

天水市发电



发电单位天水市人民政府办公室

签发盖章温宗茂章

等级 特急·明电

天政办电〔2025〕7号

天机发 号

天水市人民政府办公室关于印发 《天水市个人身后“一件事”工作方案》的通知

各县区人民政府，市政府有关部门，市属及驻市有关单位：

现将《天水市个人身后“一件事”工作方案》印发你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

天水市人民政府办公室

2025年6月13日

天水市个人身后“一件事”工作方案

为全面落实《甘肃省人民政府办公厅<关于印发个人身后“一件事”工作方案>的通知》(甘政办发〔2025〕43号)要求，加快推进我市个人身后“一件事”落地见效，结合工作实际，制定本方案。

一、工作要求

聚焦群众办理身后事“多头跑、反复跑”痛点问题，以“减环节、减材料、减时限、减跑动”为目标，通过业务整合、数据共享、流程再造，构建“一窗受理、一网通办、并联审批、限时办结”的个人身后“一件事”集成服务体系，不断提升群众办事便捷性和满意度。

二、主要任务

(一) 开展事项梳理整合，编制统一办事规范

按照“一表申请、一套材料、一个流程、一套指南”要求，系统梳理个人身后“一件事”涉及的死亡证明开具、户口注销、火化证明办理、社保个人账户支取、医保个人账户结清、公积金提取、遗嘱公证核查、小额存款支取、驾驶证注销、股权信息查询等事项要素信息。厘清市卫生健康委、市公安局、市民政局、市人社局、市医保局、市公积金中心、市司法局、市市场监管局、市金融监管局等部门单位职责，明确各环节办理标准、材料清单、办理时限和责任人员。精简重复提交的证明材料，取消不必要的证

明事项，将分散的申请材料整合为《个人身后“一件事”申请表》及配套材料清单。编制统一的办事指南，明确线上线下办理渠道、流程步骤、咨询方式等内容，确保群众清晰知晓办理要求。

牵头单位：市大数据中心、市政务服务中心

责任单位：市公安局、市卫生健康委、市市场监管局、市民政局、市人社局、市医保局、市公积金中心、市司法局、天水金融监管分局，各县区政府

（二）推进数据共享共用，切实打破信息壁垒

依托市级政务数据共享交换平台，建立个人身后“一件事”数据共享机制。各责任单位按照“应享尽享、按需共享”原则，梳理共享数据清单，包括死亡证明、火化证明、户口注销信息、社保参保信息、医保个人账户信息、公积金缴存信息、遗嘱公证信息、继承公证信息等。加快部门业务系统与市级政务数据共享交换平台对接，实现数据实时推送、自动核验。对群众提交的线上联办申请，通过数据共享自动匹配用户信息，实现申请表单智能预填、材料自动核验，减少人工录入环节。建立数据共享安全保障机制，规范数据访问、使用权限，确保数据共享合规安全。

牵头单位：市大数据中心

责任单位：市公安局、市卫生健康委、市市场监管局、市民政局、市人社局、市医保局、市公积金中心、市司法局，各县区政府

（三）构建线上服务体系，实现“一网通办”

依托甘肃政务服务网和“甘快办”移动端“高效办成一件事”重点事项服务专区，设置个人身后“一件事”服务入口，实现“一次登录、一网办理”。优化线上办理流程，提供事项申报、材料上传、进度查询、结果反馈等全流程线上服务。整合相关部门业务办理系统，实现线上申请信息自动分发至各责任单位，各单位在线并联审批、限时办结，并将办理结果实时反馈至申请人和市级政务数据共享交换平台。强化12345政务服务便民热线支撑作用，开展话务员专题培训，完善热线知识库，确保热线解答、办事指南、窗口服务“三统一”，实现群众诉求“一线应答、闭环办理”。

牵头单位：市政务服务中心、市大数据中心

责任单位：市公安局、市卫生健康委、市市场监管局、市民政局、市人社局、市医保局、市公积金中心、市司法局、市政务服务中心，各县区政府

（四）优化线下服务模式，实现“只进一门”

按照“应进必进”要求，在市、县区两级政务服务大厅设立个人身后“一件事”综合受理窗口，配备专职工作人员，提供“一窗受理、帮办代办、按责转办、并联审批、限时办结、一窗出件”服务。群众可通过综合受理窗口提交全部申请材料，窗口工作人员对材料进行初审后，通过政务服务平台将相关信息推送至各责任单位办理。各责任单位在规定时间内完成审批，将办理结果反馈至综合受理窗口，由窗口统一向群众发放办理结果或邮寄送达。

