

附件 1

“残疾人服务一件事”流程指引

残疾人服务“一件事”，指通过集成残疾人群体需要办理的关联性强、需求频率高的多个单一事项，将“残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更”“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”“城乡居民基本医疗保险参保缴费资助”等事项集成化办理，为我区残疾人提供扶残助残联办服务。

本文件规定了残疾人服务“一件事”的工作要求、事项范围、受理条件、申请材料、业务流程、办结时限、结果送达、评价与改进等内容。

一、事项名称

残疾人服务“一件事”。

二、事项范围

残疾人服务“一件事”联办事项包含以下事项，并实行动态管理，及时更新调整内容：

- (一) 残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更；
- (二) 困难残疾人生活补贴；
- (三) 重度残疾人护理补贴；

- (四)城乡居民基本养老保险补助;
- (五)城乡居民基本医疗保险参保缴费资助;
- (六)残疾人就业帮扶。

三、申报条件

申请人应满足以下条件：

- (一)在自治区内符合残疾标准的视力、听力、言语、肢体、智力、精神及多重残疾人均可申请残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更；
- (二)享受最低生活待遇，且参加城乡居民养老保险的重度残疾人、低保残疾人；
- (三)持有《中华人民共和国残疾人证》和本自治区户籍的残疾等级为一级和二级各类残疾人，以及残疾等级为三级和四级的精神残疾人。

四、办理方式

居民可通过常住地政务服务办事大厅、广西数字政务一体化平台和“智桂通”平台进行申请，联办信息将实时推送至人社、民政等部门办理后续事项。

五、申请材料

- (一)共性材料。

申请人应提交以下材料：

- 1.残疾人服务“一件事”申请表；
- 2.申请人身份证件、居民户口簿；申请智力、精神类残疾人证

和未成年人申请残疾人证须同时提供法定监护人的证明材料。

- 3.申请人两寸近期免冠白底彩色照片3张；
- 4.区内异地办理须同时提交经常居住地的有效居住证；
- 5.基本医疗保险费用结算单；
- 6.申请人或代领人的银行存折（卡）。

若为监护人代办，还需提供以下材料：

- 1.法定监护人证明材料（能体现出双方直系血缘关系的居民户口簿或申请人所在村（社区）出具的说明其双方关系的证明材料及身份证件）；
- 2.代领补贴说明（详见附录A）。

（二）个性材料

1.残疾人证新办。

- （1）中华人民共和国残疾人证申请表。
- （2）中华人民共和国残疾人证评定表（评定表由评定机构提供，不需要申请人提交，下同）。

2.残疾人证换领。

- （1）残疾人证到期换证。
 - ①中华人民共和国残疾人证申请表。
 - ②中华人民共和国残疾人证评定表（针对需要进行残疾评定的残疾人）
 - ③中华人民共和国残疾人证（原件）。
- （2）残疾人证残损换新。

①中华人民共和国残疾人证（原件）。

②中华人民共和国残疾人证申请表。

（3）残疾人证资料更新。

①中华人民共和国残疾人证申请表。

②中华人民共和国残疾人证（原件）。

3.残疾人证挂失补办。

（1）声明作废相关证明材料；

（2）中华人民共和国残疾人证申请表。

4.残疾人证残疾类别/等级变更

（1）中华人民共和国残疾人证（原件）；

（2）残疾类别或残疾等级发生变化的证明材料（残疾人残疾状况变化的认定，以残疾评定机构作出的残疾评定结论为准）。

（3）中华人民共和国残疾人证申请表。

5.残疾人证迁移。

（1）新办的身份证件或户口本；

（2）中华人民共和国残疾人证（原件）。

6.残疾人证注销。

（1）中华人民共和国残疾人证（原件）；

（2）申请人本人或智力、精神残疾人及未成年残疾人的法定监护人要求注销残疾人证的相应身份证明材料和书面申请；

（3）因死亡注销的需提供相关死亡证明材料。

7.困难残疾人生活补贴。

持有《中华人民共和国残疾人证》且享受广西最低生活保障待遇的残疾人。

8.重度残疾人护理补贴。

持有《中华人民共和国残疾人证》和本自治区户籍的残疾等级为一级和二级的各类残疾人，以及残疾等级为三级和四级的精神残疾人。

9.城乡居民基本养老保险补助。

广西户籍持有《中华人民共和国残疾人证》的重度残疾人、低保残疾人。

10.城乡居民基本医疗保险参保缴费资助。

广西户籍持有《中华人民共和国残疾人证》且残疾等级为一级或二级的残疾人。

11.残疾人就业帮扶。

《中华人民共和国残疾人证》和《失业登记证》。

六、办理流程

(一) 提出申请。

1.线上申请

申请人或监护人在广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台等平台在线提交残疾人服务“一件事”申请表及申请材料。

