

# 郑州市中原区残疾人联合会文件

中原残联〔2016〕17号

---

## 中原区残疾人联合会 关于印发简化优化公共服务流程方便 基层群众办事创业工作实施方案的通知

各科室:

根据《中原区简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作实施方案》（中原政办〔2016〕13号）要求，提升残疾人康复、就业、扶贫和社会保障等方面的服务质量和效率，为辖区残疾人及残疾人家庭提供公平、可及的服务，结合我区残疾人工作实际，制定本实施方案。

### 一、指导思想

全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会以及省委、市委经济工作会议精神，按照省、市、区政府关于简政放权、放管结合、优化服务协同推进的部署，坚持问题导向，创新工作思路，综合施策、标本兼治、立行立改，务求在

简环节、优流程、转作风、提效能、强服务方面取得突破性进展，不断提升公共服务水平和群众满意度。

## **二、基本原则**

### **（一）服务便民利民**

简化办事环节和手续，优化公共服务流程，明确标准和时限，强化服务意识，丰富服务内容，拓展服务渠道，创新服务方式，提高服务质量，让残疾人及其家属办事更方便、创业更顺畅。

### **（二）办事依法依规**

严格遵循法律、法规，善于运用法治思维、法治方式，规范公共服务事项办理程序，限制自由裁量权，维护残疾人合法权益，推进公共服务制度化、规范化。

### **（三）信息公开透明**

全面公开公共服务事项，实现办事全过程公开透明、可追溯、可核查，切实保障群众的知情权、参与权和监督权。

### **（四）数据开放共享**

参与推进“互联网+公共服务”，运用大数据等现代化信息技术，强化部门协同联动，打破信息孤岛，推动信息互联互通、开放共享，提升公共服务整体效能。

## **三、工作任务**

正在行使的各项残疾人政策支持、涉及残疾人康复、就业创业、职业培训、社会保障、文化体育、扶贫脱贫、残疾人证办理、开具相关证明等便民利民服务事项的工作流程进行优化简化、清理规范。

## (一) 健全并公开公共服务事项清单 (含事项目录和办事指南)

1.编制公共服务事项目录。清理规范本单位在行政权责清单中基本公共服务事项和责任清单的基础上查漏补缺，做到不漏项、不留死角。新梳理出的公共服务事项，逐项列出公共服务事项的项目名称、权责类别、实施依据、承办科室等，与原列入行政权责清单的基本公共服务事项一并形成本单位的公共服务事项目录。

2.编制办事指南并公布公共服务事项清单。对照公共服务事项目录，逐项编制办事指南，重点列明事项名称、办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、承诺办理时限、咨询方式、联系方式等内容，并细化到每个环节。公共服务事项目录和办事指南等通过政府网站、宣传手册等形式向社会公开。

## (二) 优化简化公共服务流程

1.坚决砍掉各类不必要的证明和繁琐的手续。按照《郑州市人民政府关于取消民生服务事项中繁文缛节和不必要证明的通知》(郑政〔2015〕44号)规定，持续取消各类繁文缛节和不必要证明。凡是没有法律法规依据的，通过部门之间发函、信息共享等方式可以核实的，减轻工作负担或转嫁责任风险的，有效证照能够证明相关信息的，相关证明材料、盖章环节原则上一律取消。确需申请人提供的证明，要严格论证，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序。

2.进一步简化优化办事流程,缩减公共服务办理时限。推行公共服务承诺办结制,积极为残疾人办好事,让残疾人好办事。

### (三) 积极推行“互联网+公共服务”

以市、区政务服务网为依托,推动实体政务大厅向网上办事大厅延伸。残疾人各项服务虽不具备网上办理条件,但要通过多种方式提供全程在线咨询服务,及时解答申请人疑问。逐步参与构建实体政务大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式相结合、相统一的公共服务平台,为残疾人提供方便快捷的多样化服务。

## 四、工作步骤

清理规范单位自查及自行拟定公共服务事项清单(2016年6月8日——6月15日)

