

DB4209

孝 感 市 地 方 标 准

DB 4209/T 32—2023

政务服务"上门办、一次办"工作规范

Government service "on-site and one-time service" work specifications

地方标准信息服务平台

2023 - 06 - 01 发布

2023 - 07 - 01 实施

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 服务对象	1
5 服务范围	1
6 基本要求	2
7 服务流程	2
8 评价与改进	2
9 资料归档	2
附录 A（规范性） “上门办、一次办”事项清单	3
附录 B（规范性） “上门办、一次办”服务登记表	5
附录 C（规范性） “上门办、一次办”转办通知书	6
参考文献	7

地方标准信息服务平台

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。

本文件由孝感市孝南区政务服务和大数据管理局提出。

本文件由孝感市政务服务和大数据管理局归口。

本文件起草单位：孝感市孝南区政务服务和大数据管理局、孝感市孝南区市场监督管理局、孝感住房公积金中心孝南办事处、孝感市孝南区残疾人联合会、孝感市孝南区人力资源和社会保障局、湖北标拓信息咨询有限责任公司。

本文件主要起草人：孙毅、刘霞、付志刚、梁文辉、丁利军、董文、刘路、王曼、金华勇。

本文件实施应用中的疑惑以及有关修改意见建议可联系孝感市孝南区政务服务和大数据管理局，联系电话：0712-2778219，邮箱：294291546@qq.com。

地方标准信息服务平台

政务服务“上门办、一次办”工作规范

1 范围

本文件规定了市、县（市、区）两级政务服务中心特殊群体“上门办、一次办”工作的术语和定义、服务对象、服务范围、要求、评价与改进、资料归档等内容。

本文件适用于孝感市行政区域内市、县（市、区）两级政务服务中心“上门办、一次办”工作，孝感市行政区域内乡（镇、场、街道办事处）的便民服务中心参照执行。

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，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
- GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

上门办、一次办 on-site and one-time service

上门服务的一次办理、办结。

3.2

特殊群体 special group

老弱病残、不会上网、不会使用智能设备的群体。

4 服务对象

4.1 不能前往市、县（市、区）两级政务服务中心办理事项的特殊群体。

4.2 其他特殊情况需要提供政务服务上门办理的群体。

5 服务范围

5.1 特殊群体证照办理、申领服务、申领待遇的事项。

5.2 其他需要提供上门服务现场办理的事项。

5.3 政务服务“上门办、一次办”事项清单见附录 A。

6 基本要求

- 6.1 上门服务人员要态度诚恳，办事热情，诚信守约，认真负责做到特事特办。
- 6.2 上门服务人员应严格按照法律法规以及中心相关制度，坚持原则性、纪律性、廉洁性，秉公办事。
- 6.3 各经办窗口单位要做好上门服务的安排和登记工作，在完成上门服务后三个工作日内将《“上门办、一次办”服务登记表》（见附录 B）交“上门办、一次办”综合窗口。

7 服务流程

- 7.1 申请人向“上门办、一次办”综合窗口提出申请，并提供联络方式及准确地址，同时向窗口工作人员陈述正当充分的理由，必要时提供相关证件或证明。
- 7.2 “上门办、一次办”综合窗口收到上门服务申请后，应向经办窗口单位签发《“上门办、一次办”转办通知书》（见附录 C），经办窗口单位需在一个工作日内予以回复是否上门服务。
 - 7.2.1 同意上门服务，应向申请人约定服务时间、地点，说明依法依规需要提供的相关资料。
 - 7.2.2 不同意上门服务，应向申请人说明理由，并提供其它办理方法和途径。
 - 7.2.3 涉及多个窗口单位的上门服务，应由主办窗口、协办窗口工作人员联合完成。
- 7.3 上门服务的窗口单位工作人员，应在约定的时间准时到达服务地点，依法依规为申请人办理服务事项。
- 7.4 不能当场办结的，需对申请人履行一次性告知义务，并事后告知办结情况，及时送达相关材料。
- 7.5 上门服务的窗口单位工作人员，应指导服务对象将有关表格一次性填写完整，及时为服务对象办理。

8 评价与改进

- 8.1 上门服务开展情况应纳入窗口工作考核加分内容，服务质量评价按照 GB/T 39734、GB/T 40762 的要求开展。
- 8.2 《“上门办、一次办”服务登记表》的结果可作为质量评价和改进的依据。
- 8.3 应建立投诉举报机制，畅通投诉举报渠道，投诉举报处理按照 GB/T 36113 的要求进行。
- 8.4 应建立快速反馈机制，使申请人提出的诉求能够及时得到响应。
- 8.5 应加强对政务服务工作人员的业务培训，不断提升其工作能力和办理效率。

9 资料归档

上门服务人员应按照一案一档的要求规范台账，对“上门办、一次办”的工作表单等文书材料进行整理、归档，并妥善保存。

附录 A

(规范性)