针对老年人等特殊群体，提供预约服务、上门服务等便民举措，提升服务温度。

牵头单位：市政务服务中心

责任单位：市公安局、市卫生健康委、市市场监管局、市民政局、市人社局、市医保局、市公积金中心、市司法局、天水金融监管分局，各县区政府

二、职责分工

（一）市大数据中心：负责在甘肃政务服务网和“甘快办”移动端“高效办成一件事”专区上线个人身后“一件事”；对照个人身后“一件事”重点事项清单，持续梳理归集各县区、各相关部门的数据资源和电子证照，加强政务数据资源目录编制和资源挂载，保障数据安全稳定运行。

（二）市政务服务中心：负责统筹推进线下综合受理窗口建设，配备工作人员，开展业务培训；督促各责任单位完成事项认领和入驻大厅工作，完成12345热线知识库更新和话务员培训等工作，确保线下“一窗受理”和诉求“一线应答”。

（三）市公安局：负责为非正常死亡案（事）件出具非正常死亡证明；根据群众申请和死亡证明办理户口注销、驾驶证注销等手续；及时将户口注销、驾驶证注销信息推送至市级政务数据共享交换平台；指导县区公安部门开展相关工作。

（四）市卫生健康委：负责规范死亡证明开具流程，为在医疗卫生机构内正常死亡患者和机构外正常死亡人员开具死亡证

明；及时将死亡信息（含死者姓名、身份证号、死亡时间、死亡原因等）推送至市级政务数据共享交换平台；指导县区卫生健康部门开展相关工作。

（五）市民政局：负责规范火化证明开具流程，根据死亡证明办理火化手续并开具火化证明；及时将火化信息（含死者姓名、身份证号、死亡时间、火化时间、火化地点等）推送至市级政务数据共享交换平台；指导县区民政部门开展殡葬服务和相关信息推送工作。

（六）市人社局：负责办理企业职工基本养老保险退休人员身故个人账户一次性待遇申领、遗属待遇（丧葬补助金和抚恤金）申领，城乡居民基本养老保险享受待遇人员身故注销登记及个人账户支取等业务；依托数据共享核验死亡信息和身份信息，精简办理材料；及时将办理结果推送至市级政务数据共享交换平台；指导县区人社部门开展相关工作。

（七）市医保局：负责办理参保人员职工基本医疗保险、城乡居民基本医疗保险个人账户余额一次性支取等业务；通过数据共享核验死亡信息和参保信息，简化办理流程；及时将办理结果推送至市级政务数据共享交换平台；指导县区医保部门开展相关工作。

（八）市公积金中心：负责办理已故缴存人住房公积金账户存储余额提取业务；通过数据共享核验死亡信息和缴存信息，取

消不必要的证明材料；及时将缴存信息和提取办理结果推送至市级政务数据共享交换平台；指导县区公积金管理部门开展相关工作。

（九）市司法局：负责提供已故人员遗嘱公证、继承公证信息核查服务；及时将公证信息推送至市级政务数据共享交换平台；指导公证机构规范公证流程，为群众提供便捷的公证服务；指导县区司法行政部门开展相关工作。

（十）市市场监管局：负责为继承人提供已故人员股权登记信息查询服务；配合相关部门推进企业股权继承变更等业务办理；指导县区市场监管部门开展相关工作。

（十一）天水金融监管分局：协调对接甘肃金融监管局和驻市银行机构，规范小额存款支取业务流程，推进银行机构与市级政务数据共享交换平台对接，实现死亡信息和身份信息核验，简化办理手续；指导银行机构为群众提供便捷的小额存款支取服务。

（十二）各县区政府：负责本县区线上服务平台和线下综合受理窗口建设；统筹协调县区相关部门开展事项梳理、数据对接、业务办理等工作；加强政策宣传和服务推广，确保改革举措落地见效。

三、保障措施

（一）强化协同配合。各县区、各相关部门要对个人身后“一件事”办理工作高度重视，建立分工明确、权责清晰、协同高效的联办机制，统筹推进重点事项任务落实。各责任单位要加强窗

