

青 岛 市 残 疾 人 联 合 会
青 岛 市 民 政 局
青 岛 市 人 力 资 源 和 社 会 保 障 局
青 岛 市 大 数 据 发 展 管 理 局

文 件

青残联字〔2024〕18号

关于印发《青岛市残疾人服务“一件事” 实施方案》的通知

各区（市）残联、民政局、人力资源社会保障局、大数据局：

现将《青岛市残疾人服务“一件事”实施方案》印发你们，请认真贯彻执行。

青 岛 市 残 疾 人 联 合 会 青 岛 市 民 政 局 青 岛 市 人 力 资 源 和
社 会 保 障 局

青 岛 市 大 数 据
发 展 管 理 局
2024 年 7 月 8 日

青岛市残疾人服务“一件事”实施方案

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）和市政府关于推进“高效办成一件事”的部署要求，进一步整合优化残疾人服务流程，让残疾人高效办成“一件事”，制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从残疾人视角出发，围绕残疾人“全生命周期”，将多个关联的残疾人服务“单项事”整合为“一件事”集成化办理服务场景，形成市级统筹、部门协同、整体联动、线上线下融合的服务模式，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，切实增强残疾人办事便捷度，进一步提升残疾人办事满意度、获得感。

二、事项范畴

残疾人服务“一件事”以残疾人证办理为基础，集成办理相关助残服务事项，并实行动态管理。

1. 残疾人证办理（残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更）；

2. 困难残疾人生活补贴；
3. 重度残疾人护理补贴；
4. 残疾人就业帮扶；
5. 城乡居民基本养老保险补助。

三、工作任务

（一）线上线下融合推进。线上在“爱山东”政务服务平台“一件事办理”专区“残疾人服务‘一件事’”模块申请，实行“一网通办”。线下以基层现有政务服务场所综合窗口或残联服务场所为依托，设置残疾人服务“一件事”服务窗口，实行“一窗受理”。加强各联办部门工作人员业务培训，提高服务窗口工作人员的全科受理能力，依托青岛市残疾人公共服务管理系统，实现统一受理和一站式办理。

（二）简化申请表单材料。按照“极简办、集成办、全域办”要求，对涉及的多个残疾人服务事项申请表单合并去重，推动申请表单多表合一。对涉及的材料进行精简、优化、整合，形成一张材料清单，实行“一套材料、一次告知、一表申请”，推进服务事项集成办理。申请人根据政策规定和个人需求，可单项也可多项申请服务事项，据实填写表单相应栏和提供相关材料。

（三）优化事项办理流程。围绕“事项联办”和“一链办理”主题式服务，实施业务整合和流程再造，简化部门内部和部门之间办理环节，统一编制场景服务指南，推动联办

业务标准化办理。各联办部门按职责同步审核办理申请事项，形成“统一受理、信息共享、后台流转、并行办理”的线上线下一体化联办机制。鼓励推行告知承诺制和容缺受理服务模式，提供帮办代办或上门服务，拓宽服务方式，提高办事效能。

（四）强化数据共享应用。依托山东省残疾人工作平台和青岛市一体化大数据平台，打通青岛市残疾人公共服务管理系统与全国残联信息化服务平台、山东数字民政平台、山东省公共就业人才服务信息系统、山东省社会保险信息管理系统等业务系统之间的链路，实现残疾人信息数据共享应用。积极推广电子身份证、残疾人证电子证照、电子签名、电子档案等在各环节的应用，推进服务全程电子化，实现更多申报材料“免提交”。拓展数据找人主动服务模式，推动对惠残政策未覆盖人员的精准识别，实现更多服务事项“静默认证”。各信息数据提供部门要保证数据及时性、准确性，持续提升信息数据质量和共享应用效率。

四、职责分工

（一）残联。市残联牵头编制市级统筹的残疾人服务“一件事”工作方案，推动在市级平台上线运行，向市级联办部门推送全市残疾人信息数据等。区（市）残联要推动设置残疾人服务“一件事”服务窗口，同时指导街（镇）残联开展联办业务，做好残疾人线上线下申请信息和材料的交换

共享工作，负责职责内的具体业务办理。

（二）民政部门。各级民政部门负责困难残疾人生活补贴发放和重度残疾人护理补贴发放（以下简称“两项补贴”）业务的流程再造，配合做好“两项补贴”信息数据推送和共享应用工作。负责为符合条件的残疾人及时办理“两项补贴”等事项。

