

济宁市人民政府办公室

济政办字〔2022〕75号

济宁市人民政府办公室 关于印发济宁市“公民身后一件事” 主题集成服务工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区、曲阜文化建设示范区管委会（推进办公室），市政府各部门，各大企业，各高等院校：

《济宁市“公民身后一件事”主题集成服务工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

济宁市人民政府办公室

2022年11月20日

（此件公开发布）

济宁市“公民身后一件事”主题集成服务工作 方 案

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）和《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）要求，持续深化“双全双百”工程，着力解决逝者亲属办理逝者身后相关事项多处跑、环节多、材料多等问题，让群众“伤心事”能够“顺心办”“暖心办”“一次办”，经市政府同意，特制定本方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，坚持系统观念，推动数字技术广泛应用于政府管理服务，优化业务流程、打通业务系统、强化数据共享，推动逝者家属需多部门、多次办理的死亡证明、火化证明、户籍注销、参保人员个人账户一次性支取（基本医疗保险）等事项，整合为“公民身后一件事”，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。

二、事项范畴

“公民身后一件事”主题集成服务包含以下服务事项：

- (一) 出具死亡证明（正常死亡）
- (二) 出具死亡证明（非正常死亡）
- (三) 开具火化证明
- (四) 参保人员个人账户一次性支取（基本医疗保险）
- (五) 个人账户一次性待遇申领（养老保险）
- (六) 遗属待遇申领
- (七) 户口注销
- (八) 驾驶证注销
- (九) 提取公积金（死亡）

三、工作任务

(一) 统一受理标准。采取线上线下双渠道受理，线上在济宁政务服务网“双全双百一件事”专区和“爱山东”APP济宁分厅“一件事办理”专区设置“公民身后一件事”集成服务模块，实行一网通办；线下在各级政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心设立“公民身后一件事”窗口，实行“一窗受理”。统一编制《济宁市“公民身后一件事”主题集成服务场景服务指南》（附件1），对办事场景进行细化，对办事环节进行优化，推动“公民身后一件事”业务标准化办理。对主题集成服务涉及到的养老保险个人账户一次性待遇申领等服务事项申请表合并形成综合性表单，线上线下统一使用《济宁市“公民身后一件事”主题集成服务申请表（样表）》（附件2，简称济宁市“公民身后一

件事”一张表单)受理申请,形成“一张表单、一窗受理、一网通办、统一反馈”的事项流程标准。

(二)优化窗口服务。提升基层“公民身后一件事”窗口服务能力,设置醒目标识、配备相应设备、配齐窗口服务专员,主动提供服务指南、业务流程、申请表等,实行“一次告知、一套材料、一表申请”。窗口服务人员要对申请人提交的申请材料 and 相关信息进行初审,指导符合条件的申请人或代理人申办有关事项,并录入“公民身后一件事”主题集成服务信息系统,按照事项办理主体职责进行业务分发流转。

(三)强化数据共享。按照“应享尽享”原则,除法律法规另有规定或涉及国家秘密和安全外,在济宁市一窗受理综合服务平台建立“公民身后一件事”主题集成服务信息系统,逐步对接省疾病预防控制中心慢性病、死因监测综合管理信息系统和省殡葬信息管理服务平台、省实有人口信息管理系统、省社会保险管理信息系统等,实现数据共享应用。按照《山东省人民政府办公厅印发深化数据赋能建设“无证明之省”实施方案的通知》(鲁政字〔2022〕50号)要求,加强身份证、死亡证明、火化证明等在“公民身后一件事”主题集成服务办理环节的应用,实现更多申报材料“免提交”。

(四)统一反馈结果。“公民身后一件事”服务事项办结后,联办部门、单位应将办理结果通过“公民身后一件事”主题集成服务信息系统反馈,在济宁政务服务网“用户中心”显示办理结