口工作人员队伍建设，指导县区相关部门做好数据对接、业务办理等工作，确保工作方案内容落到实处。

（二）强化组织实施。各责任单位要加强协同配合，形成工作合力，确保业务办理过程高效协同、数据共享反馈及时合规。市级相关部门要加强与省级主管部门的沟通汇报，主动对接国家和省级相关标准要求，争取国家和省级层面在政策、数据共享等方面给予支持。

（三）强化宣传引导。各县区、各相关部门要积极宣传引导，让群众了解熟悉办理流程 and 总体要求。要对群众在办理过程中反映的问题及时梳理汇总和回应解答，增强群众办事的便捷性和满意度。

- 附件：1.个人身后“一件事”申请表
2.个人身后“一件事”资料清单

附件 1

个人身后“一件事”申请表

基本 信息	申请人 信息	姓 名		性 别	
		民 族		公民身份证号码	
		联系电话		与已故人员关系	
		居住地址			
		户籍地址			
	已故人 信息	姓 名		性 别	
		民 族		工作单位	
		公民身份证号码		户籍地址	
死亡时间			死亡地点		
参保人员职工 基本医疗保险 个人账户余额 一次性支取	已故人员社保 卡账户信息 (无社保卡或 社保卡未激活 可提供已故人 员其他银行卡 信息)	开户姓名			
企业职工基本 养老保险退休 人员身故个人 账户一次性待 遇申领、企业 职工基本养老 保险退休人员 身故遗属待遇 申领、城乡居 民基本养老保 险享受待遇身 故注销登记		开户银行			
		银行账号			
		银行行号			
职工死亡或被 宣告死亡提取 住房公积金	继承人或受遗 赠人 I 类银行储 蓄卡账号		账户开户 银行名称		

附件 2

个人身后“一件事”申请材料清单

序号	材料名称	涉及事项	备注
1	申请人 居民身份证	<ol style="list-style-type: none"> 1、出具死亡证明 2、出具火化证 3、户口注销 4、企业职工基本养老保险退休人员身故个人账户一次性待遇申领 5、企业职工基本养老保险退休人员身故遗属待遇申领 6、城乡居民基本养老保险享受待遇身故注销登记 7、参保人员职工基本医疗保险个人账户余额一次性支取 8、住房公积金提取（死亡） 9、遗嘱继承公证信息核查 	出具火化证、户口注销需要材料原件
2	已故人员 居民身份证	<ol style="list-style-type: none"> 1、出具死亡证明 2、出具火化证 3、户口注销 4、企业职工基本养老保险退休人员身故个人账户一次性待遇申领 5、企业职工基本养老保险退休人员身故遗属待遇申领 6、城乡居民基本养老保险享受待遇身故注销登记 7、住房公积金提取（死亡） 8、遗嘱继承公证信息核查 	出具火化证、户口注销需要材料原件
3	居民户口簿	<ol style="list-style-type: none"> 1、出具死亡证明 2、遗嘱继承公证信息核查 3、户口注销 	线下办理，线下提供

序号	材料名称	涉及事项	备注
4	死亡证明	1、出具火化证 2、户口注销 3、企业职工基本养老保险退休人员身故个人账户一次性待遇申领 4、企业职工基本养老保险退休人员身故遗属待遇申领 5、城乡居民基本养老保险享受待遇身故注销登记 6、参保人员职工基本医疗保险个人账户余额一次性支取 7、住房公积金提取（死亡） 8、遗嘱继承公证信息核查	出具火化证、户口注销需要材料原件
5	已故人员社保卡或银行卡	1、企业职工基本养老保险退休人员身故个人账户一次性待遇申领 2、企业职工基本养老保险退休人员身故遗属待遇申领 3、城乡居民基本养老保险享受待遇身故注销登记 4、参保人员职工基本医疗保险个人账户余额一次性支取	办理企业职工基本养老保险退休人员身故个人账户一次性待遇申领、企业职工基本养老保险退休人员身故遗属待遇申领、城乡居民基本养老保险享受待遇身故注销登记必须提供已故人员社保卡（无社保卡或社保卡未激活可提供已故人员其他银行卡信息）
6	社会保险参保人员遗属待遇及个人账户返还业务申请表 城乡居民基本养老保险注销登记表及承诺书	1、企业职工基本养老保险退休人员身故个人账户一次性待遇申领 2、企业职工基本养老保险退休人员身故遗属待遇申领 3、城乡居民基本养老保险享受待遇身故注销登记	
7	具有法律效力的继承受遗赠文件	1.住房公积金提取（死亡）	