1.全面梳理公共服务事项。各清理规范单位根据法律、法规、规章和相关政策等规定,对本单位公共服务事项全面梳理后分类整理,认真填写《中原区基本公共服务事项总表》(见附件1表一、表二)和分项表(见附件2)。其中对已列入区行政权责清单的基本公共服务事项,清理规范单位应当再次审查原行政权责分项表的内容,并完善办事流程图和服务承诺。经再次审查,原行政权责分项表内容不需要调整且办事流程图(服务承诺)等填写内容齐全的,不需重新填写行政权责分项表。原行政权责分项表内容需调整的或者办事流程图(服务承诺)等内容需要补充完善的,行政权责分项表应当重新填写,调整部分和补充完善部分应着重标明。

2.编制办事指南。各清理规范单位对照清理形成的《中原区基本公共服务事项总表》和分项表,对本单位所有公共服务事项逐项编制《中原区公共服务事项办事指南》。

3.清理规范单位内部法制审核、集体研究,确定编制成果,形成自查报告。并将基本公共服务事项总表、分项表、办事流程图、服务承诺、办事指南及书面自查报告(一式五份),由本单位主要负责人签字并加盖单位印章后,连同电子版一并报送区政务服务改革管理办公室,同时报区编办、区财政局审核。

## **五、组织保障**

### **(一) 加强组织领导**

要把简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业摆到突出位置,建立健全工作机制,切实加强组织领导。要重点针对残疾人及其家庭反应强烈的公共服务问题,认真查找本单位、本科室现行公共服务流程存在的不足,找准症结,尽快整改,制定具体解决方案,成熟一个、推出一个、实施一个,同步向社会公开,以改革的实际成效取信于民。各科室要按照本方案精神,结合自身实际,制定简化优化公共服务流程。

### **(二) 加强督导检查**

各科室要践行“三严三实”要求,从群众利益出发,设身处地为群众着想,建立健全服务规则,提升运用新技术、新方法为民服务的能力。要将简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作开展情况作为重点治理问题,主动定期开展自查活动,加大追责力度,坚决克服服务过程中“不敢为”、“不会为”和“不想

为”等现象。充分运用网上监督系统，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，来访人员可以现场或在线评价。要发挥群众监督和舆论监督作用，畅通残疾人投诉举报渠道，完善举报受理、处理和反馈制度，及时解决残疾人反映的问题。

### （三）营造良好氛围

各科室要加强舆论引导，广泛宣传简化优化公共服务的具体内容、政策措施和实际效果，为深入推进简化优化公共服务、转变政府职能工作营造良好的社会和舆论环境。要积极宣传让残疾人及其残疾人家庭充分了解政策，熟悉办事程序和规定，努力提高群众获得感和满意度。要不断改进工作，优化服务，及时了解残疾人需求，主动回应社会关切。

2016年6月13日



# 中原区基本公共服务事项总表（样表）（二）（A3纸型）

填报单位：（公章）

主要负责人：

序号	实施主体	权责事项编号	事项具体名称	子项	实施依据	申报材料	办理流程	是否可以网上申报	办理时限（工作日）		收费情况		备注
									法定办理时限	承诺办理时限	收费依据	收费标准	
1	区残联	010757110008	为残疾人提供办理残疾人证服务	无	《中华人民共和国残疾人证》管理办法（残联发〔2008〕10号）	申请人户口本、身份证原件及复印件2份、近期彩照二寸四张（申请鉴定智力和精神类别要求七张；申请人为未成年儿童和精神的额外提供监护人身份证明材料2套	提出申请，受理窗口工作人员对申请人身份确认，身份确认有误的给予退回不予申请，身份确认无误的发放表格申请人填写，工作人员对表格进行盖章。申请人携带表格到制定医院鉴定，申请人交回鉴定资料，残疾等级不达退回不予受理，鉴定达残疾等级录入办证系统。区残联理事长初审，市残联复审批准。打印证件，表格证件送到市残联盖章。向申请人发放证件并做好存档。	否	无	30	无	无	无

