

领跑者

第 20 期

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
浙江省最多跑一次改革办公室

2019 年 4 月 3 日

报：车俊书记、袁家军省长、郑栅洁副书记、陈金彪秘书长、
冯飞常务副省长、王文序副省长

编者按：车俊书记强调，要围绕公民个人全生命周期，梳理和公布多部门联办的“一件事”目录，确保推出一项成功一项。宁海县大力探索群众身后事“一件事”“最多跑一次”改革，优化办事流程，精简办事材料，推进信息共享，变群众跑为部门跑、数据跑，全流程办理从“至少跑五次”变为“一次不用跑”。

宁海县群众身后事“一事联办”

“一次不用跑”

2018年以来，宁海县针对群众身后事“管理多头、前置多样、群众多跑”等问题，积极开展“一件事”改革。群众只需拨打“12345”政务热线告知亲属死亡信息，即可着手安排殡仪馆火化事宜，其余环节均由相关部门代跑和数据代跑，实现了全流程“一事联办”“一次不用跑”。

一、三个“减”优化办事流程。一是“减前置”。全面梳理群众身后事涉及的办事事项和证明材料，清理3个前置规定：取消医疗卫生机构在签发《居民死亡医学证明（推断）书》（以下简称《死亡证明》）前要求提供村（居）委会出具相关证明的规定；取消《死亡证明》须由民警签字、派出所盖章才能生效的规定；取消在火化前必须办理死者户籍注销手续的规定。二是“减环节”。改革前，死者亲属需要跑村（居）委会、卫生院、派出所、乡镇（街道）、殡仪馆等5个地方依次办理《死亡证明》和遗体火化事宜，再跑人力社保、残联、民政等部门办理补助发放、待遇停发等事宜。改革后，群众只需拨打“12345”政务热线电话，除了殡仪馆外，不再需要多地跑、多头跑。三是“减时间”。在家、养老服务机构、其他场所正常死亡的，死者亲属告知“12345”政

务热线后，防保医生和网格员在 24 小时内上门开展死亡调查并当场出具《死亡证明》，平均办理时间从原来至少 2 天缩短到 3 小时以内。公安、人力社保、民政、残联等部门接到“12345”推送的死亡简讯后，将各自启动户籍注销、补贴发放、待遇停发等事宜的办理，实现“串联”办理变“并联”办理，大大缩短了办理时间。

二、三个“变”优化服务方式。一是变“坐堂办理”为“上门服务”。改革前，死者亲属需携带相关材料到卫生院，由防保医生“坐堂办理”死亡证明。改革后，防保医生主动上门开展实质性的死因鉴定，大大方便了群众，也提高死因鉴定的真实性。二是变“一张纸”为“一个码”。防保医生完成死因调查后，在钉钉微应用中输入相关信息，自动生成死因调查表和《死亡证明》，随后进行电子签章确认，后台自动向死者亲属推送短信验证码，作为到殡仪馆进行遗体火化的依据。群众提出开具纸质《死亡证明》，防保医生当场开具。三是变“各自表述”为“统一标准”。改革前，部门办事事项的概念表述不尽相同，给群众造成不少麻烦。改革后，标准化设计户口注销事先告知书、村股份经济合作社依法依规停发待遇建议书和待遇停发详细名目等，并委托防保医生或网格员上门书面送达，方便群众及时准确了解相关政策。

三、三个“建”优化保障机制。一是建一个应用平台。依托钉钉应用，开发建设群众身后事办理微应用平台，实现牵头部门对各环节实时掌握、统筹管理、及时催办。二是建一套工作机制。