2.线下申请

申请人或监护人在当地政务服务大厅“一窗受理”综合窗口提出申请，提交残疾人服务“一件事”申请表及申请材料。

（二）受理。

综合窗口人员接收申请人提交的材料后，“一件事”后台分类对材料进行形式审查，对资料不齐全或不符合法定形式的，应当一次性告知申请人需要补正的全部内容，发放补正通知书；对申报资料齐全或已经按照要求提交全部补正资料的申请，应当当场或在3个工作日内做出受理决定，出具受理通知书；申请事项不属于许可范围或不属于相关行政机关职权范围的，应当即时作出不予受理的决定，并告知申请人向有关行政机关申请，出具不予受理通知书。

（三）办理。

各审批部门分别办理相关事项，对提交流转的事项，及时作出审核通过。

1. 残疾人证办理

（1）评定机构按照残疾标准作出残疾类别和等级的评定结论，并将评定结论返回至县级残联。

（2）县级残联对申请材料及评定表进行查收审核。

（3）县级残联对评定结论进行公示（公示期5个工作日），通过后录入至系统并由审核人员进行审核，审核通过后应在7个工作日内完成残疾人证办理，残疾人服务“一件事”联办系统将残疾人证信息推送至民政部门、医保部门、人力资源社会保障部门。

（4）通过广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台等平台

向申请人或监护人推送残疾人证办理的受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

（5）完成残疾人证办理后，通知申请人取件或送达至申请人。

2. 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定

（1）民政部门指导基层（乡镇人民政府、街道办事处）对推送的材料进行查收，并在 10 个工作日内完成困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定。

（2）通过广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台等平台向申请人或监护人推送困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

3. 城乡居民基本医疗保险参保缴费资助

（1）医保部门对推送的材料进行查收，对符合条件的低保、特困等残疾医疗救助对象及时完成城乡居民基本医疗保险代缴工作，同时将完成代缴的人员名单同步共享至残联、民政部门。

（2）通过广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台等平台向申请人或监护人推送符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险补助事项办结进度，包括未办结、已办结等状态。

4. 代缴城乡居民养老保险费

（1）人力资源社会保障部门对推送的材料进行查收，对符合参保条件的及时完成城乡居民养老保险费代缴工作，同时将完成保险费代缴人员名单同步共享至残联组织、民政部门、医保部门。

（2）通过广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台等平台

向申请人或监护人推送代缴城乡居民养老保险费受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

5.残疾人就业帮扶

(1) 人力资源社会保障部门对推送的材料进行查收，对符合条件的残疾人及时开展就业帮扶工作，同时将获得就业帮扶的残疾人名单同步共享至残联组织。

(2) 通过广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台等平台向申请人或监护人推送就业帮扶受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

(四) 结果送达。

1.根据申请人的需求采取自行领取或邮寄的方式送达。申请人选择自行领取时，广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台以消息推送或短信等方式通知申请人自取件的时间和地点。

2.申请人可通过广西数字政务一体化平台、“智桂通”平台等平台查询残疾人证、补贴及医疗救助金发放情况等信息。

七、办结时限

(一)残疾人服务“一件事”承诺办结时限为 22 个工作日。

(二)各单一事项的承诺办结时限如下：

1.残疾人证办理的办结时限为 7 个工作日（不含残疾评定及公示时间）；

2.困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定的办结时限为 10 个工作日；

- 3.代缴城乡居民养老保险费的办结时限为 12 个工作日；
- 4.符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险缴费补贴的办结时限为 15 个工作日。

注：财政经费拨付时间不计算在承诺办结时限内。

八、评价与改进

(一)根据《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》、《政务服务评价工作指南》的评价要求，在事项办结后，向申请人或监护人推送“好差评”服务，接受社会监督。

(二)依据“好差评”内容，不断改进残疾人服务“一件事”服务效率和质量。