

ICS 03.160

CCS A 16

团 体 标 准

T/ZAS 4009.11—2020

群众和企业全生命周期“一件事”工作规范 第11部分：助残服务

Specification for “One thing” for life-cycle of the personal and enterprises—
Part11: Disability services

2020 - 12 - 31 发布

2021 - 01 - 15 实施

浙江省标准化协会 发布

浙江省标准化协会（ZAS）是组织开展国际、国内标准化活动的省级社会团体。制定ZAS标准满足市场需要，推动团体标准化工作，是浙江省标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制修订ZAS标准的建议并参与有关工作。

ZAS标准按浙江省标准化协会《团体标准管理办法》进行制定和管理。

ZAS标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的3/4以上的专家投票赞同，方可作为ZAS标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给浙江省标准化协会，以便修订时参考。



本标准版权为浙江省标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到发布单位文字上的许可外，不许以任何形式复制该标准。

浙江省标准化协会地址：杭州市玉古路173号中田大厦16F-I、J

邮编：310007 电话：（0571）85025675 传真：（0571）85025675

网址：www.zjbx.org 邮箱：zjsbzhxh@zjbx.org

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 事项范畴	1
5 管理要求	1
5.1 基础工作	1
5.2 机制建设	2
5.3 工作职责	2
6 工作流程	2
6.1 受理	3
6.2 办理	3
6.3 结果告知	4
附录 A（规范性） 简版服务指南	5
附录 B（规范性） 残疾人全周期服务“一件事”办事流程	7

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 T/ZAS 4009《群众和企业全生命周期“一件事”工作规范》的第11部分。T/ZAS 4009已发布了以下部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：出生；
- 第3部分：幼儿园儿童入园；
- 第4部分：义务教育阶段学校学生入学；
- 第5部分：中考优待；
- 第6部分：高考优待；
- 第7部分：军人退役；
- 第8部分：二手房办理不动产证及电水气联动过户；
- 第9部分：个人住房公积金贷款；
- 第10部分：失业；
- 第11部分：助残服务；
- 第12部分：基本医疗保险、大病保险、医疗救助“3+N”报销；
- 第13部分：退休；
- 第14部分：身后；
- 第15部分：企业开办；
- 第16部分：一般企业投资项目审批；
- 第17部分：水电气网协同报装；
- 第18部分：企业不动产登记；
- 第19部分：企业注销。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由ZAS政务服务标准化专业委员会提出。

本文件由浙江省标准化协会归口。

本文件起草单位：金华市金东区行政服务中心、金华市金东区残疾人联合会、嘉兴市秀洲区残疾人联合会。

本文件主要起草人：施群献、盛丹、赵莺、边远、陈丽娟、叶海云、夏云浩。

群众和企业全生命周期“一件事”工作规范 第11部分：助残服务

1 范围

本文件规定了残疾人全周期服务“一件事”的事项范畴、管理要求、工作流程等内容。
本文件适用于残疾人全周期服务“一件事”联办工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，（包括所有的修改单）适用于本文件。
T/ZAS 4009.1 群众和企业全生命周期“一件事”工作规范 第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人全周期服务“一件事” “one thing” of full cycle services for the disabled

通过梳理残疾人全周期服务关联性强、办事需求大、办事频率高的多个单一事项，将残疾人证首次申领、残疾人证变更、残疾人证省内迁移、残疾人证残损换新、残疾人证遗失补办、残疾人证注销、困难残疾人生活补贴申请、重度残疾人护理补贴申请等事项组合形成“一件事”，为符合残疾人全周期服务政策的残疾人提供联办服务。

4 事项范畴

残疾人全周期服务“一件事”联办事项范畴应包含以下事项，实行动态管理，及时更新调整内容：

- a) 《中华人民共和国残疾人证》（下称“残疾人证”）首次申领；
- b) 《残疾人证》变更；
- c) 《残疾人证》省内迁移；
- d) 《残疾人证》残损换新；
- e) 《残疾人证》遗失补办；
- f) 《残疾人证》注销；
- g) 困难残疾人生活补贴申请；
- h) 重度残疾人护理补贴申请。