果。对受理不通过或未能办结的要及时反馈情况和原因。

四、职责分工

（一）市行政审批服务局。市行政审批服务局负责召集“公民身后一件事”主题集成服务联办联席会，共同商定涉及服务指南、业务流程图、申请表及系统运转流程等工作，负责在济宁政务服务网“双全双百一件事”专区增设“公民身后一件事”集成服务模块，负责申报预审，及时将申报信息向市级联办部门、单位推送；实时监督办件进展情况，调度各联办部门、单位工作开展情况。

（二）市卫生健康委。市卫生健康委负责统一全市死亡证明（正常死亡）电子证照模板，负责省疾病预防控制中心慢性病、死因监测综合管理信息系统数据与“公民身后一件事”主题集成服务信息系统对接工作。负责做好指导规范基层经办机构开具死亡医学证明（正常死亡）。

（三）市民政局。市民政局负责统一全市火化证明电子证照模板，负责将省殡葬信息数据推送至“公民身后一件事”主题集成服务信息系统；指导县（市、区）、乡镇（街道）加强对基层经办人员的业务培训，督促各级在乡镇（街道）便民服务中心设置“公民身后一件事”窗口，配齐配强工作人员，实现线上线下双渠道受理。

（四）市人力资源社会保障局。市人力资源社会保障局负责将省社会保险管理信息系统数据与“公民身后一件事”主题集成服务信息系统对接。督促基层经办机构及时按规定办理“公民身后一件事”主题集成服务信息系统转办的养老保险待遇核定支付等申请事项，并将办理过程和办理结果实时共享至“公民身后一件事”主题集成服务信息系统，形成工作闭环。负责为符合条件的居民、机关企事业单位人员办理养老保险待遇核定支付等事项。

（五）市医保局。市医保局负责督促基层经办机构及时按规定办理“公民身后一件事”主题集成服务信息系统转办的医疗保险参保人员个人账户一次性支取等申请事项，并将办理过程和办理结果实时共享至“公民身后一件事”主题集成服务信息系统。负责为符合条件的群众办理医疗保险参保人员个人账户一次性支取等事项。

（六）市公安局。市公安局负责督促基层经办机构及时按规定办理“公民身后一件事”主题集成服务信息系统转办的死亡人口户口注销等申请事项，并将办理过程和办理结果实时共享至“公民身后一件事”主题集成服务信息系统。做好省实有人口信息管理系统与“公民身后一件事”主题集成服务信息系统的对接工作。负责为符合条件的群众办理死亡人口户口注销、驾驶证注销等事项。

（七）市住房公积金管理中心。市住房公积金管理中心负责

及时按规定办理“公民身后一件事”主题集成服务信息系统转办的提取公积金（死亡）等申请事项，并将办理过程和办理结果实时共享至“公民身后一件事”主题集成服务信息系统。负责为符合条件的群众办理提取公积金（死亡）等事项。

（八）市大数据中心。市大数据中心配合将“公民身后一件事”集成服务模块纳入“爱山东”APP济宁分厅“一件事办理”专区，为应用电子证照和业务数据交换提供技术支撑，实现数据共享应用。

五、工作步骤

（一）2022年11月18日前，制定济宁市“公民身后一件事”主题集成服务工作方案，梳理涉及相关服务事项，深化服务场景，编制服务指南、业务流程图和申请表。

（二）2022年11月25日前，市级联办部门、单位进一步完善相关业务办理系统之间信息数据的共享应用，优化“公民身后一件事”集成服务场景，在济宁政务服务网“双全双百一件事”专区和“爱山东”APP济宁分厅“一件事办理”专区设置“公民身后一件事”集成服务模块，实行一网通办。

