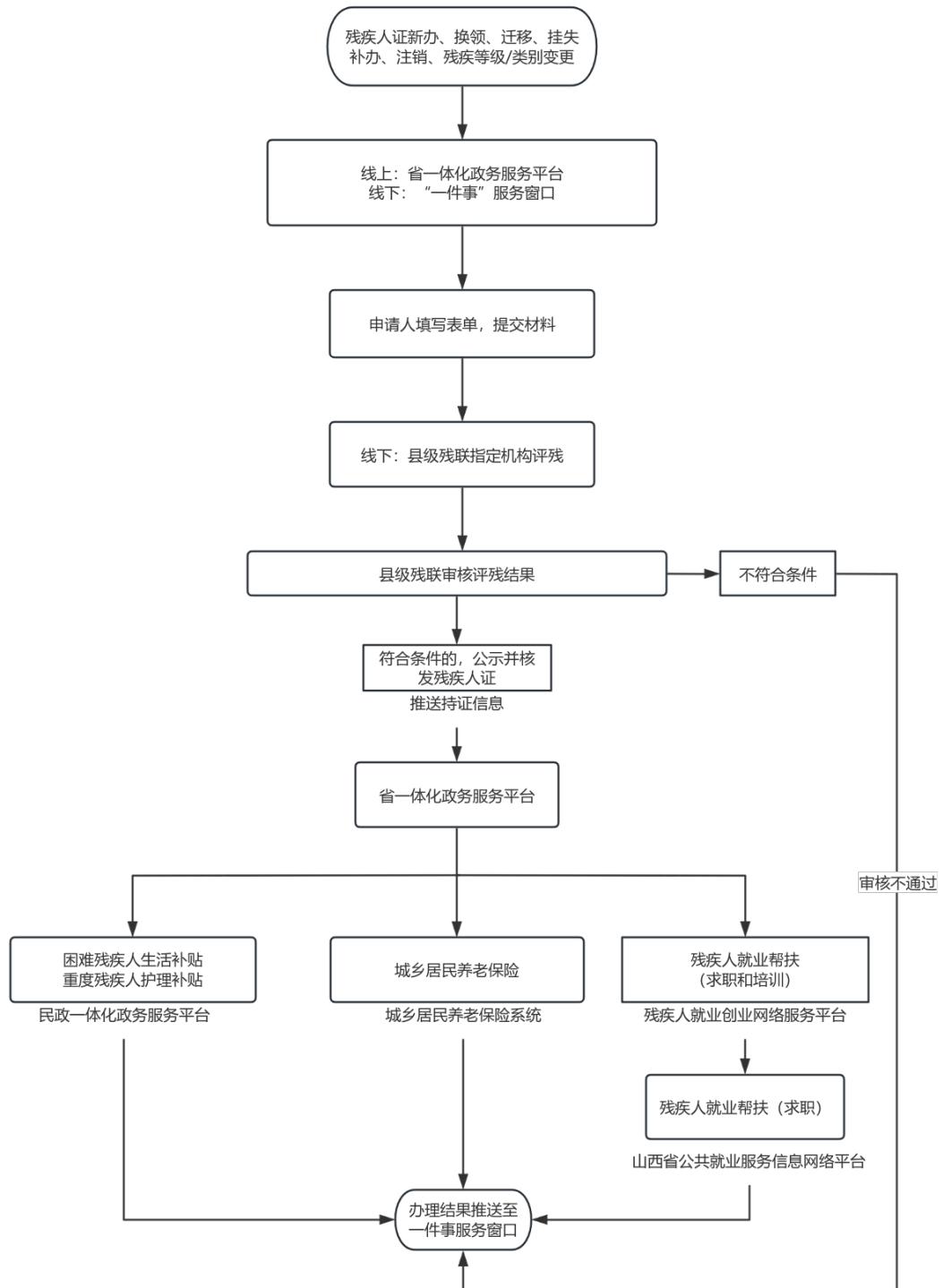
兹声明，本申请人已明确知悉上述告知事项，并将严格遵守上述规定，履行相关义务。本申请人承诺，本次申请残疾人两项补贴的提交材料真实有效。如有虚假，本申请人愿承担相应的责任并退回多领取的补贴资金。

申请人签字：

x 年 x 月 x 日

## 附件 3

“残疾人服务一件事”业务流程图





山西省残疾人联合会办公室

2024年7月10日印发