5 管理要求

5.1 基础工作

残疾人全周期服务“一件事”联办工作的事项梳理、流程优化、指南编制、数据共享、办理方式、监督检查与评价应符合T/ZAS 4009.1的要求。简版办事指南见附录A，办事流程图见附录B。

5.2 机制建设

残疾人全周期服务“一件事”联办机制，明确牵头单位、协同单位职责分工：

- a) 牵头单位：残联组织；
- b) 协同单位：民政部门、财政部门、卫生健康部门、人社部门、公安部门、司法部门、行政服务中心。

5.3 工作职责

5.3.1 基本职责

大数据管理部门、牵头单位和协同单位基本工作职责应满足T/ZAS 4009.1的要求。

5.3.2 牵头单位

5.3.2.1 对受理材料进行审核，办理残疾人证，包括申领、变更、省内迁移、残损换新、遗失补办、注销等申请事项。

5.3.2.2 协助民政部门开展困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴申请的核发工作。

5.3.2.3 负责《残疾人证》的核发和管理工作。

5.3.3 协同单位

5.3.3.1 民政部门

5.3.3.1.1 履行主管部门职责，负责残疾人补贴资格审定、监督管理等工作，推进困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴与相关社会福利、社会救助、社会保险制度有机衔接。

5.3.3.1.2 归集低保、低边、特困、困境儿童、养老服务等信息以及殡葬火化等信息，负责核定残疾人家庭或个人收入信息，会同残联组织做好困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴等政策的落实工作。

5.3.3.2 财政部门

负责保障核发《残疾人证》、困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴等所需经费。

5.3.3.3 卫生健康部门

5.3.3.3.1 组织管理当地残疾评定工作，推荐本行政区域内具备残疾评定能力的二级及以上综合或专科医院为评残机构，同残联组织审定并公布残疾评定机构，每三年对评残机构进行复审。

5.3.3.3.2 联合残联组织共同成立残疾评定监督小组，对残疾评定过程进行监督。

5.3.3.3.3 将残疾人死亡信息通过联办信息平台提供给残联组织。

5.3.3.4 人社部门

将领取工伤保险生活护理费人员名单和单位缴纳社会养老保险人员名单提供给残联组织和民政部门。

5.3.3.5 公安部门

将人员变故、户籍迁移、违法犯罪正在执行监禁刑罚等情况人员名单提供给残联组织和民政部门。

5.3.3.6 司法部门

将已判决违法犯罪人员名单提供给残联组织和民政部门。

5.3.3.7 行政服务中心

- 5.3.3.7.1 设立综合窗口，受理残疾人全周期服务“一件事”联办申请。
- 5.3.3.7.2 将受理的申请材料移交残联组织并作好后续跟踪工作，负责办理结果告知。
- 5.3.3.7.3 应提供适合残疾人的无障碍办事环境。
- 5.3.3.7.4 宜提供自助办理、人工代办等服务方式。

6 工作流程

6.1 受理

6.1.1 线上受理

残联组织应在一个工作日内受理线上平台推送的残疾人全周期服务“一件事”联办模块在线申请，申请材料应符合A.3的要求。

6.1.2 线下受理

县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）助残服务窗口应在一个工作日内受理残疾人全周期服务“一件事”申请。核实材料后，通过联办信息平台推送至残联组织。

6.2 办理

6.2.1 残疾人证首次申领及变更

6.2.1.1 残联组织审核申请材料：

- a) 通过后告知申请人残疾评定机构和评定时间；
- b) 对申请材料初审不齐全，告知申请人需要补正补全的全部内容；
- c) 经初审为填写虚假信息，或提交的申请材料不符合规定要求的，予以退回，并告知申请人退回原因。