“上门办、一次办”事项清单

表A.1 “上门办、一次办”事项清单

序号	实施部门	事项名称
1	公汽公司	公交卡申领
		公交卡年审
		《残疾人爱心卡》办理
		《残疾人爱心卡》办理
2	卫健局	《湖北省老年人优待证》办理
3	不动产中心	不动产权属证明网上查询
		不动产权属证明网上查询
4	民政局	城乡低保对象享受结果查询
		城乡特困人员享受结果查询
		城市低保申请办理进度查询
		农村低保申请办理进度查询
		城乡特困人员救助供养申请办理进度查询
5	残疾人联合会	残疾人证新办
		残疾人证换领
		残疾人证迁移
		残疾人证挂失补办
		残疾人证注销
		残疾类别/等级变更
6	公积金	离休、退休提取住房公积金
7	医疗保障局	单位参保登记
		城乡居民参保登记
		单位参保信息变更登记
		城乡居民参保信息变更登记
		职工参保登记
		职工参保信息变更登记
		参保单位参保信息查询
		参保人员参保信息查询
		基本医疗保险关系转移接续出具《参保凭证》
		异地安置退休人员备案
		异地长期居住人员备案
		常驻异地工作人员备案
		8
城乡居民基本养老保险待遇领取申请		
【省集中企保系统】离退休人员养老待遇续发(个人)		
【省集中企保系统】离退休人员养老待遇停发(个人)		
【省集中企保系统】个人参保证明		
重度残疾身份登记		
【省集中企保系统】个人关键信息变更登记		
【省集中企保系统】灵活就业人员社会保险暂停		

序号	实施部门	事项名称
		【省集中企保系统】待遇信息查询
		【省集中企保系统】离退休待遇发放信息查询（个人）
		【省集中企保系统】湖北省养老待遇证明（个人专用）
		【省集中企保系统】养老待遇计算表查询打印（个人）
		【省集中企保系统】灵活就业人员超龄新参保登记
		【省集中企保系统】启用社保卡发放（个人）
9	孝感市孝南区医疗保障局	基本医疗保险参保人员医疗费用门诊费用报销
		基本医疗保险参保人员医疗费用住院费用报销
		基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取
		基本医疗保险关系转移接续
		医疗救助对象待遇核准支付
10	孝感市孝南区人力资源和社会保障局	【省集中企保系统】死亡人员发放账号维护（个人）
		就业困难人员认定
		【省集中企保系统】离退休（职）死亡人员一次性待遇计算（个人）
		就业困难人员社会保险补贴申领（灵活就业）
11	民政部门	低保、特困人员救助供养、临时救助政策宣传咨询
		老年人福利补贴政策宣传咨询
		农村留守老人信息采集
		特困人员认定
12	人社部门	社会保障卡服务（申领）
		社会保障卡服务（社保功能激活）
		社会保障卡服务（制卡进度及卡状态查询）
		社会保障卡服务（非关键信息变更）
		社会保障卡服务（密码修改）
		社会保障卡服务（密码重置）
		社会保障卡服务（密码解锁）
		社会保障卡服务（临时挂失）
		社会保障卡服务（正式挂失）
		社会保障卡服务（解挂）
		社会保障卡服务（补换卡）
		社会保障卡服务（注销）
		13
医疗救助对象手工（零星）报销（初审）		
异地转诊人员备案		
异地安置退休人员备案		
异地长期居住人员备案		
常驻异地工作人员备案		
其他临时外出就医人员备案		
基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定		

附录 B

(规范性)

“上门办、一次办”服务登记表

表 B.1 “上门办、一次办”服务登记表

基本情况	申请人		电话	
	申请原因			
	申请时间		约定时间	
	上门服务事项			
	详细地址			
服务情况	办理时间			
	事项内容			
	主办窗口(单位)			
	联系电话		经办人员	
	协办窗口(单位)			
	联系电话		经办人员	
办结情况	办理概况			
	经办人员签字			
	服务对象意见及评价			

附录 C

(规范性)

“上门办、一次办”转办通知书

表 C.1 “上门办、一次办”转办通知书

<p>“上门办、一次办”转办通知书</p> <p>(存根)</p>
<p>编号: _____</p> <p>_____单位(部门):</p> <p>现接到办事群众_____电话: _____于____月____日反映需上门办理的事项: _____。</p> <p>现将该事项转到贵单位(部门), 请立即与当事群众取得联系, 沟通好“上门办、一次办”相关事宜。同时将《“上门办、一次办”服务登记表》反馈到“上门办、一次办”综合窗口。</p> <p style="text-align: right;">_____政务服务和大数数据管理局</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>“上门办、一次办”转办通知书</p>
<p>编号: _____</p> <p>_____单位(部门):</p> <p>现接到办事群众_____电话: _____于____月____日反映需上门办理的事项: _____。</p> <p>现将该事项转到贵单位(部门), 请立即与当事群众取得联系, 沟通好“上门办、一次办”相关事宜。同时将《“上门办、一次办”服务登记表》反馈到“上门办、一次办”综合窗口。</p> <p style="text-align: right;">_____政务服务和大数数据管理局</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

参 考 文 献

- [1] 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
 - [2] 孝南区便民服务中心“上门办、一次办”服务制度
-

地方标准信息服务平台