“全链通办”基础任务清单办理流程

第11部分：公民身后

公民身后“全链通办”，指通过集成公民身后需要办理的关联性强、需求频率高的多个单一事项，将出具居民死亡医学证明（推断）书，开具非正常死亡证明，出具火化证明，参保人员个人账户一次性支取，个人账户一次性待遇申领，遗属待遇申领，死亡注销户口，机动车驾驶证注销，缴存人死亡、被宣告死亡或被宣告失踪提取住房公积金等事项集成化办理，为柳州市内已故公民的直系亲属（家属）提供公民身后联办服务。

本文件规定了公民身后“全链通办”的工作要求、事项范围、受理条件、申请材料、业务流程、办结时限、结果送达、评价与改进等内容。

一、工作要求

（一）机制建设

**1.建立责任分工机制**

明确牵头单位、责任单位职责分工：

（1）牵头单位：民政部门；

（2）责任单位：卫生健康部门、公安部门、医保部门、人力资源社会保障部门、住房公积金管理中心。

**2.建立数据交换机制**

依托柳州市数据共享交换平台和广西数字政务一体化平台，将数据推送至相关部门业务办事系统，数据流转按附录A执行。加强电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等基础应用，通过数据共享、核验逐步实现申请材料免提交。

**3.建立监督反馈机制**

牵头单位会同责任单位依托广西数字政务一体化平台、广西政务APP、政务服务大厅“一窗受理”综合窗口等，根据公民身后“全链通办”服务涉及事项环节区分，对业务流程不同环节进行跟踪反馈。

（二）工作职责

**1.牵头单位**

公民身后“全链通办”牵头单位为民政部门，主要工作职责如下：

（1）做好公民身后“全链通办”本部门事项涉及业务系统、申请材料与广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台的对接，实现数据流转、数据共享；

（2）联合责任单位依托政务服务大厅“一窗受理”综合窗口开展公民身后“全链通办”政策解读和宣传引导；

（3）对本部门事项申请材料进行审核、受理、录入、推送，办理出具火化证明；

（4）联合责任单位跟踪、协调、处理公民身后“全链通办”办理过程中出现的问题，确保通办顺畅完成。

**2.责任单位**

（1）卫生健康部门。主要工作职责如下：

①做好公民身后“全链通办”本部门事项涉及业务系统、申请材料与广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台的对接，实现信息流转、数据共享；

②协同牵头单位依托政务服务大厅“一窗受理”综合窗口开展公民身后“全链通办”政策解读和宣传引导；

③负责指导医疗卫生机构、社区卫生服务机构或乡镇卫生院出具居民死亡医学证明（推断）书；

④协同其他责任单位跟踪、协调、处理公民身后“全链通办”办理过程中出现的问题，确保通办顺畅完成。

（2）公安部门。主要工作职责如下：

①做好公民身后“全链通办”本部门事项涉及业务系统、申请材料与广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台的对接，实现信息流转、数据共享；

②协同牵头单位依托政务服务大厅“一窗受理”综合窗口开展公民身后“全链通办”政策解读和宣传引导；

③负责根据死亡调查情况，开具非正常死亡证明；

④负责查收、核实推送的申请材料，办理死亡注销户口、机动车驾驶证注销。

（3）医保部门。主要工作职责如下：

①做好公民身后“全链通办”本部门事项涉及业务系统、申请材料与广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台的对接，实现信息流转、数据共享；

②协同牵头单位依托政务服务大厅“一窗受理”综合窗口开展公民身后“全链通办”政策解读和宣传引导；

③负责查收、核实推送的申请材料，办理参保人员个人账户一次性支取；

④协同其他责任单位跟踪、协调、处理公民身后“全链通办”理过程中出现的问题，确保通办顺畅完成。

（4）人力资源社会保障部门。主要工作职责如下：

①做好公民身后“全链通办”本部门事项涉及业务系统、申请材料与广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台的对接，实现信息流转、数据共享；

②协同牵头单位依托政务服务大厅“一窗受理”综合窗口开展公民身后“全链通办”政策解读和宣传引导；

③负责查收、核实推送的申请材料，办理个人账户一次性待遇申领、遗属待遇申领；

④协同其他责任单位跟踪、协调、处理公民身后“全链通办”办理过程中出现的问题，确保通办顺畅完成。

（5）住房公积金管理中心。主要工作职责如下：

①做好公民身后“全链通办”本部门事项涉及业务系统、申请材料与广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台的对接，实现信息流转、数据共享；