6.2.1.2 申请人在14个工作日内到残疾评定机构评定，评定机构在5个工作日内将《中华人民共和国残疾评定表》反馈至残联组织：

- a) 符合残疾标准，残联组织审核申请材料、受理程序、残疾评定结论，通过后10个工作日内完成《残疾人证》制作、邮寄或直接送达；
- b) 不符合残疾标准，残联组织收到《中华人民共和国残疾评定表》后5个工作日内通知申请人。

6.2.1.3 残联组织宜邮寄或委托残疾人专职委员将《残疾人证》直接送达申请人，留存相关材料。

6.2.1.4 残联组织宜对残疾人证实行动态更新管理，及时受理群众举报，核实处理。

6.2.1.5 残联组织将残疾人信息上传联办信息平台，根据联办事项分别推送给民政等部门。

注：办理残疾人证变更时，县级残联应收回原残疾人证。

6.2.2 残疾人证省内迁移

6.2.2.1 迁入地县级残联组织审核申请人信息，审核通过后，迁出地残联组织7个工作日内在全国残疾人人口基础数据库管理系统（下称“全国系统”）进行迁出操作。并将原始档案邮寄至迁入地残联。

注：纸质档案无法迁出的，可用电子原始档案作为迁入依据。

6.2.2.2 迁入地残联组织收到并审核原始档案，审核通过后的2个工作日内在全国系统进行迁入操作；有异议的，可要求在迁入地重新进行残疾评定。

6.2.2.3 迁入地残联组织重新打印证件，通过邮寄或直接送达。

6.2.3 残疾人证残损换新、遗失补办

残联组织将申请信息录入到全国残疾人人口基础数据库管理系统进行残损换新、遗失补办流程审核：

- a) 审核通过后在3个工作日内，重新打印证件，通过寄送或直接送达；
- b) 经核实材料不齐全的，告知申请人需要补齐的全部内容；
- c) 对填写虚假信息，或经核实不符合规定要求的，予以退回，并告知申请人退回原因。

6.2.4 残疾人证注销

6.2.4.1 残联组织受理申请人提出的残疾人证注销申请：

- a) 死亡注销，7个工作日内核实死亡情况，残联组织2个工作日内注销该《残疾人证》；
- b) 康复注销，残疾人经评残机构鉴定不符合残疾标准，残联组织审核通过后注销该《残疾人证》；
- c) 自愿注销，残联组织审核通过后2个工作日内注销该《残疾人证》。

6.2.4.2 残联组织将注销信息上传联办信息平台，推送给民政等部门，停发该残疾人所享受相关助残待遇。

6.2.5 困难残疾人生活补贴

6.2.5.1 乡镇（街道）10个工作日内对申请人的残疾程度以及收入、低保、低边状况进行核实，出具初审意见并提交残联组织，核实未通过初审的应告知申请人并说明理由。

6.2.5.2 县（市、区）残联7个工作日内审核申请人信息，出具审核意见并推送同级民政部门审定。

6.2.5.3 民政部门7个工作日内审定残疾人及家庭收入情况及其他补贴情况，出具审定意见反馈同级残联组织，残联组织推送至财政部门。

6.2.5.4 乡镇（街道）定期对在享补贴对象进行公布，接受社会监督。

6.2.6 重度残疾人护理补贴

6.2.6.1 乡镇（街道）收到申请后，应当自接到申请之日起10个工作日内，对申请人的残疾程度进行核实，提出初审意见，未通过初审的应书面告知申请人并说明理由。

6.2.6.2 县（市、区）残联收到初审意见之后，对申请人的残疾状况进行审核，审核工作应在7个工作日内完成。审核合格的申请转送同级民政部门审定。

6.2.6.3 县（市、区）民政部门对转送的材料进行审定，审定工作应在7个工作日内完成，并将审定结果反馈同级残联。通过审定的名单应按规定公布，未通过审核、审定的应告知申请人并说明理由。