（三）人力资源和社会保障部门。各级人力资源和社会保障部门负责残疾人就业帮扶业务的流程再造，配合做好“残疾人就业帮扶”“城乡居民基本养老保险补助”信息数据推送和共享应用工作。负责为符合条件的各类残疾人落实相关就业政策，做好重度残疾人居民养老保险费代缴等工作。

（四）大数据部门。市大数据局负责统筹做好在“爱山东”政务服务平台“一件事办理”专区增设残疾人服务“一件事”模块，指导区（市）级大数据部门为残联、民政、人社等联办部门建立业务系统连接和数据交换提供技术支撑，实现数据共享应用，保障系统运行环境安全稳定。

五、工作步骤

（一）7月15日前，编制《青岛市残疾人服务“一件事”实施方案》，编制服务指南、申办流程图、申请表等。

（二）8月底前，各区（市）残联推动设置残疾人服务“一件事”服务窗口，实现线下“一窗受理”。

（三）11月底前，市残联和联办部门完成相关业务办理

系统的适应性改造，在“爱山东”政务服务平台上线运行。各级残联和联办部门持续做好运行保障，各区（市）残联牵头形成工作情况总结报市残联。

（四）12月底前，市残联牵头形成可复制可推广的经验。

六、工作要求

（一）加强组织领导。各级残联作为牵头部门要强化主责意识，会同联办部门制定好工作方案，加强业务培训，统筹做好本级残疾人服务“一件事”工作。各级联办部门要积极主动配合，不断优化服务流程，改进服务方式，确保工作落实落地。

（二）坚持动态调整。各级残联要依据市级残疾人服务“一件事”服务事项设定情况和本级实际，进一步梳理残疾人服务事项，明确本级残疾人服务“一件事”事项范畴，并紧贴残疾人办事需求，及时予以调整充实，配套完善业务流程和办理标准。

（三）加大宣传引导。各级残联要充分利用多种形式，加大对残疾人服务“一件事”的宣传力度，提供通俗易懂的政策解读，正确引导残疾人预期，及时总结推广好的经验做法，提高残疾人的知晓度和参与度。

（四）强化督促指导。市残联和各联办部门将按照职责分工加强督促指导，及时调度残疾人服务“一件事”工作推

进落实情况，通过政务服务“好差评”和“12345”政务服务便民热线等，掌握各地事项办理的社会评价情况。

- 附件：1. 青岛市残疾人服务“一件事”联办事项清单
2. 青岛市残疾人服务“一件事”工作指引
3. 青岛市残疾人服务“一件事”业务流程图
4. 青岛市残疾人服务“一件事”办事指南
5. 青岛市残疾人服务“一件事”申请表
6. 青岛市残疾人服务“一件事”申请材料清单

附件 1

青岛市残疾人服务“一件事”联办事项清单

序号	一件事名称	涉及事项	责任单位
1	残疾人服务“一件事”	残疾人证办理（残疾人证新办、挂失补办、类别/等级变更、到期换证、注销、迁移）	青岛市残疾人联合会
2		困难残疾人生活补贴	青島市民政局 青島市残疾人联合会
3		重度残疾人护理补贴	
4		残疾人就业帮扶	青島市人力资源和 社会保障局 青島市残疾人联合会
5		城乡居民基本养老保险补助	

附件 2

青岛市残疾人服务“一件事”工作指引

(2024 年版)

第一章 总 则

第一条 为进一步提升残疾人办理助残服务事项的标准
化、规范化、数字化水平，提高残疾人办事便捷度，根据
《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导
意见》（国发〔2022〕5号）、《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》
（国办发〔2024〕3号）、《山东省人民政府关于塑强“爱山
东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》
（鲁政发〔2022〕7号）等文件要求，结合我市实际，制定
本工作指引。

第二条 本工作指引适用于青岛市范围残疾人申请残疾
人服务“一件事”，主要包括残疾人证办理（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。

服务事项应根据残疾人在生产、生活中的需求程度实行

动态管理，对残疾人需求高频的服务事项进行拓展。

第三条 残疾人服务“一件事”坚持申请自愿、属地办理原则。在全市范围内实施市级统筹、部门协同、整体联动、线上线下融合的服务模式。

第四条 本工作指引的服务对象是指具有青岛市户籍且持有中华人民共和国残疾人证的残疾人或符合残疾标准拟申请办理残疾人证的申请人；非青岛市户籍且持有居住证和中华人民共和国残疾人证的残疾人，或非青岛市户籍且持有居住证的符合残疾标准拟申请办理残疾人证的申请人。