（三）2022年11月底前，在全市全面开展“公民身后一件事”上线工作，各级联办部门、单位持续做好运行保障。

六、工作要求

（一）加强组织领导。各级各联办部门、单位要提高对“公

民身后一件事”工作落实的重要认识，强化协同共同推进意识，不断优化服务流程，改进服务方式，同时加强业务培训，统筹做好本级“公民身后一件事”工作，确保工作落实落地。

（二）坚持动态调整。各县（市、区）要依据市级“公民身后一件事”服务事项设定情况和本级实际，进一步梳理本级涉及身后相关服务事项，明确本级“公民身后一件事”事项范畴，及时进行调整充实，配套完善业务流程和办理标准。

（三）注重宣传引导。各级各有关部门、单位要加大宣传力度，充分利用报纸、电视、互联网、微信微博等新闻媒介，开展形式多样的宣传，提高“公民身后一件事”的知晓度。要丰富政策咨询途径，及时回应、解答群众关切的热点问题。及时总结经验典型，通过典型示范引领，推动服务模式优化升级，不断提高群众的认可度和满意度。

附件：1. 济宁市“公民身后一件事”主题集成服务场景
服务指南

2. 济宁市“公民身后一件事”主题集成服务申请表
（样表）

附件 1

济宁市“公民身后一件事”主题 集成服务场景服务指南

一、事项名称

- (一) 出具死亡证明（正常死亡）
- (二) 出具死亡证明（非正常死亡）
- (三) 开具火化证明
- (四) 参保人员个人账户一次性支取（基本医疗保险）
- (五) 个人账户一次性待遇申领（养老保险）
- (六) 遗属待遇申领
- (七) 户口注销
- (八) 驾驶证注销
- (九) 提取公积金（死亡）

二、服务对象

逝者亲属、逝者指定受益人或法定继承人

三、材料清单

表 1 申请材料类型及来源

序号	材料名称	类型	材料介质	来源渠道
1	中华人民共和国居民身份证（逝者）	原件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享
2	中华人民共和国居民身份证（经办人）	原件/复印件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享
3	户口簿	原件/复印件	纸质	申请人自备/ 数据共享
4	死亡证明	原件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享
5	火化证明	原件	纸质/电子	申请人自备/ 数据共享
6	社保卡（逝者）	原件	卡号	申请人自备
7	银行卡号（指定受益人或法定继承人）	原件	卡号	申请人自备

表 2 事项申请材料清单

序号	单位	事项名称	受理材料
1	卫健部门	出具死亡证明（正常死亡）	无
2	公安机关	出具死亡证明（非正常死亡）	无
3	民政部门	开具火化证明	1. 死亡证明 2. 中华人民共和国居民身份证（逝者） 3. 中华人民共和国居民身份证（经办人）
4	人社部门	居民养老保险 一次性待遇核定支付	“公民身后一件事”一张表单

序号	单位	事项名称	受理材料
5		企业离退休人员遗属待遇及个人账户余额申领	“公民身后一件事”一张表单
6		企业在职职工遗属待遇及基本养老保险个人账户一次性申领	“公民身后一件事”一张表单
7		机关事业单位退休人员养老保险个人账户一次性待遇申领	“公民身后一件事”一张表单
8		机关事业单位在职人员养老保险个人账户一次性待遇申领	“公民身后一件事”一张表单
9	医保部门	参保人员个人账户一次性支取(基本医疗保险)	1. 死亡证明或火化证明 2. “公民身后一件事”一张表单
10	住房 公积金部门	提取公积金(死亡)	1. 火化证明或死亡证明 2. 中华人民共和国 居民身份证(经办人) 3. “公民身后一件事”一张表单 4. 逝者社保卡或者继承人银行卡(申请将公积金拨至继承人银行卡的, 还须提供具有法律效力的公证书)
11	公安机关	户口注销	1. 火化证明或死亡证明 2. 户口本逝者户口页 3. 中华人民共和国 居民身份证(逝者) 4. 中华人民共和国 居民身份证(经办人)
12		驾驶证注销	死亡证明(静默办理)

