

上海市民政局  
上海市教育委员会  
上海市公安局  
上海市交通委员会  
上海市体育局  
上海市医疗保障局  
上海市数据局

沪民养老发〔2024〕18号

关于印发《上海市养老服务“一件事”业务流程  
优化再造工作方案》的通知

各区民政局、教育局、公安局、交通管理部门、体育局、医疗保障局、数据局，有关单位：

现将《上海市养老服务“一件事”业务流程优化再造工作方案》印发给你们，请认真遵照执行。

上海市民政局

上海市教育委员会

上海市公安局

上海市交通委员会

上海市体育局

上海市医疗保障局

上海市数据局

2024年11月1日

(此件主动公开)

# 上海市养老服务“一件事”业务流程优化再造工作方案

根据《2024 年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革任务分工》（以下简称《任务分工》），开展养老服务“一件事”改革，推出养老服务专区，打造“一类事一起办”集成服务，进一步优化业务流程、减少线下跑动、精简申请材料、压缩办理时限，助力养老服务高质量发展。

为落实《任务分工》的要求，在市政府办公厅的指导下，由市民政局牵头，会同市教委、市公安局、市交通委、市体育局、市医保局、市数据局、市大数据中心等单位按职责分工做好养老服务“一件事”流程再造，方便群众办理养老服务相关事项。现拟订工作推进方案如下：

## 一、改革事项

当前养老服务“一件事”的改革任务，主要包括：申请老年照护统一需求评估（长护险需求评估）、申请养老服务补贴、申请入住养老机构、申请居家环境适老化改造、申请老年人助餐服务和优惠、申请老年人助餐服务和优惠的变更、申请康复辅助器具社区租赁服务、选择老年综合津贴领取渠道、申领敬老卡、报名参加上海市老年教育课程、提供便捷叫车服务、领取助老体育消费券 12 个事项。

（一）申请老年照护统一需求评估。本市重度残疾等有特殊困难的老年人，可通过“一网通办”或“随申办市民云”申请老年照护统一需求评估。对评估结论有效期满，再次提出申请的，各区可通过“一网通办”或“随申办市民云”旗舰店在线提供申请。

（二）申请养老服务补贴。经老年照护统一需求评估后符合条件的本市户籍困难老年人，可通过“一网通办”提出申请，或至街道（乡镇）社区事务受理服务中心申请养老服务补贴。

（三）申请入住养老机构。本市户籍且老年照护统一需求评估等级达到3级及以上的老年人可通过“一网通办”申请入住保基本养老机构（床位）。

（四）申请居家环境适老化改造。本市户籍60周岁及以上的老年人，对申请改造的住房拥有产权或长期使用权，改造内容符合要求的，均可申请居家环境适老化改造，享受一定的补贴。老年人可通过“一网通办”或“随申办市民云”提出申请，可本人自行申请，也可委托子女、社区养老顾问、居村委会工作人员等代为申请。对符合补贴条件的老年人，系统可自动比对老年人补贴类别，计算并发放补贴。

（五）申请老年人助餐服务和优惠。本市户籍60周岁及以上的老年人首次申请老年人助餐服务和优惠，可通过“一网通办”或“随申办市民云”提出申请，或至街道（乡镇）社区事务受理服务中心办理申请，并由申请居住地街镇和区民政审核。具体条件、标准、形式由各区、各街镇自行制定。

（六）申请老年人助餐服务和优惠的变更。本市户籍60周岁及以上已申请“老年人助餐服务和优惠”并审核通过的老年人，因人户分离等原因相关信息发生变化的，可通过“一网通办”或“随申办市民云”提出变更申请，或至街道（乡镇）社区事务受理服务中心办理变更，并由申请居住地街镇和区民政部门审核。变更内容包括现居住地信息、就餐结算银行卡信息等。具体条件、标准、形式由各区、各街镇自行制定。

(七) 申请康复辅助器具社区租赁服务。本市户籍 60—74 周岁（含）经老年照护统一需求评估具有二级及以上照护等级的人员和 75 周岁及以上所有老年人均可可以享受租赁服务补贴。申请人可通过“一网通办”或“随申办市民云”申请租赁服务。

(八) 选择老年综合津贴领取渠道。老年综合津贴实行“免申即享”并采用上海市敬老卡或社会保障卡双渠道发放，本市户籍年满 65 周岁及以上的老年人，无需申请，仅需选择好领取渠道，即可享受。可通过“一网通办”或“随申办市民云”选择领取渠道，或至街道（乡镇）社区事务受理服务中心通过人工窗口或自助终端选择津贴领取渠道。

(九) 申领敬老卡。本市户籍 65 周岁及以上的老年人可以申领敬老卡。敬老卡统一印制，用于发放上海市老年综合津贴，具有老年人优待凭证以及金融支付功能。符合申领条件的老年人可通过“一网通办”或“随申办市民云”进行申领，或至街道（乡镇）社区事务受理服务中心或者指定的受理点申领敬老卡。