第二章 责任分工

第五条 市残联牵头编制市级统筹的残疾人服务“一件事”工作方案，推动在市级平台上线运行，向市级联办部门推送全市残疾人信息数据等。区（市）残联要推动设置残疾人服务“一件事”服务窗口，同时指导街（镇）残联开展联办业务，做好残疾人线上线下申请信息和材料的交换共享工作，负责职责内的具体业务办理。

第六条 各级民政部门负责困难残疾人生活补贴发放和重度残疾人护理补贴发放（以下简称“两项补贴”）业务的流程再造，配合做好“两项补贴”信息数据推送和共享应用工作。负责为符合条件的残疾人及时办理“两项补贴”等事项。

第七条 各级人社部门负责残疾人就业帮扶业务的流程再造，配合做好“残疾人就业帮扶”“城乡居民基本养老保险补助”信息数据推送和共享应用工作。负责为符合条件的各类残疾人落实相关就业政策，做好重度残疾人居民养老保险费代缴等工作。

第八条 市级大数据部门负责统筹做好在“爱山东”政务服务平台“一件事办理”专区增设“残疾人服务‘一件事’”模块。市级、区（市）级大数据部门为残联、民政、人社等联办部门建立业务系统连接和数据交换提供技术支撑，实现数据共享应用，保障系统运行环境安全稳定。

第三章 服务方式

第九条 线上在“爱山东”政务服务平台电脑端和移动端设置“残疾人服务‘一件事’”专区。

第十条 线下推动区（市）级、街道（镇）政务服务场所残疾人服务“一件事”服务窗口纳入综合服务窗口，实行“一表申请、一窗受理、综合服务”。

残疾人服务“一件事”服务窗口设置在政务服务场所入口楼层较近位置，同时设置低位服务台。

第十一条 咨询服务包括政策解答、资料推送两个环节。

政策解答。残疾人可通过电话咨询，也可到当地残疾人

服务“一件事”服务窗口咨询。工作人员对残疾人咨询内容按照一次告知、首问负责制要求进行解答。非现场解答办理范围业务，应做好联系和交办。

资料推送。工作人员根据残疾人服务需求，线上或现场提供办事指南、填报表单、申办路径、办理人员电话等内容。

第十二条 区（市）、街（镇）残疾人服务“一件事”窗口为残疾人提供“帮办”“代办”服务。

第四章 申请受理

第十三条 申请方式包括现场申请和线上申请两个途径。

现场申请。申请人向户口所在地或经常居住地区（市）或者街道（镇）残疾人服务“一件事”窗口提出申请。

线上申请。“爱山东”政务服务平台“一件事办理”专区“残疾人服务‘一件事’”模块。

第十四条 残疾人选择到残疾人服务“一件事”窗口申请的，窗口人员指导其填写《青岛市残疾人服务“一件事”申请表》，提交《青岛市残疾人服务“一件事”申请材料清单》一套材料。取消与残疾人服务“一件事”无直接联系的一切材料，全面实现数据共享。

第十五条 线上线下受理申请后3个工作日内将申请事

项进行业务流转。

第十六条 残疾人服务“一件事”推行“零费用”，除法律、法规及行政规范性文件另有规定的事项，不得以任何名义向申请人收取费用。

第五章 业务办理

第十七条 窗口工作人员应及时将申请人信息流转至各联办部门。各联办部门应及时登录业务系统查询申请信息，按职责同步审核办理申请事项。

第十八条 积极推广电子身份证、残疾人证电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等在各环节的应用，实现更多申报材料“免提交”。