6.3 结果告知

6.3.1 办理残疾人证时，残联组织负责《残疾人证》出件及告知。

6.3.2 各协同单位应对各自办理结果及时通过联办信息平台或短信等方式告知申请人。

附录 A
(规范性)
简版服务指南

A.1 办事名称

残疾人全周期服务“一件事”。

A.2 适用范围

全省符合残疾人全周期服务“一件事”联办政策的残疾人，其中禁止性条件如下：

- a) 下列残疾人不享受困难残疾人生活补贴：
 - 违法犯罪，正在执行监禁刑罚；
 - 纳入特困人员供养；
 - 领取工伤保险生活护理费；
 - 享受困境儿童基本生活补贴政策；
 - 其他规定不能享受困难残疾人生活补贴；
- b) 下列残疾人不享受重度残疾人护理补贴：
 - 违法犯罪，正在执行监禁刑罚；
 - 纳入特困人员供养；
 - 领取工伤保险生活护理费；
 - 60 周岁以上已经享受养老服务补贴政策；
 - 其他规定不能享受重度残疾人护理补贴；

A.3 申请材料

A.3.1 残疾人证首次申领需提交以下材料：

- a) 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
- b) 监护人身份证或户口本；（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
- c) 两寸近期免冠白底彩色照片 1 张。（可通过政务数据共享获取）

A.3.2 残疾人证变更需提交以下材料：

- a) 原残疾人证；
- b) 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
- c) 监护人身份证或户口本；（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
- d) 两寸近期免冠白底彩色照片 1 张。（可通过政务数据共享获取）

A.3.3 残疾人证省内迁移需提交以下材料：

- a) 原残疾人证；
- b) 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
- c) 监护人身份证或户口本；（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
- d) 两寸近期免冠白底彩色照片 1 张。（可通过政务数据共享获取）

A.3.4 残疾人证残损换新需提交以下材料：

- a) 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
 - b) 监护人身份证或户口本；（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
 - e) 两寸近期免冠白底彩色照片1张。（可通过政务数据共享获取）
- A.3.5 残疾人证遗失补办需提交以下材料：**
- a) 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
 - b) 监护人身份证或户口本；（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
 - c) 两寸近期免冠白底彩色照片1张。（可通过政务数据共享获取）
- A.3.6 残疾人证注销需提交以下材料：**
- a) 原残疾人证；
 - b) 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
 - c) 监护人身份证或户口本。（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
- A.3.7 困难残疾人生活补贴分情形不同，提交以下材料：**
- a) 家庭人均收入在低保边缘户保障范围以内的残疾人：
 - 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
 - 监护人身份证或户口本。（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
 - b) 本人收入在低保边缘户保障范围以内的劳动年龄段残疾人：
 - 申请人身份证或户口本；（仅线下办理需提供，线上办理数据共享）
 - 个人经济状况核定书；（仅线下办理需提供）
 - 监护人身份证或户口本。（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）
- A.3.8 重度残疾人护理补贴办理提交以下材料：**
- a) 申请人身份证或户口本；（线下办理需提供，线上办理数据共享）
 - b) 监护人身份证或户口本。（智力残疾、精神残疾、未成年残疾人需提供）