②协同牵头单位依托政务服务大厅“一窗受理”综合窗口开展公民身后“全链通办”政策解读和宣传引导；

③负责指导住房公积金管理中心办理缴存人死亡、被宣告死亡或被宣告失踪提取住房公积金；

④协同其他责任单位跟踪、协调、处理公民身后“全链通办”办理过程中出现的问题，确保通办顺畅完成。

二、事项范围

公民身后“全链通办”服务联办事项应包含以下事项，并实行动态管理，及时更新调整内容：

（一）出具居民死亡医学证明（推断）书；

（二）出具火化证明；

（三）参保人员个人账户一次性支取；

（四）个人账户一次性待遇申领；

（五）遗属待遇申领；

（六）死亡注销户口；

（七）机动车驾驶证注销；

（八）缴存人死亡、被宣告死亡或被宣告失踪提取住房公积金。

三、受理条件

申请人应满足以下条件：

（一）申请人为柳州市范围内死亡人员（包括正常死亡、非正常死亡两种情形）的直系亲属（家属）或直系亲属委托的参保单位；

（二）死亡人员已参加企业职工基本养老保险，且足额缴纳养老保险费；

（三）缴存单位已为死亡人员办理了住房公积金个人账户封存且封存原因正确；

（四）如需办理个人账户一次性支取，应由职工参保单位提前办理医疗保险人员减员申报。

四、申请材料

申请人应提交以下材料：

（一）公民身后“全链通办”申请表（详见附录B）；

（二）死亡人员的居民身份证、居民户口簿、机动车驾驶证；

（三）正常死亡证明或非正常死亡证明；

（四）被继承人与继承人的关系证明（如居民户口簿、结婚证、公证书）；

（五）继承人的居民身份证；

（六）继承人的账户（存折或银行卡）；

（七）当地人力资源社会保障部门出具的工伤认定书（因工死亡只申报养老保险个人账户支付时需核验）；

（八）变更户主和户内成员关系申请表（如有必要，请提供）；

（九）有视同缴费年限的在职人员，还需要提供人事档案；

（十）继承人办理的还需要提供继承人的社会保障卡，单位办理的，需要提供单位账户或死者社会保障卡。

(十一)继承人现场自拍照（线下申请办理需提供）。

注：①因出具居民死亡医学证明（推断）书、出具火化证明等事项无需申请，故不含以上项事项的申请材料。②上述材料实现数据共享核验后，不再要求申请人提交。

五、业务流程

（一）提出申请

**1.线上申请**

申请人在广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台在线提交公民身后“全链通办”申请表及申请材料。

**2.线下申请**

申请人在政务服务大厅“一窗受理”综合窗口提出申请，提交公民身后“全链通办”申请表及申请材料。

（二）受理

“一窗受理”综合窗口在获取申请材料后，对申请材料进行受理，对符合受理条件且材料齐全的，出具受理通知书，将相关材料分类推送至各部门；对符合受理条件但材料不齐全的，一次性告知申请人补正材料或根据申请人意愿采取容缺受理、承诺审批；对不符合受理条件的，出具不予受理通知书并告知原因。

（三）办理

**1.出具居民死亡医学证明（推断）书**

（1）医疗卫生机构/社区卫生服务机构或乡镇（街道）卫生院进行死亡鉴定，出具居民死亡医学证明（推断）书，并将居民死亡医学证明（推断）书推送至民政部门、医保部门、公安部门、住房公积金管理中心。

（2）公安部门依法处置的非正常死亡案事件（经医疗卫生机构救治的除外），公安部门根据死亡调查情况开具居民死亡医学证明（推断）书，并将居民死亡医学证明（推断）书推送至民政部门、医保部门、住房公积金管理中心。

（3）纸质版居民死亡医学证明（推断）书送达至申请人。

**2.出具火化证明**

（1）殡葬单位依据已故公民死亡证明，火化遗体，出具火化证明。

（2）纸质版火化证明送达至申请人。

**3.参保人员个人账户一次性支取**

（1）医保部门对推送的材料进行查收并在10个工作日内将款项汇入逝者直系亲属（家属）的指定账户。

（2）通过广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台向申请人推送参保人员个人账户一次性支取受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