四、办理时限

3个工作日内。

五、收费依据及标准

“公民身后一件事”主题集成服务所含事项办理过程中不收取费用。

六、办理渠道及流程

（一）申请

1. 线下申请。申请人通过市、县政务服务中心或乡镇（街道）便民服务中心“公民身后一件事”窗口提交申请。

2. 线上申请。登录“济宁政务服务网”<http://jizwfw.sd.gov.cn>, 在“双全双百一件事”专区中选择“公民身后一件事”进行申请；或登录“爱山东”APP 济宁分厅，在“一件事办理”专区选择“公民身后一件事”进行申请。

（二）受理

1. 线下：市、县政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心“公民身后一件事”窗口在接到有关申请后对材料进行审核，材料齐全的予以受理，当日将申请事项进行业务流转，同时对于需要跨部门联办的申请事项，当日将申请人资料、信息数据通过业务平台推送至相关联动部门、单位；材料不齐的，一次性告知需补充的材料。根据所选的联办事项不同，办理时限也不相同，一般不超过3个工作日。

2. 线上：申请人申报后，系统自动推送至各有关部门、单位业务专网，各有关部门、单位相关事项工作人员在“公民身后

一件事”主题集成服务信息系统完成受理。

（三）办结

1. 线下：联办部门、单位将办理结果反馈至市、县政务服务中心或乡镇（街道）便民服务中心“公民身后一件事”窗口，窗口服务人员将办理结果告知申请人，受理不通过或未能办结的情况和原因一并反馈。

2. 线上：联办部门、单位将办理结果反馈至“公民身后一件事”主题集成服务信息系统。

七、结果查询

（一）在线查询。登录“济宁政务服务网” <http://jizwfw.sd.gov.cn>，在“用户中心”查询办理结果或登录“爱山东”APP 济宁分行，在“我的办件”查询办理结果。