填表说明：1. 有子项的要分开填写清楚子项，无子项的填“无”。2. 已列入中原区行政权责清单的基本公共服务事项，权责事项编号按照行政权责清单中的编号填写；新梳理的基本公共服务事项权责事项编号一栏不填。3. “申报材料”栏，请在该栏中标注每项申报材料的依据和每项材料的具体要求（如份数、格式等）。“法定办理时限”栏，请在该栏中填写法定时限并标注依据。4. “网上申报”是指办事群众直接在中原区政务服务网上向基本公共服务主体提出申请并上传申报材料，由基本公共服务主体接受申请并进行办理。5. 备注栏填写职责交叉情况及交叉部门。6. 清理规范单位新梳理的基本公共服务事项和已列入行政权责清单的事项，均需填写此表。

附件2

## 中原区基本公共服务事项分项表 (A3纸型)

行政权责种类	基本公共服务	权责编号	010757110 008	行政权责名称	为残疾人提供办理残疾人证服务			办事流程图 (服务承诺)
实施依据	《中华人民共和国残疾人证》管理办法 (残联发〔2008〕10号)							严格履行职责, 热情服务。为辖区残疾人申办中华人民共和国残疾人证提供服务。咨询联系电话: 67718001-8048
处理意见	提请调整							
承办科室	行政审批科	科室负责人	臧若宁	(承诺办理时限)	30	延长办理时限的条件	无	
登记立案 (受理) 岗位	<b>张宁</b>	岗位负责人及时限	10	调查取证岗位	无	岗位负责人及时限	无	
作出决定岗位	臧若宁	岗位负责人及时限	10	送达岗位	<b>张宁</b>	岗位负责人及时限	10	
法制审核岗位	陈潇	岗位负责人及时限	1	行政复议机构	1.中原区政府 2.郑州市残联维权部	联系方式及负责人	1.赵天才 67692832 2.季焕文 67185180	
(执法) 投诉机构	中原区残联	联系方式及负责人	67649943 <b>何太平</b>	纪检监察机构	中原区残联	联系方式及负责人	67649943 <b>何太平</b>	

填表说明:

1. 已列入中原区行政权责清单的基本公共服务事项, 权责编号按照行政权责清单中的编号填写; 新梳理的基本公共服务事

项，权责编号一栏不填。

2. 已列入中原区行政权责清单的基本公共服务事项，经再次审查本表内容不需要调整且办事流程图（服务承诺）等填写内容齐全的，不需填写此表；内容需要调整或者办事流程图（服务承诺）等内容需要补充完善的，请认真填写此表，调整部分和补充完善部分请着重标明。

## 附件3

# 办事指南样本 为残疾人提供办理残疾人证服务指南

### 一、行政权责事项名称

为残疾人提供办理残疾人证服务

### 二、办理依据

1、《中华人民共和国残疾人证》管理办法（残联发〔2008〕10号）第四条：县级残联负责受理本辖区内申请人办证申请，指定、组织县级（含县级）以上医院或专门医疗机构进行残疾类别和等级评定，填发残疾人证并向市级残联报审，负责本级档案管理。

### 三、实施主体

中原区残联

### 四、申请条件或申请材料

1. 中华人民共和国残疾人证申请表三份；
2. 申请人户口本、身份证原件及复印件2份；
3. 申请人近期彩照二寸四张（申请鉴定智力和精神类别要求七张）；

4. 申请人为未成年儿童或精神的，额外提供监护人身份证原件复印件2份、监护关系证明材料2套。

## 五、办理程序

受理→审核→办结

## 六、承诺办理时限

30个工作日

## 七、收费标准及依据

不收费

## 八、办理地点

中原区政务服务中心

## 九、办公时间

9:00—12:00 13:00—17:00

## 十、联系人及联系电话

首席代表：艾超 0371-67363086

审批科科长：藏若宁 0371-67718001-8048

审批办公室：0371-67718001-8048

## 十一：投诉电话

单位：0371-67649943

区政务服务改革管理办公室：0371—67692604

区纪委：0371—67692625

## 十二、咨询方式

致电咨询