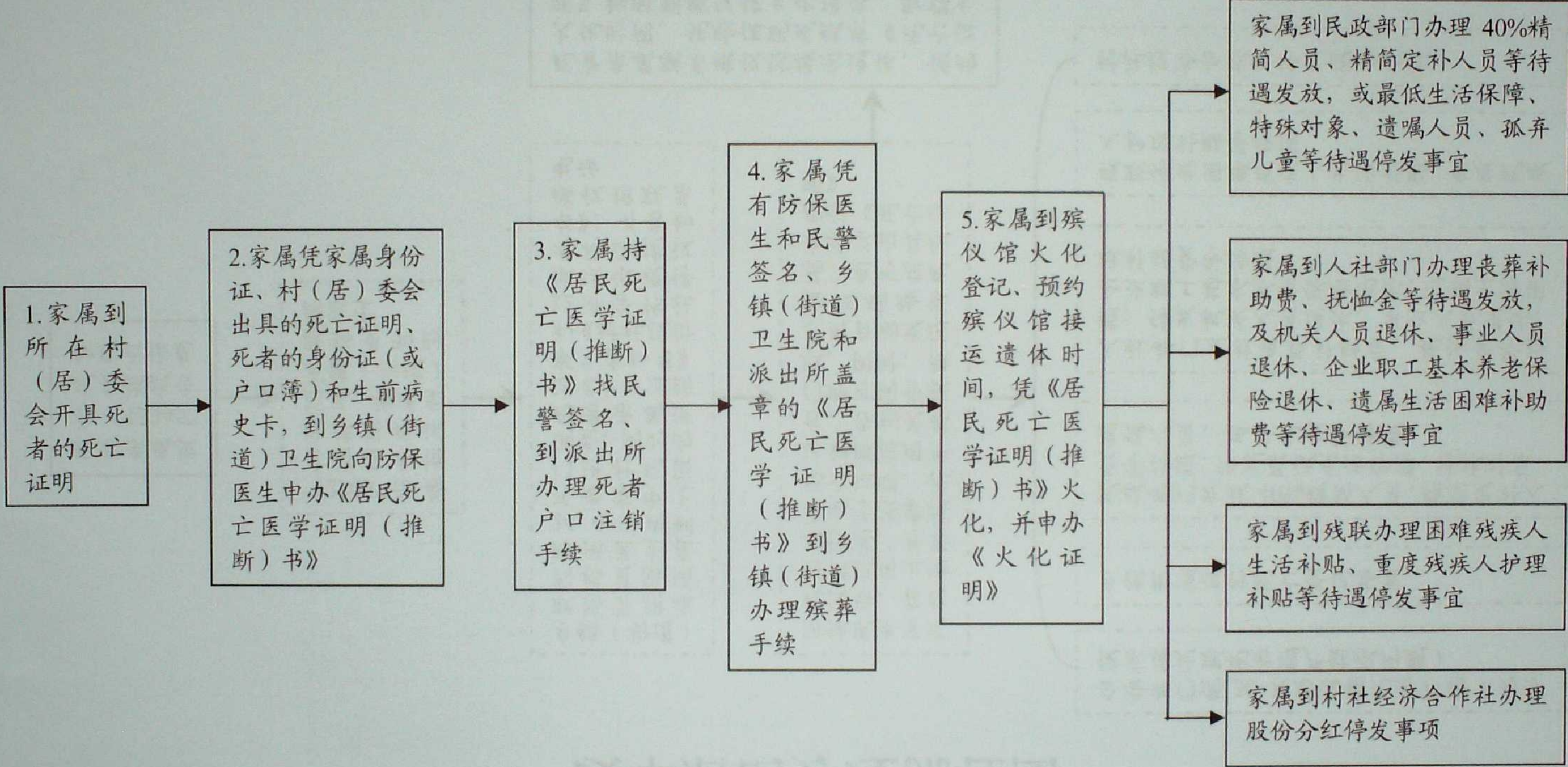
建立“3+X”工作机制，“3”为乡镇（街道）联络员、卫生院防保医生、派出所户籍民警，“X”为村干部或网格员。乡镇（街道）联络员作为“班长”负责日常统筹，在接到“12345”推送的死讯简况后，协调安排防保医生和网格员上门服务时间，跟踪户籍民警在30天后注销死者户口等。三是建一个考核办法。出台专门管理考核办法，把群众身后事办理纳入地方年度目标管理考核体系，加强对联办部门和工作人员的约束力。“12345”每周按照一定比例对死者亲属开展“满意率”和“跑次”的回访，定时对责任履行不力和群众不满意的部门进行通报批评、督促整改。