（二）电话查询。可拨打市、县政务服务中心或乡镇（街道）便民服务中心“公民身后一件事”窗口电话进行查询。

八、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。

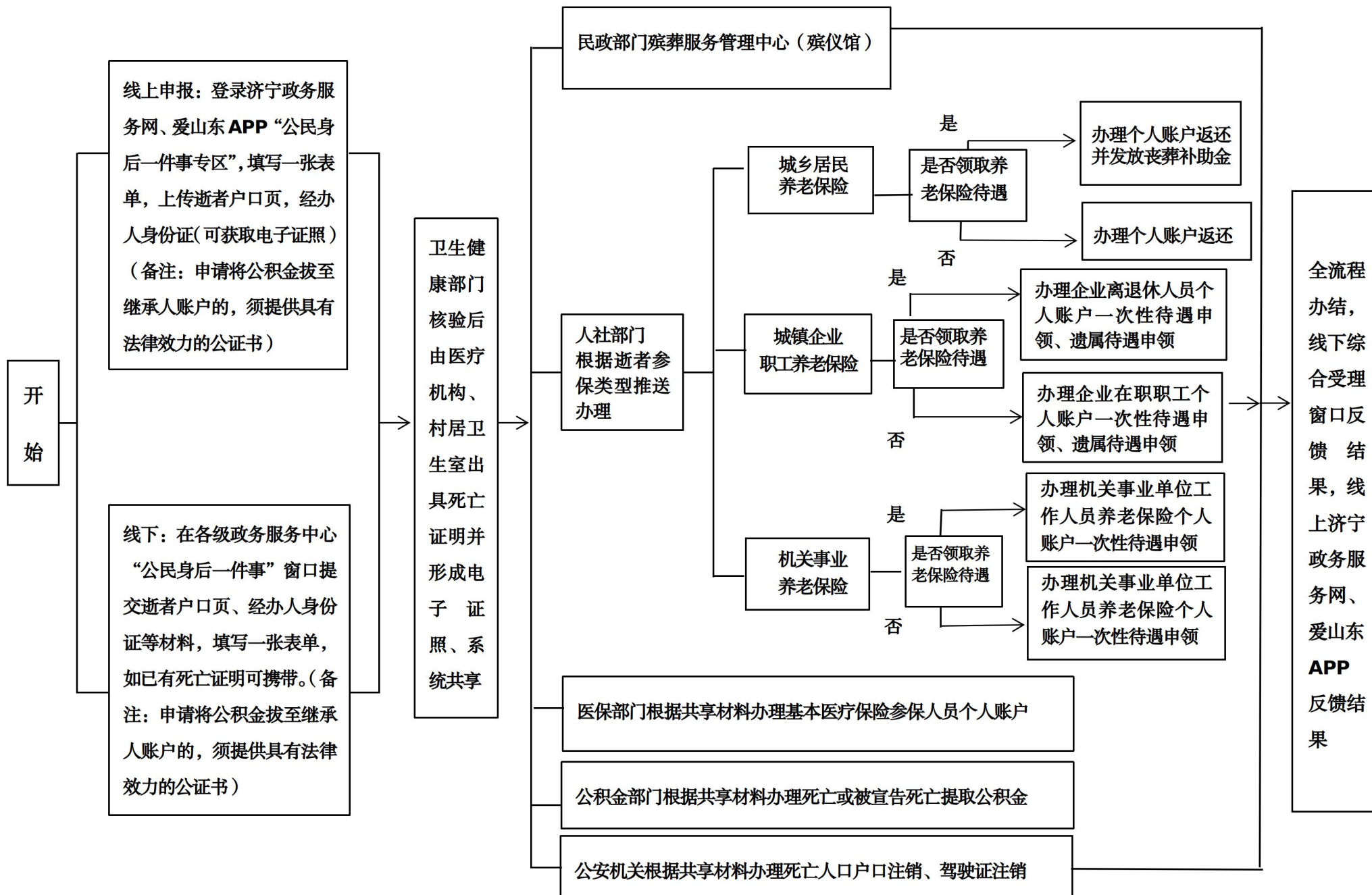
九、咨询电话

市、县政务服务中心或乡镇（街道）便民服务中心“公民身后一件事”窗口公布的电话。

十、监督电话

0537—12345

十一、办事流程图



附件 2

济宁市“公民身后一件事”主题集成服务 申请表（样表）

基本信息	家属/亲属姓名		性别	
	手机号码		与逝者关系	
	身份证号			
	联系地址			
	逝者姓名		性别	
	年龄		死亡时间	
	身份证号			
	逝者所属派出所			
	逝者参保类型	☐ 城乡居民养老保险 ☐ 城镇企业职工养老保险 ☐ 机关事业单位养老保险		
	是否领取养老保险待遇	☐ 是 ☐ 否		
办理事项	☐ 出具死亡证明（正常死亡） ☐ 出具火化证明 ☐ 个人账户一次性待遇申领（养老保险） ☐ 遗属待遇申领 ☐ 参保人员个人账户一次性支取（基本医疗保险） ☐ 住房公积金提取（死亡） ☐ 死亡、宣告死亡办理户口注销 ☐ 注销驾驶证			
账户信息	逝者社保卡：_____ 账 号：_____ （请用正楷字填写清楚） 继承人开户银行：_____ 户 名：_____ 账 号：_____ （请用正楷字填写清楚）			
个人承诺	一、本人提供的资料是真实、准确、完整的，如因资料内容错误、失真、缺失等所造成的一切后果，全部由本人承担。 二、本人将严格履行继承人（或受遗赠人）义务，自觉遵守国家相关法律、法规、政策规定。 申请人签名：_____ 年 月 日			

备注：企业和机关事业单位退休人员待遇默认划入逝者社保卡；居民养老保险一次性待遇核定支付及在职职工遗属待遇可选择逝者社保卡或继承人开户银行

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，
市法院，市检察院，济宁军分区。

济宁市人民政府办公室

2022 年 11 月 20 日印发