A.4 办结时限

应在55个工作日内。

A.5 收费依据及标准

不收费。

A.6 结果送达

结果送达方法包括：

- a) 邮寄、直接送达或代取；
- b) 可自行到指定地点领取。

A.7 咨询途径

应注明咨询窗口的联系方式或具体承担办理工作的业务机构的联系方式等。

A.8 办公地址和时间

应注明事项办理地址和工作时间，宜执行“午间值班”、“双休日预约办理”等制度。

附录 B
(规范性)
残疾人全周期服务 “一件事” 办事流程

B.1 办事流程

残疾人全周期服务 “一件事” 办事流程见图B.1。

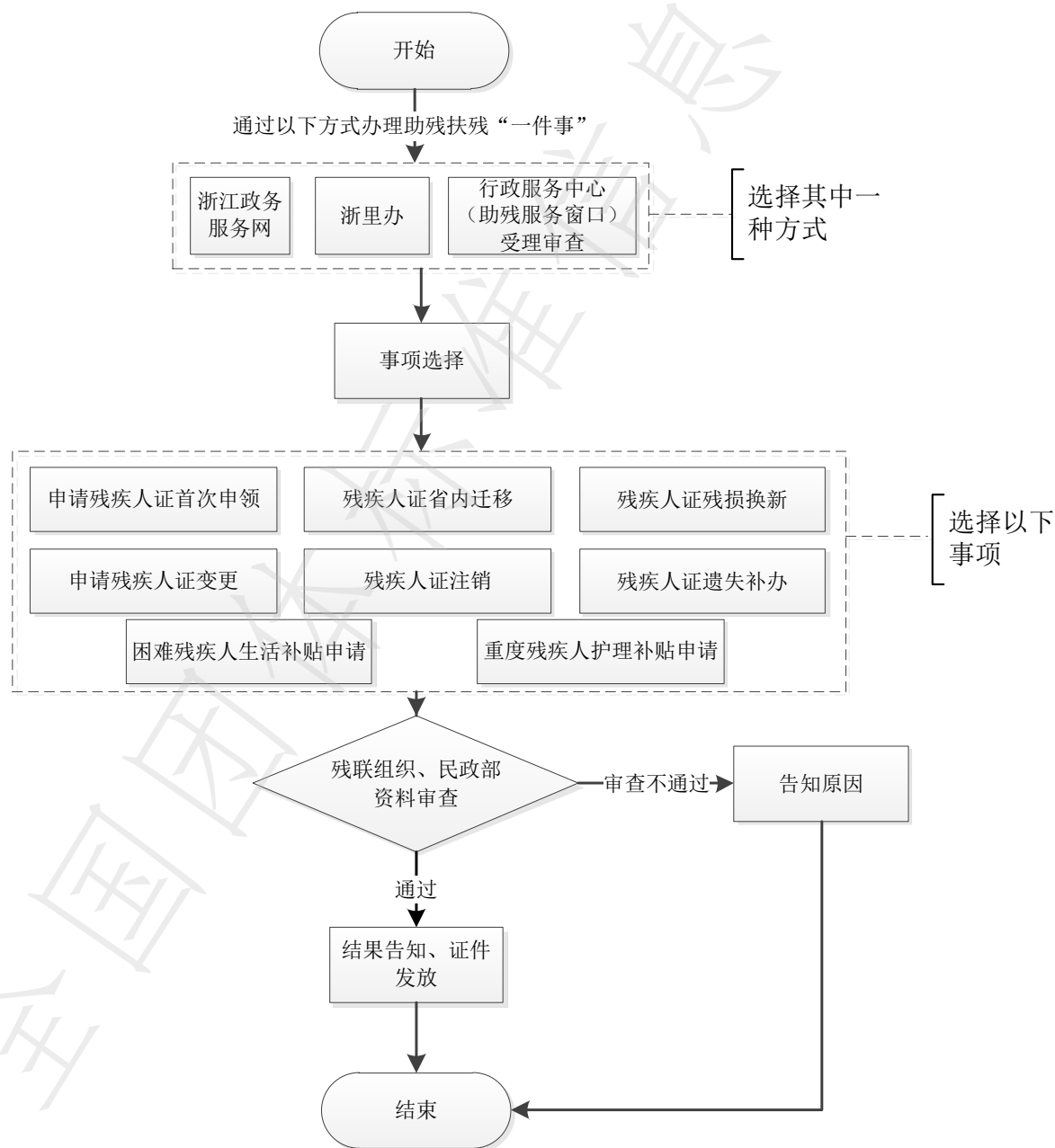


图 B.1 残疾人全周期服务 “一件事” 办事流程图

B.2 业务经办流程

残疾人全周期服务 “一件事” 业务经办流程图B.2。

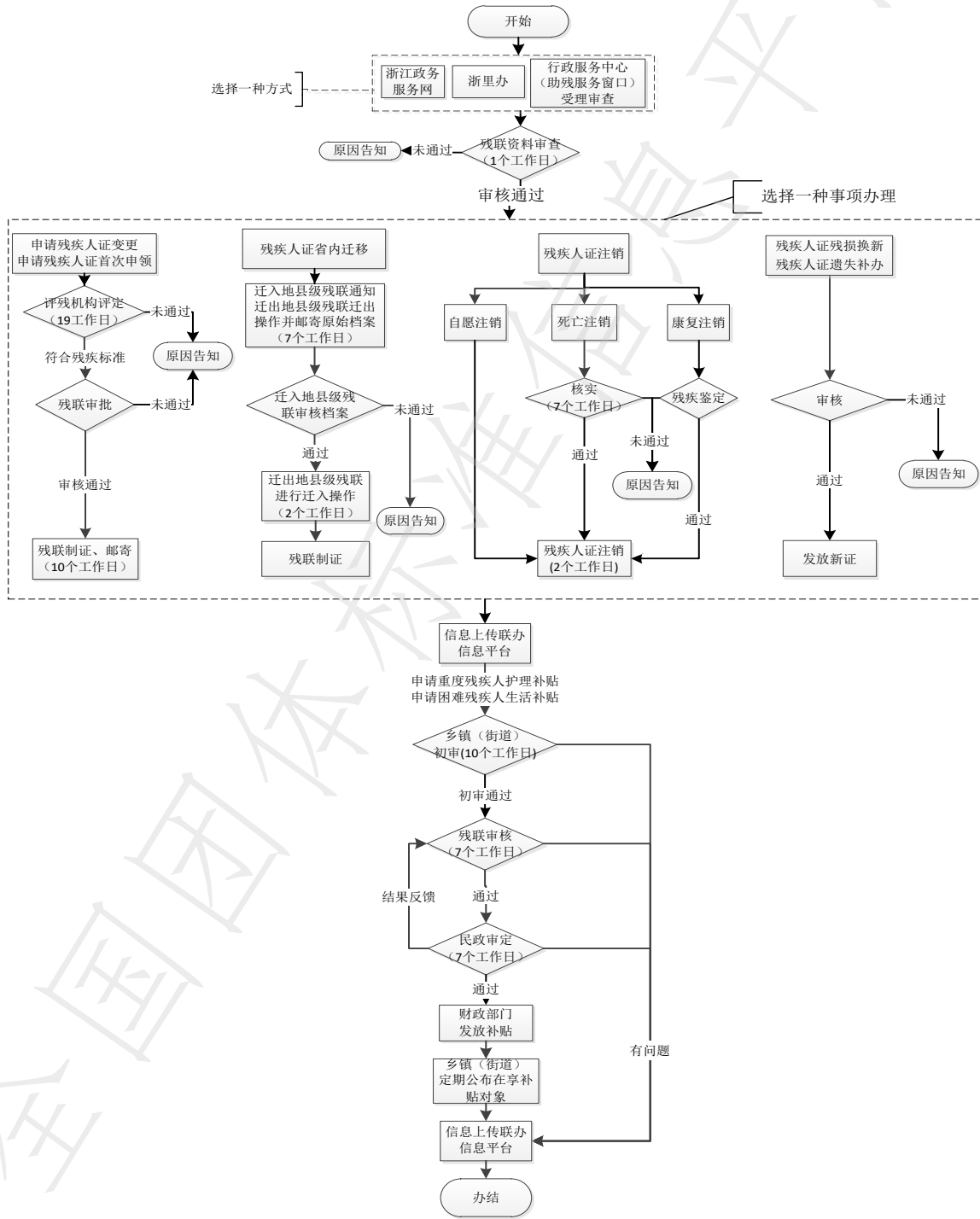


图 B.2 残疾人全周期服务 “一件事” 业务经办流程图