第十九条 联办部门收到申请后 15 个工作日内根据各自审核标准、受理条件完成审核。

第六章 结果反馈

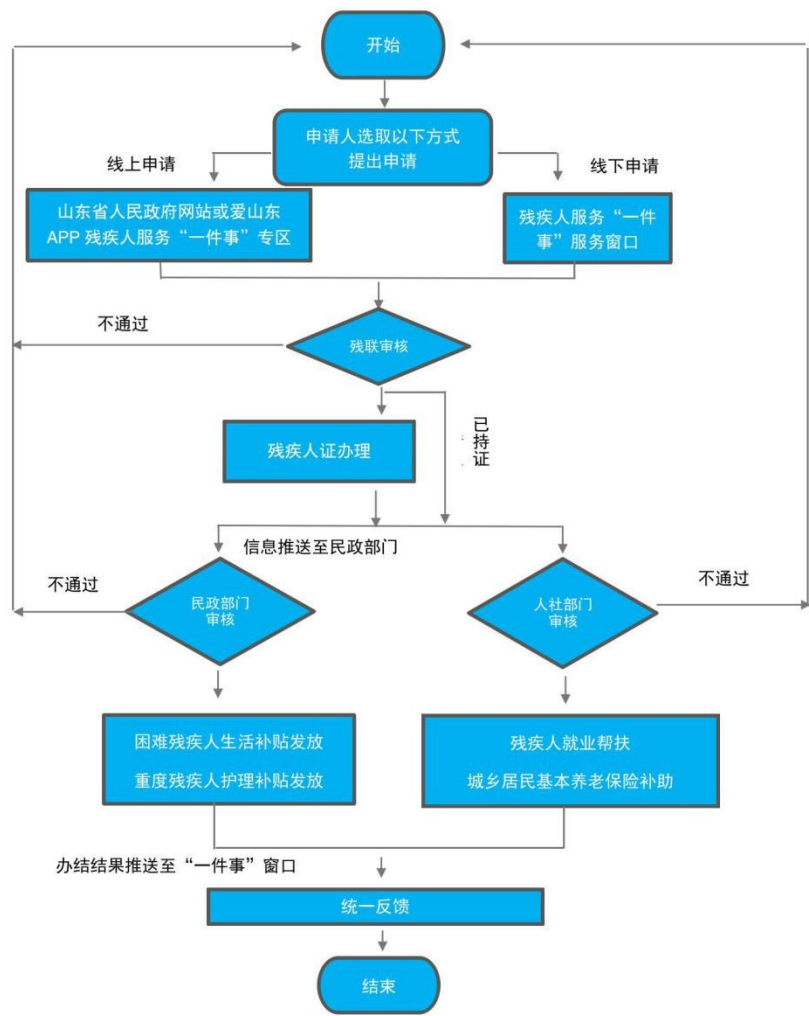
第二十条 联办工作人员应及时将办理结果反馈申请人。相关证照、批文等制发后，纸质版应及时邮寄或由街道（镇）、社区（村）工作人员送达申请人，电子版在线送达申请人。

第七章 附 则

第二十一条 本工作指引自印发之日起施行。

附件 3

青島市殘疾人服務“一件事”業務流程圖



附件 4

青岛市残疾人服务“一件事”办事指南

一、事项名称

残疾人服务“一件事”。

二、服务事项

1. 残疾人证办理（残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更）；
2. 困难残疾人生活补贴；
3. 重度残疾人护理补贴；
4. 残疾人就业帮扶；
5. 城乡居民基本养老保险补助。

三、服务对象

1. 具有青岛市户籍且持有中华人民共和国残疾人证的残疾人或符合残疾标准拟申请办理残疾人证的申请人；
2. 非青岛市户籍且持有居住证和中华人民共和国残疾人证的残疾人，或非青岛市户籍且持有居住证的符合残疾标准拟申请办理残疾人证的申请人。

四、办理条件

1. 坚持申请自愿、属地办理原则；
2. 非青岛市户籍且持有居住证的申请人可申请残疾人

证等事项“跨省通办”。

五、材料清单

序号	材料名称	类型	材料介质	来源渠道	份数
1	身份证（监护人）（基础材料）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享	1
2	居民户口簿（基础材料）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备	1
3	居住证（监护人）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备	1
4	一本通银行卡或存折（两项补贴）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备	1
5	中华人民共和国残疾人证	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享	1
6	两寸近期免冠白底彩色照片	原件	纸质/电子	申请人自备	3