附件：1. 改革前的办理流程圖

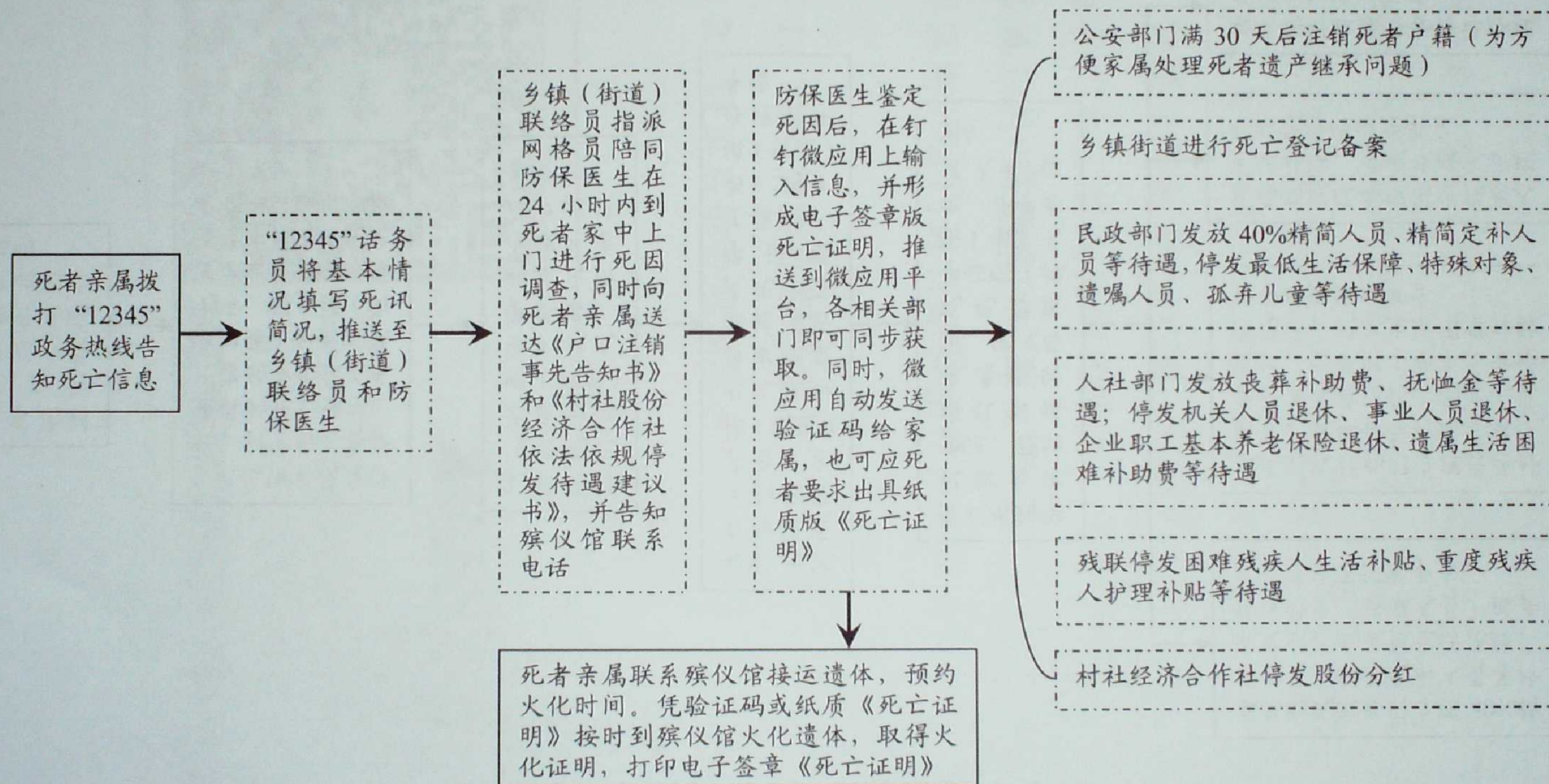
2. 改革后的办理流程圖



改革前的办理流程



改革后的办理流程图



注：实线框为死者家属办理事项；虚线框为部门代跑事项。

送：省委常委。
省委全面深化改革委员会成员。
各改革专项小组。
省直属有关单位。

发：各市、县（市、区）党委、政府，改革办（跑改办）、行政服务中心。

签发人：李岩益

编辑：胡晓斌

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室

2019年4月3日印发
