

湖南省人民政府办公厅

湘政办函〔2022〕30号

湖南省人民政府办公厅 关于印发《特殊群体服务“一件事一次办” 事项指导目录》的通知

各市州、县市区人民政府，省直有关单位：

根据《国务院关于进一步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）等文件精神，为解决老年人、残疾人、孤儿、事实无人抚养儿童、低保和特困人员、特殊病患者、外出外来务工人员等特殊群体在办事过程中遇到的困难，帮助其享受更加方便、快捷的政务服务，切实增强其获得感、幸福感，让“身在湖南办事不难”口碑更加响亮，现将《特殊群体服务“一件事一次办”事项指导目录》印发给你们，请认真组织实施。

对于特殊群体就学、就业、就医、办证等共性需求事项，要结合深化“一网通办”打造“一件事一次办”升级版，优化服务流程，打通关键环节，创新方式方法，强化服务效能。对于特殊群体急难愁盼的个性需求事项，要聚焦重点、逐个攻关、优化流程、前移服务，提倡将特殊群体服务的单个事项综合成“一件事”



并办理，把小事办实，把难事办好。要坚持以政务服务便利化带动公共服务便利化，推进水、电、气、网等高频公共服务事项入驻政务服务场所和政务服务平台。要进一步优化政务服务资源配置，加强政务服务场所无障碍环境建设和改造，在各级政务服务场所开辟特殊群体办事“绿色通道”，强化“帮代办”窗口和“帮代办”队伍的特殊群体服务功能，实现更多事项“网上办、就近办、上门办、免申办”。

特殊群体服务“一件事一次办”工作已纳入2022年“放管服”改革和优化营商环境真抓实干督查激励考核范畴，纳入“放管服”改革“揭榜竞优”和“走流程、解难题、优服务”行动的重点内容。各级各有关部门要提高思想认识，加强组织领导，强化责任担当，狠抓工作落实。各级有关职能部门要抓好本部门牵头或负责事项的落实；各级政务管理服务部门要主动做好协调服务工作，聚焦重点难点事项，组织相关部门集中攻坚。鼓励各地根据本通知精神，结合特殊群体需求和工作实际，拓展特殊群体服务“一件事”事项范围，让“放管服”改革成果更多更好惠及特殊群体。

附件：特殊群体服务“一件事一次办”事项指导目录



附件

特殊群体服务“一件事一次办”事项指导目录

序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式（可选）			
							网上办	就近办	上门办	免申办
1	老年人	我要申领老年人福利补贴	基本养老服务补贴发放 (432011104W00)	行动不便或有特殊困难的老人可通过电话或委托代理人向村（社区）申请，村（社区）工作人员上门收集资料并录入系统，县级民政部门复审后发放相关补贴。	民政部门	县、乡级		√	√	
			高龄津贴发放 (432011101W00)							
			百岁老人长寿保健补贴发放 (432011105W00)							
2		我要申领计划生育家庭特别扶助金	计划生育家庭特别扶助金 (000523005000)	申请人将相关材料交到户籍所在地村（社区），相关工作人员录入系统，县级复审后发放相关扶助金。	卫生健康部门	县、乡级		√		



序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式 (可选)			
							网上办	就近办	上门办	免申办
3	残疾人	我要办理残疾人证	残疾人证新办 (000788001001)	对于疑似重度残疾的特殊群体申请办理残疾人证,由村(社区)提供申请资料,卫健部门联合评残医院对残疾等级鉴定提供“帮代办”“上门办”等服务,残联根据评残医院的结果制证并通过帮代办人员送达。对重度残疾鉴定需用到大型医疗设备(如CT机等),由评残医院协调相关医疗资源协助申请人就近办理。	卫生健康部门、残联	县级		√	√	
4		我要申请残疾人法律援助	残疾人法律援助 (432088004W00)	残疾人到所在村(社区)或网上进行申报登记,由残疾人法律援助工作站组织法律援助人员上门了解情况,帮助进行法律援助。	残联、司法部门	县级	√	√	√	



序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称 及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式（可选）			
							网上办	就近办	上门办	免申办
5		我要申请贫困残疾人家庭无障碍改造	资助贫困残疾人家庭无障碍改造 (432088002W00)	对原建档立卡户、低保户等符合条件的重度残疾人家庭,在办理残疾人证时,在征得申请人自愿委托办理后,由村(社区)帮代办人员一并收集资料按程序申报。 办理残疾人证的同时,征询办理人的意见,如办理人自愿委托办理公交卡,可由帮代办人员代办并送达。	残联、民政、乡村振兴部门	县、乡级		√	√	
6		我要办公交车爱心IC卡(残疾人)	残疾人免费乘坐城市公交车 爱心IC卡办理		残联、公交公司	县、乡级				√
7		我要申领困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定申请 (001011015000) 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定审核 (001011005000) 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放 (001011007000)	1. 在评定低保时一并办理困难残疾人生活补贴,残疾人不再进行申请。 2. 在评定残疾等级时,对达到申请等级的残疾人由残联自动申请重度残疾人护理补贴和生活补贴,不再由申请人再次申请办理。	民政部门、残联	县、乡级	√	√	√	