六、办理时限

线上线下受理申请后3个工作日内将申请事项进行业务流转，联办部门收到申请后15个工作日内根据各自审核标准、受理条件完成审核。

七、收费依据

经审核符合办理规定的，不收取费用。

八、结果送达

1. 窗口出件。当地便民服务场所综合服务窗口或残疾人服务“一件事”服务窗口。

2. 在线查询。线上在“爱山东”政务服务平台“一件

事办理”专区“残疾人服务‘一件事’”模块查询。

3. 邮寄送达。区（市）残联及时将制发的残疾人证邮寄或由街道（镇）、社区（村）送达申请人。

九、咨询方式

1. 电话咨询。各地残疾人服务“一件事”咨询电话。

2. 网站咨询。“爱山东”政务服务平台“我要咨询”模块。

3. 现场咨询。当地便民服务场所综合服务窗口或残疾人服务“一件事”服务窗口。

十、办理渠道

1. 现场申请。申请人向户口所在地或经常居住地区（市）或者街道（镇）残疾人服务“一件事”窗口提出申请。

2. 线上申请。线上在“爱山东”政务服务平台“一件事办理”专区“残疾人服务‘一件事’”模块申请。

十一、窗口工作时间

法定工作日，有条件的地区适时开展延时服务。

附件 5

青 岛 市 残 疾 人 服 务 “ 一 件 事 ” 申 请 表

区（市）									
申请人基本情况	姓 名		性别		民族		婚否		贴照片处 (两寸近期免冠 白底彩照)
	出生年月		籍贯		文化程度				
	身份证号								
	户籍地址	_____街道（镇）_____社区（村）_____							
	现住址	_____街道（镇）_____社区（村）_____							
	是否持有 残疾人证	是□ 残疾人证号：_____残疾类别、等级：_____							
		否□ 具有本地户籍 是□否□ 持有本地居住证 是□否□							
	邮 编		联系电话						
监护人 或 联系人	姓 名		与申请人关系						
	是否为监护人 是□否□ 具有本地户籍 是□否□ 持有本地居住证 是□否□								
申请事项	①残疾人证 办理	新证申请□ 换领□迁移□挂失补办□残疾类别/等级变更□注销□							
	②困难残疾人 生活补贴发放	具有青岛市户籍且享受最低生活保障待遇、持有《中华人民共和国残疾人证》（第二代）的残疾人。国家规定的享受特困供养、工伤保险生活护理费，低保取消、户籍迁出、监狱服刑等不得重复享受情形除外。具体执行范围及标准以所在区（市）为准。 是□否□							
	③重度残疾人 护理补贴发放	具有青岛市户籍且持有《中华人民共和国残疾人证》（第二代）、残疾等级为一、二级的残疾人。国家规定的享受特困供养、工伤保险生活护理费，低保取消、户籍迁出、监狱服刑等不得重复享受情形除外。具体执行范围及标准以所在区（市）为准。 是□否□							
	④残疾人 就业帮扶	是否进行失业登记 是□否□ 失业登记类型 ①无就业经历人员 □②灵活就业终止□ ③个体经营终止 □④就业转失业人员□ 根据政策规定，对符合条件登记失业的残疾人，免费提供就业服务。							

申请事项	⑤城乡居民基本养老保险补助 是否同意参保 是 ☐ 否 ☐ 政府为符合居民基本养老保险参保条件的，具有青岛市户籍且持有《中华人民共和国残疾人证》（第二代）、残疾等级为一、二级的重度残疾人，按规定标准代缴居民基本养老保险费。具体执行范围及标准以所在区（市）为准。
补充信息	选择申请事项②或③的申请人，请同时填写该栏。 一本通银行卡号或存折号：_____ 开户银行（具体到营业网点）：_____开户人：_____
申请人或监护人签名	本人已确认上述所填报的信息及提交的申请材料真实有效，并承诺自行承担由此引发的相关法律责任。 申请人（监护人）：_____年 月 日
初审意见	☐ 根据相关政策规定和申请人申报信息材料，初步受理_____事项的申請（填写序号）。 ☐ 根据相关政策规定和申请人申报信息材料，因_____, 不符合申请资格，不予受理。 受理人：_____年 月 日
注意事项	1. 未持有残疾人证的申请人，先申请新办残疾人证，并可同时申请其他服务事项。经残疾评定符合残疾标准的，由县级残联依据指定机构评定结论核发残疾人证，初步受理的其他服务事项自动予以受理并进入审核环节；残疾评定结论不符合残疾标准的，其申请的其他服务事项自动停止受理。 2. 已持有残疾人证的申请人，根据各服务事项所要求的政策规定和申请人实际，由工作人员确定初步受理的服务事项或不予受理。 3. 初步受理的申请事项，由受理人进行业务流转，联办部门工作人员对申请事项进行审核、办理。办结后，联办部门应将办理结果反馈给受理人，受理不通过或未能办结的情况和原因一并反馈。受理人应将办理结果告知申请人或监护人。

附件 6

青岛市残疾人服务“一件事”申请材料清单

序号	材料名称	类型	材料介质	来源渠道	份数
1	身份证（监护人）（基础材料）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享	1
2	居民户口簿（基础材料）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备	1
3	居住证（监护人）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备	1
4	一本通银行卡或存折（两项补贴）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备	1
5	中华人民共和国残疾人证	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享	1
6	两寸近期免冠白底彩色照片	原件	纸质/电子	申请人自备	3