(十) 报名参加上海市老年教育课程。本市符合规定条件的老年人可通过“随申办市民云”报名参加老年教育课程，任选机构及课程报名，并记录学习过程。有专长的居民，可通过该服务注册成为兼职教师，进入老年教育机构授课。

(十一) 提供便捷叫车服务。本市依托“申程出行”平台为老年人等市民提供便捷呼叫出租车的出行服务。老年人可通过“随申办市民云”搜索进入“申程出行”打车页面。

(十二) 领取助老体育消费券。本市 55 周岁及以上的市民可通过“随申办市民云”微信小程序领取助老体育消费券，并在购买符

合条件的长者运动健康之家服务项目时，直接抵扣使用。

上述 12 项业务涉及 7 家单位，其中，第一项至第九项事项已实现“一网通办”PC 端网上办理；第一项及第四项至十二项事项已在“随申办市民云”等移动端上线服务。

## 二、改革内容

改革将聚焦前述 12 个事项，打造联办模式，按照“一次告知”“一表申请”“一口受理”“分别办理”“一体管理”的原则，对具备联办条件的事项实施流程再造，方便群众“一件事一次办”；建设联办平台，整合互通各部门业务办理信息管理系统，建设养老服务“一件事”主题服务受理功能模块，通过一个“入口”，实现“一网办理”。

### （一）打造联办模式

按照“一次告知”“一表申请”“一口受理”“分别办理”“一体管理”的原则，对养老服务“一件事”中申请老年照护统一需求评估（长护险需求评估）、申请养老服务补贴、申请入住养老机构等具备联办条件的 3 个事项实施流程再造，方便群众“一件事一次办”。服务事项有评估等级要求的，告知老年人按照本市老年照护统一需求评估有关办理流程申请评估。

#### 1. 一次告知

整合告知内容。就相关业务事项申请条件、受理顺序、申请材料、承诺事项等，由民政部门集约汇总后，实现一次告知。

#### 2. 一表申请

将申请表格进行整合，在养老服务“一件事”专区内，申请人只需填写一张综合申请表，即可涵盖多个相关事项的办理需求，无需重复填写多张表格或提交多份材料。申请人也可通过“一网通办”

平台的在线填报系统，直接填写综合申请表并提交所需材料。系统将自动对申请信息进行校验和整理，确保信息的准确性和完整性。

### 3. 一口受理

申请事项可在一个网站界面受理，不用重复申报。对办理流程进行优化设计，实现跨部门、跨层级的协同办理，确保申请人提交的事项能够在一个窗口或平台上得到及时处理。

### 4. 分别办理

各单位根据各自法定职责对所涉业务事项进行受理、审核及出具结果，对于需要申请人提交自备材料的事项，由申请人向相关单位提交后办理。

### 5. 一体管理

联办事项综合申请表基本信息字段覆盖各事项基础信息及申请表内容，由申请人一表申请受理。申请人通过线上平台申报联办事项的，可实时在线查询各项业务的办理进度及办理结果，实现一体反馈、一口查询。

## （二）建设联办平台

依托“一网通办”平台，整合互通各部门业务办理信息管理系统，实现 12 个事项流程交互、数据流转，建设全市统一的养老服务“一件事”主题服务受理功能模块，通过一个“入口”办理，实现养老服务事项集成展示和办理。

## 三、预期成效

一是对关联性强、办理时间相对集中的事项，推行集成办理，实施并联审批，让养老服务触手可及，并以此为牵引不断提升“智慧好办”水平。

二是通过专区服务，利用数字化手段一站式提升老年人的政务服务办事体验，后续还将不断推展服务事项、丰富应用场景，让老年人共享数字红利，实现“小切口、大牵引”。

三是数据赋能，改革创新，持续深化民政领域“高效办成一件事”品牌服务，助力本市“高效办成一件事”改革不断提升个人生命周期覆盖面。

#### 四、工作要求

（一）明确分工，形成工作合力。各单位要按照方案要求，明确职责分工，建立“信息共享、分工负责、部门协作、整体服务”的工作协调机制。在市政府办公厅的指导下，由市民政局牵头，市教委、市公安局、市交通委、市体育局、市医保局、市数据局等有关部门根据各自职能，分别梳理相关业务流程的改造，编制办事指南、操作规程等。市大数据中心提供信息化技术服务，负责养老服务“一件事”专项系统建设，指导各部门完成业务系统对接改造，实现数据交换。

（二）细化步骤，紧扣时间节点。各单位要按照市政府办公厅关于养老服务“一件事”节点要求，加大力度、加快推进。10月底前，完成技术方案、“一表申请”设计、技术开发（已完成）；11月20日，正式上线，实现办理流程的优化。

（三）加大宣传，提高群众知晓度。各单位要充分利用门户网站、新媒体、办事窗口等平台，线上线下同步做好政策宣传，积极引导群众通过“一网通办”平台上的养老服务“一件事”专栏办理养老服务事项，提升群众的获得感和满意度。