序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称 及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式(可选)			
							网 上 办	就 近 办	上 门 办	免 申 办
8	我要办理残疾 儿童入学	残疾儿童接受义务教育		优先采用普通学校随班就读的方式安置适龄残疾儿童入学,确保适龄残疾儿童就近就便优先入学。对安置方式有争议的,由当地特殊教育专家委员会依据有关标准对残疾儿童进行全面规范评估,提出安置意见,结合实际情况分别采取随班就读、特殊教育学校就读、送教上门等方式安置。	教育部门	县级		√		
9	我要申请残疾 人大学生、高中 生及贫困残疾 人家庭子女大 学生、高中生 资助	高中阶段残疾学生和高中阶 段贫困残疾人家庭子女资助 (432088010W00)	残疾人大学生及贫困残疾人 家庭子女大学生资助 (432088010W00)	由乡镇(街道)或村(社区)每 年9、10月份,对辖区内残疾人 或残疾人家庭子女的入学情况 进行调查统计,符合条件的由相 关工作人员进行办理。	残联	县级			√	√



序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称 及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式 (可选)			
							网 上 办	就 近 办	上 门 办	免 申 办
10		我要办理残疾 儿童康复救助 服务	残疾儿童康复救助 (432088011W00)	符合年龄条件的视力、听力、言语、肢体、智力等残疾儿童和孤独症儿童,经规定医疗机构诊断评估具有康复需求的,由监护人或委托代办人通过全国残联信息化服务平台或者就近申请康复救助服务。	残联	县级	√	√		
11	孤儿	我要申领孤儿 保障资金	孤儿基本生活费申请审批 (432011705W00)	失去父母、查找不到生父母的未满18周岁未成年人的监护人在自愿情况下,委托帮办人员全程代办并把补贴资金打入指定账号。	民政部门	县、乡级		√		
12	事实无人 抚养儿童	我要申领事实 无人抚养儿童 基本生活补贴	事实无人抚养儿童申请确认 (432011706W00)	18周岁以下,符合事实无人抚养儿童保障认定条件的未成年人的监护人在自愿情况下,委托帮办人员全程代办并把补贴资金打入指定账号。	民政部门	县、乡级		√		



序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式 (可选)			
							网上办	就近办	上门办	免申办
13		我要申请最低生活保障	城乡最低生活保障对象初审 (431099125W00)	个人向村(社区)提出书面申请,由村(社区)帮代办人员按程序申报。	民政部门	乡级		√		
14	城乡困难群众	我要申请特困救助	特困人员认定、救助供养金给付 (000511006000)	村(社区)对同时具备“无劳动能力、无生活来源、无法定赡养抚养义务人或其他法定义务人无履行义务能力”的老年人、残疾人、未成年人进行摸底后,在征得本人自愿委托的情况下,按程序申报办理。	民政部门	县、乡级		√		
15		我要申请基本医疗保险个人缴费补贴	符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴 (432036010W02)	符合资助条件的各类对象由相关职能部门(民政、残联、乡村振兴等)直接将名单报医保部门办理缴费补贴。	民政、残联、乡村振兴、医保部门	县级				√
16	特殊病患者	我要享受门诊慢特病待遇认定	城乡居民享受门诊慢特病待遇认定 (432036008W02)	优化审批流程,由具有资质的定点医院医疗机构受理初审,医保部门组织相关专家复核后认定待遇。	医保部门	县级		√		



序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称 及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式（可选）			
							网上办	就近办	上门办	免申办
17		我要办理医疗救助	医疗救助给付 (430536007W00)	符合条件的对象向村（社区）申请，在征得本人自愿委托的情况下，由相关帮代办人员按程序进行申报办理。鼓励有条件的地方探索对救助对象实行基本医疗、大病保险、医疗救助“一站式”结算。	医保部门	县级		√		
18		为严重精神障碍患者免费提供基本公共卫生服务	为严重精神障碍患者免费提供基本公共卫生服务 (000523003000)	乡镇（街道）、村（社区）医务人员上门进行健康咨询、服药指导服务。	卫生健康部门	乡级			√	
19	外出外来务工人员	我要申请居住证	核发居住证 (000709005000)	个人向居住地派出所或者受公安机关委托的社区服务机构提出申请，通过网上远程核验办理。	公安部门	县级	√	√		



序号	服务对象	“一件事”名称	涉及事项名称 及编码	优化服务要求	业务部门	办理层级	推荐办理方式(可选)			
							网 上 办	就 近 办	上 门 办	免 申 办
20		我要办理医保 社保跨区域转 移接续	医保转移接续手续办理 (432036007W03) 城镇职工基本养老保险关系 转移接续申请 (002014006012)	医保转移接续:通过湘医保微信 公众号、湘医保微信小程序、湘 医保 APP 申请办理。城镇职工 基本养老保险关系转移接续:跨 省转移的,个人在“全国社会保 险服务平台”或“掌上 12333” APP 上进行申请,后续由社保经 办部门在系统和平台中办理;省 内转移的,个人向转入地人社部 门申请办理。	医保、人社部 门	县级	√	√		

