

云南省残疾人联合会文件

云残办发〔2023〕32号

云南省残疾人联合会办公室 关于残疾人证“网上办”试点工作情况的通报

各州（市）残联：

根据《云南省〈中华人民共和国残疾人证管理办法〉实施细则》（云残发〔2017〕156号）要求，现将残疾人证“网上办”（以下简称“网上办”）试点工作情况通报如下：

一、“网上办”工作进展情况

2022年3月，经中残联批复同意，云南省残联决定在昆明市晋宁区、保山市腾冲市、临沧市双江县启动“网上办”试点工作，通过推行“网上办”工作，优化残疾人证办理流程，真正实现让残疾人只跑一次路。

(一) 成立试点工作领导小组。3 个试点县(市区)及时成立“网上办”试点工作领导小组,分别拟定“网上办”试点工作方案,积极征询卫生健康行政部门和涉及到的残疾人评定机构意见,达成共识,取消纸质评残表在各环节的流转,明确各部门职责,形成合力,保障试点顺利进行。

(二) 明确工作规范流程。在进行试办证过程中,按照实际操作步骤要求,认真制定“网上办”试点工作规范和工作流程图,发放到各乡镇(街道),张贴在残联办证大厅(窗口)醒目位置,使群众对办理残疾人证的过程一目了然。

(三) 开展“网上办”业务专题培训。3 个试点县(市区)分别组织各乡镇(街道)残联、村(社区)残协专职委员,进行“网上办”业务专题培训,教会他们熟练掌握手机小程序“残疾人服务”和电脑“全国残联信息化服务平台”的功能,达到可以独立办理残疾人证“新办证”、“挂失”、“注销”、“变更”的申请环节及新办证的公示环节。

(四) 积极开展“网上办”宣传工作。要求残联工作人员及各乡镇(街道)残联、村(社区)残协专职委员广泛宣传“网上办”,对来办证大厅申请新办证的疑似残疾人及家属宣传网上办理流程规范,指导他们在微信小程序“残疾人服务”中进行申请办证操作,提高“网上办”认知度,教会群众使用手机、电脑程序申请残疾人证办理。

经过一年的努力,3 个试点县(市区)依托“全国残联信息化服务平台”,对残疾人证办证、变更、挂失、残损换新、迁移、注销等服务实现网上办理,圆满完成试点工作任务,取得重要阶

段性成果，探索出一套可复制、可推广的经验做法。截止目前，3个“网上办”试点县（市区）共收到网上申请3768人，受理3213人（其中新办证1236人；变更754人；挂失119人；残损换新71人；到期换证521人；注销142人；基本资料更新281人；重新分配区划73人；迁移16人），有效提升残疾人证办理的便民性和惠民性，真正实现让残疾人“最多跑一次”目标。

二、存在问题和困难

（一）“全国残联信息化服务平台”系统稳定性差。由于网络联接和软件维护运行等原因，残疾人办证系统使用顺畅性差，造成残疾人证办理时间延长；

（二）具体操作人员素质参差不齐，造成流程不畅。残疾人证“网上办理”需要具体办证审核和残疾评定人员全程在网上进行流程处理，这就存在因人员素质、年龄以及对电脑操作熟练程度等因素限制，造成残疾人证“网上办理”实现难度加大。如腾冲市残疾评定机构虽然积极配合开展试点工作，但因其残疾评定人员年龄老化、不会操作电脑等客观原因，无法完成网上残疾评残操作，目前只能由残联工作人员到医院拿纸质鉴定表进行代录入工作，虽然同样实现了残疾人“只跑一次”目标，但未能取消纸质评残表在各环节的流转。

三、下步工作打算

通过开展试点工作，可以看到残疾人证“网上办”打通了服务残疾人的“最后一公里”，真正实现了“一件事一次办”的便民高效目标，切切实实提高了残疾人的获得感、幸福感和安全感。2023年，省残联在总结试点工作取得成果经验的基础上，将“网

“网上办”列为年度重点工作，全面推进“网上办”工作。各州（市）残联要把深入学习宣传贯彻党的二十大精神与学习贯彻习近平总书记关于残疾人工作的重要指示批示精神结合起来，紧紧围绕党的二十大提出的完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系的新部署新要求，进一步加大工作力度，积极推动实现全省残疾人证“网上办”全覆盖。

（一）积极与省卫健部门协调沟通，明确责任，各司其职，形成合力，共同推动“网上办”工作，真正实现残疾人证办理“一件事一次办”；

（二）积极解决“网上办”推进工作中遇到的操作人员素质提升等实际问题，各级残联通过举办残疾人证“网上办”培训，提升具体操作人员及基层残联工作人员服务能力，熟练掌握“网上办”流程操作；

（三）积极开展残疾人证“网上办”政策宣传，让“网上办”流程家喻户晓，切实推进残疾人证“网上办”全覆盖。

云南省残疾人联合会办公室

2023年4月16日



云南省残疾人联合会办公室

2023年4月16日印发