注：灵活就业人员需自行办理基本医疗保险人员减员申报。

**4.个人账户一次性待遇申领**

（1）完成个人账户一次性待遇核定。款项原则上汇入逝者社会保障卡或参保单位账户，如提供关系证明的，可以汇入逝者直系亲属（家属）的社会保障卡。

（2）通过广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台向申请人推送个人账户一次性待遇申领受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

**5.遗属待遇申领**

（1）为人力资源社会保障部门对推送的材料进行查收并在8个工作日内办理完成遗属待遇核定，发放丧葬补助金、抚恤金原则上汇入逝者社会保障卡或参保单位账户，如提供关系证明的，可以汇入逝者直系亲属（家属）的社会保障卡。

（2）通过广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台向申请人推送遗属待遇申领受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

**6.死亡注销户口**

（1）公安部门对推送的材料进行查收并即时办理，完成居民户口簿打印，同时将死亡注销户口信息推送至住房公积金管理中心。

（2）通过广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台向申请人推送死亡注销户口受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

（3）完成死亡注销户口后，应将纸质版居民户口簿送达至申请人。

**7.机动车驾驶证注销**

（1）公安部门对推送的材料进行查收并在1个工作日内办理完成机动车驾驶证注销。

（2）通过广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台向申请人推送机动车驾驶证注销受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

（3）完成机动车驾驶证注销后，应将注销凭证送达至申请人。

**8.缴存人死亡、被宣告死亡或被宣告失踪提取住房公积金**

（1）住房公积金管理中心对推送的材料进行查收并在1个工作日内办结，同时款项汇入逝者直系亲属（家属）的指定账户。

（2）通过广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台向申请人推送缴存人死亡、被宣告死亡或被宣告失踪提取住房公积金受理办结进度，包括未办结、已办结等状态。

