

“最多跑一次”改革 简 报

第 22 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2018 年 4 月 24 日

从“走五步”到“跑零次” 从“数日”到“几小时” 宁海县探索身后事项办理新模式成效明显

2017 年底以来，宁海县将死亡证明事项办理这一“关键小事”作为“民生大事”纳入改革清理范围，通过探索流程再造、创新服务方式等，推动“身后事项”办理从“多件事、多头办理、至少跑五次”向“一件事办理、一条龙服务、一次也不跑”转变。自 2018 年 2 月 5 日运行以来，已受理正常死亡案件 895 件，出具死亡证明平均用时从两三天变为 3 小时左右，最快仅 1 个小时，

获得群众高度好评；同时新模式下还可有效杜绝“死人领工资”等奇葩现象以及“证明自己活着”等奇葩证明，提升政府公信力。

一、加强顶层统筹，去繁为简，变多件事为一件事。一是梳理负面清单，取消不合理的“门槛”“关卡”。梳理原有相关办理规定，去粗取精、去繁为简，取消4项不合理的办理环节。取消医疗卫生机构在签发《死亡证明》前要求提供村（居）委会出具死亡证明的规定，取消各医疗卫生机构、县公安局（派出所）、殡仪馆等单位对家属请求出具死者死亡、户口注销、火化的事实证明作次数限制的规定。并明确“两个不限”——能够证明死亡事实的文书均系死亡证明原则，不得限制证明形式；卫生、公安、殡仪馆等单位应家属要求出具死亡证明，不得限制次数。二是引入组团理念，推动身后多事项变为“一件事”。打破各单位“分散而不协作、独行而不联动”的工作格局，整合县委政法委、县公安局、县民政局、县人力社保局等部门资源，明确实行12345政务服务热线“一个口子”受理、内部流转办理的改革方向，多事项变为“一件事”。

二、重建办理流程，流水作业，变多头办理为集成服务。一是制定办理流程“一张图”。坚持“依法办理+优化简化”原则，重新建构办理流程，建立“12小时内报告—12345指令—卫生机构出具死亡证明—殡仪馆凭死亡证明火化、相关部门启动停发福利、注销户籍等”的流水式无缝式办理流程。针对国家三部委规定的四联式死亡证明，按照“可以网络核验的一律取消证明”原

则，简化为“三联证明”，取消公安联，要求公安部门通过信息共享按规定办理户籍注销。同时制定“死讯”简况、死亡证明等系列标准化样板。**二是**建立事项流转“一个群”。为快速实现事项跨部门有序联办，充分利用政务钉钉的平台优势和可即时反馈信息查收动态的特点，专门建立“身后事办理”钉钉工作群，依次触发启动下一个工作环节。12345 政务服务热线话务员在接到“死讯”报告电话后，通过政务钉钉推送“死讯”简况，触发医疗卫生机构启动实质性死因鉴定并出具证明等，低成本快速实现相关事项的跨部门联办，变“多头办理”为“一条龙流水式服务”。从2018年2月5日启动试运行到3月底，宁海700多个家庭实现亲人身后事“零跑腿”。

三、创新服务方式，主动作为，变多次跑为不用跑。**一是**实行网格员动态报告机制，保障工作时效。积极发挥基层管理网格作用，要求村干部或村网格员主动动态掌握辖区内丧事事宜，并建立与补贴挂钩的奖惩机制，确保正常死亡发生后12个小时内反馈至12345。**二是**实行“专班制+上门式”服务，最大程度方便群众。专门建立“3+X”专班工作机制，3即民政管理员、户籍民警、防保医生，X包括人力社保、残联、市场监管、殡仪馆、12345 政务服务热线等相关工作人员以及村干部和村级网格员，负责身后事项相关工作，确保责任到位。同时推行“上门服务法”，即一旦接到12345工作指令，属地医疗卫生机构在24小时内指派防保医生协同网格员或村干部共同到死者家中进行实质性的死因调查鉴定并按规定出具《医学死亡证明》，同时，网格员或

村干部送达户籍注销 30 日期限告知书，并告知火化预约联系方式，做到“群众动动嘴、政府来跑腿”。三是实行“信息化+主动式”服务，提升政府基层治理能力。死亡后涉及相关福利停发、社保停发、户籍注销等系列后续事项，容易因部门信息共享不及时导致管理纰漏，对此，该县主动转变工作理念，依托政务钉钉工作平台实现死亡信息实时共享，民政、人社、公安部门据此主动办理福利停发、社保停发、户籍注销等系列事项。

四、加强管理考核，建章立制，确保规范有序运转。一是建立死亡信息库，实行“月对账”。12345 政务服务热线、卫生计生、公安、民政、人力社保、残联等单位分别按照标准样本建立死亡信息库，包含死亡身份信息、福利停发情况、社保停发情况、户籍注销情况等，并于每月 10 日上传至工作群，进行二次信息共享和信息核查，确保万无一失。二是出台专项考核办法，实行“制度管人”。为确保工作群信息有效共享、事项联办有效执行，专门出台县级管理考核办法，并将相关考核结果纳入各单位目标管理考核。

本刊邮箱：zdpycjb@126.com

报：车俊、袁家军、陈金彪、冯飞、朱从玖、王双全、高兴夫、成岳冲、王文序、彭佳学、陈伟俊同志，省政府秘书长、副秘书长，省委办公厅、省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室。

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、县（市、区）“最多跑一次”改革办公室。