（四）业务流程图

公民身后“全链通办”业务流程图详见附录C。

六、办结时限

（一）公民身后“全链通办”承诺办结时限为12个工作日。

（二）各单一事项承诺办结时限如下：

1.出具居民死亡医学证明（推断）书办结时限为1个工作日；

2.开具非正常死亡人员的居民死亡医学证明（推断）书办结时限为检验完成后1个工作日；

3.出具火化证明办结时限为1个工作日；

4.参保人员个人账户一次性支取办结时限为10个工作日；

5.个人账户一次性待遇申领办结时限为6个工作日；

6.遗属待遇申领办结时限为8个工作日；

7.死亡注销户口办结时限为1个工作日；

8.机动车驾驶证注销办结时限为1个工作日；

9.缴存人死亡、被宣告死亡或被宣告失踪提取住房公积金办结时限为1个工作日（缴存人有未结清公积金贷款的，在结清公积金贷款后1个工作日办结）。

七、结果送达

（一）居民死亡医学证明（推断）书、火化证明、居民户口簿、机动车驾驶证注销凭证等实体证件应根据申请人的需求采取自行领取或邮寄的方式送达。

（二）申请人选择自行领取时，广西数字政务一体化平台、广西政务APP以消息推送或短信等方式通知自取证件的时间和地点。

（三）申请人可通过广西数字政务一体化平台、广西政务APP等平台查询死亡证明、火化证明、居民户口簿、款项发放情况等信息。

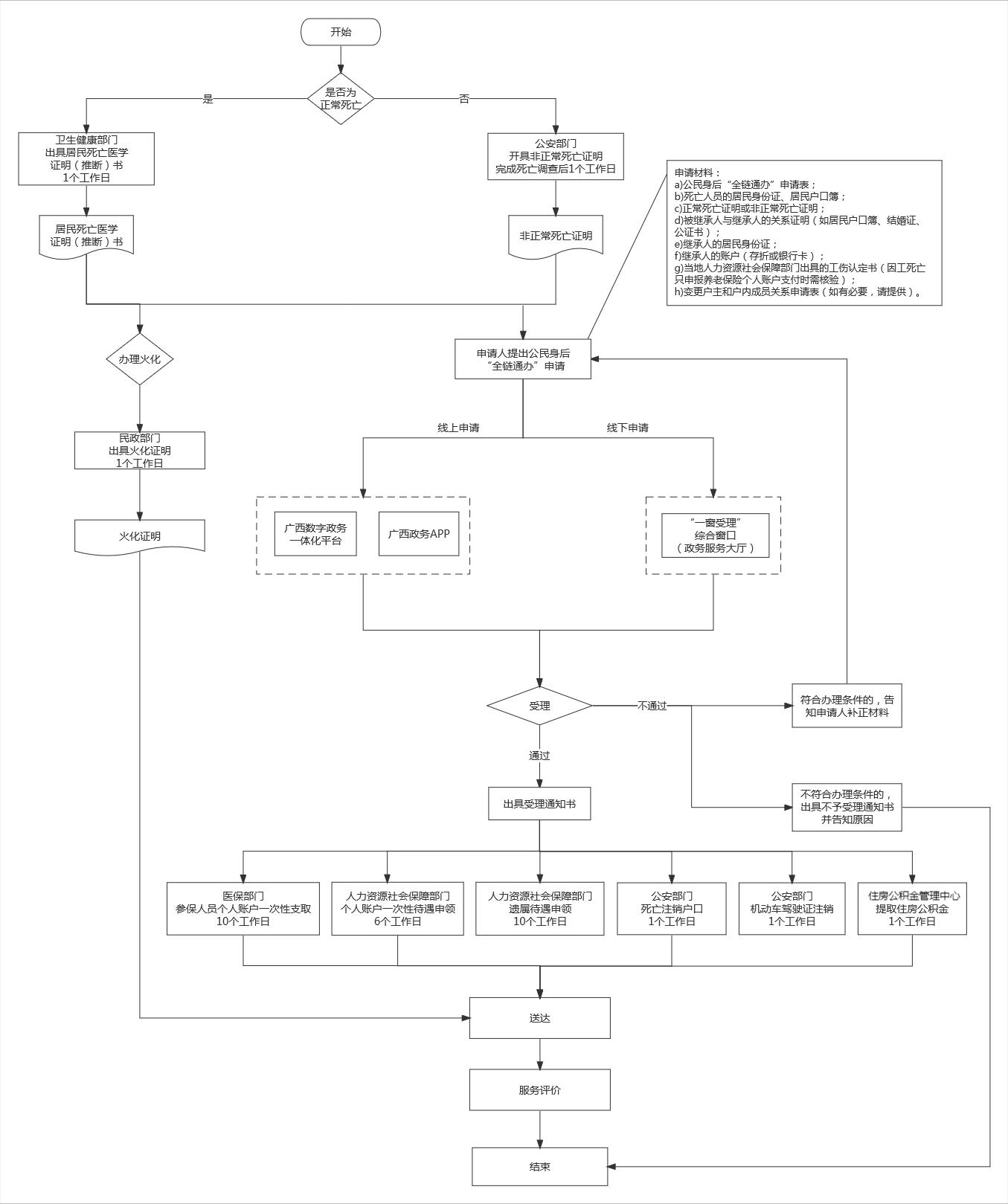
八、评价与改进

（一）根据《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》、《政务服务评价工作指南》的评价要求，在事项办结后，向申请人推送“好差评”服务，接受社会监督。

（二）依据“好差评”内容，不断改进公民身后“全链通办”服务效率和质量。

业务咨询电话：市民政局，0772-2838646。

1. （资料性）  
   公民身后“全链通办”数据流转示意图



注：虚线箭头代表必要时数据流动，实线箭头代表业务数据流动。

* 1. 公民身后“全链通办”数据流转示意图

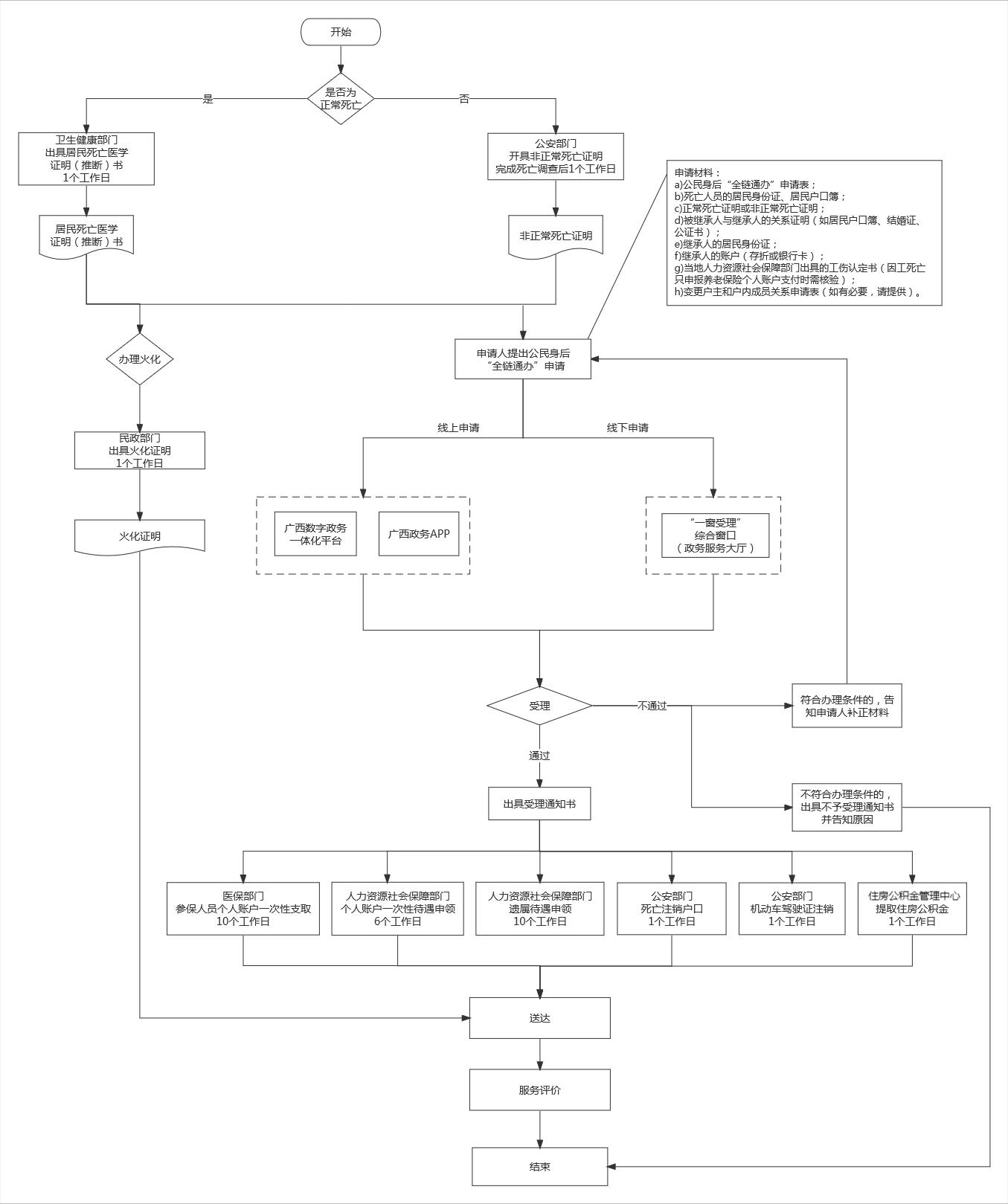
1. （规范性）  
   公民身后“全链通办”申请表

表B.1 公民身后“全链通办”申请表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 身故者基本信息 | 姓名 |  | 性别 |  |
| 出生日期 |  | 亡故时间 |  |
| 亡故地点 |  | | |
| 亡故原因 |  | | |
| 身份证号码 |  | | |
| 银行账号 |  | | |
| 开户行信息 |  | | |
| 原居住地址 |  | | |
| 户籍所在地 |  | | |
| 办理事项 | □参保人员个人账户一次性支取 □个人账户一次性待遇申领  □遗属待遇申领 □死亡注销户口 □机动车驾驶证注销  □缴存人死亡、被宣告死亡或被宣告失踪提取住房公积金 | | | |
| 申请人基本信息（指定受益人或法定继承人） | 姓名 |  | 性别 |  |
| 联系电话 |  | 与身故者关系 |  |
| 身份证号码 |  | | |
| 居住地址 |  | | |
| 银行账号 |  | | |
| 开户行信息 |  | | |
| 诚信承诺 | 一、本人提供的资料是真实、准确、完整的，如因资料内容错误、失真、缺失等所造成的一切后果，全部由本人承担。  二、本人将严格履行继承人（或受遗赠人）义务，自觉遵守国家相关法律、法规、政策规定。如发生法律纠纷，一切后果由申请人自负。 | | | |
| 承诺人确认签字捺印：  年 月 日 | | | |

注：相应款项优先拨付至死亡人员的银行账户。

1. （资料性）  
   公民身后“全链通办”业务流程图



图C.1 公民身后“全链通办”业务流程图