

霍退役军人组办〔2020〕4号

关于印发《霍邱县基层退役军人服务站规范化 建设工作方案》的通知

各乡镇政府、开发区管委：

现将《霍邱县基层退役军人服务站规范化建设工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

特此通知

2020年5月26日

霍邱县基层退役军人服务站规范化建设 工作方案

退役军人服务站是退役军人服务管理工作的重要载体,为进一步提升基层退役军人服务站规范化建设水平,充分发挥退役军人服务保障体系功能作用,根据退役军人事务部、中央组织部、中央编办、财政部、人力资源和社会保障部联合印发的《退役军人服务中心(站)建设与工作规范(暂行)》、退役军人事务部《关于印发基层退役军人服务中心(站)工作指南的通知》(退役军人部发〔2019〕57号)精神,按照省市县工作要求,结合我县退役军人事务工作实际,制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,着眼“让退役军人满意,让他们成为全社会尊重的人,让军人成为全社会尊崇的职业”目标任务,坚持党的领导、坚持以退役军人为中心、坚持改革创新、坚持“军”的特色,不断加强基础设施建设和机构队伍建设,完善服务内容,增强服务能力,提高服务质量和水平,为退役军人提供规范、便捷、高效的保障服务。努力打造退役军人之家,让退役军人有更多的荣誉感、获得感、归属感。

二、工作目标

深入贯彻习近平总书记关于“要高度重视建立健全退役军人服务保障体系,尽快推进这项工作,努力做到全覆盖,实现有机构、有编制、有人员、有经费、有保障”的重要指示精神,全面

落实党中央、国务院决策部署及省市县党委、政府工作要求，在已经实现全覆盖的基础上，进一步下大力气提质增效，2020 年 10 月底前，全面落实机构、编制、人员、经费、场地、工作制度“六到位”，实现退役军人服务保障体系全覆盖。形成较为完善的县、乡镇（开发区）、村（社区）三位一体的“两站一中心”网络，实现服务规范化、专业化、信息化、网络化的目标。

三、工作要求

（一）基本保障规范化

乡镇（开发区）退役军人服务站按照“五有”（有机构、有编制、有人员、有经费、有保障）建设要求，落实基本保障要求。村（社区）退役军人服务站按照全覆盖、“四有”（有机构、有人员、有经费、有保障）标准，落实基本保障。

1.有专门机构。乡镇（开发区）退役军人服务站为乡镇（开发区）公益一类股级事业单位，单独设立机构，隶属乡镇（开发区）政府（管委）管理，接受县退役军人事务部门业务指导。村（社区）退役军人服务站，隶属村（社区）委会管理，接受乡镇（开发区）退役军人服务站业务指导。

2.有专门编制。乡镇（开发区）退役军人服务站设立专门编制，核定事业编制 2 名。乡镇（开发区）要严格按照县编委《关于成立乡镇（开发区）退役军人服务站的通知》（邱编〔2020〕1 号）要求，不折不扣抓好落实。

3.有专职人员。乡镇（开发区）退役军人服务站设站长 1 名、工作人员 1 名，专门从事退役军人服务工作。2 名在编专职工作

人员要确保在岗在位，不得挪作其他岗位使用。工作人员出现调整变动的，乡镇（开发区）党委政府应当在 1 个月内配备到位，并及时向县退役军人事务局报备。村（社区）退役军人服务站严格落实省委、市委、县委要求，由村（社区）党支部书记兼任同级退役军人服务站站长，服务站专职工作人员由退役军人专岗等有关人员担任。

4.有专项工作经费。乡村级退役军人服务站工作经费要纳入乡镇财政预算管理，乡镇财政要给予足额保障，做到专款专用、依法依规使用。

5.有独立办公场所。乡镇（开发区）退役军人服务站办公场所面积原则上不少于 100 平方米，可与同级为民服务中心融合办公（上述面积包含为民服务中心综合服务大厅公共部分面积）。村（社区）退役军人服务站办公面积原则少不少 50 平方米，可与同级党群服务中心融合办公（上述面积包含党群服务中心综合服务大厅的公共部分面积）。

6.有必要的办公设备。乡镇（开发区）退役军人服务站配备：电脑、办公桌椅（以上按编制人数配备）、文件柜、多功能打印机 1 台、保密设备；办事等待区配备：座椅，饮水机。服务台上配备：老花镜、纸、笔、胶水、订书机、服务区配备：紧急医疗救助及残疾人专用品等便民用品。乡镇（开发区）退役军人服务站应刻制公章，保障业务顺利开展。

村（社区）退役军人服务站配备：电脑、办公桌椅、文件柜、多功能打印机 1 台；办事等待区配备：座椅、饮水机等；柜台上

配备：老花镜、纸、笔、修正液、胶水、订书机；服务区配备：紧急医疗救助及残疾人专用品等便民用品。

（二）场所建设规范化

退役军人服务站场所建设，坚持“彰显特色，布局合理、配置合适”的原则，综合考虑服务对象数量，区域空间规模、退役军人保障需求等因素，合理规划、规范布置。

乡镇（开发区）退役军人服务站可为民服务中心融合办公，打造“3室1厅”，即办公室、接待（洽谈）室、退役军人党员活动室，综合服务大厅（可在为民服务中心设立退役军人综合服务窗口）。如办公场所面积有限，可考虑将接待（洽谈）室与退役军人党员活动室合并使用。办公室要落实工作机构组成、工作职责、工作制度、工作流程、服务规范、服务对象组成架构上墙要求，落实台账健全、资料归档。村（社区）退役军人服务站打造“1室1厅”，即退役军人综合接待活动室、综合服务大厅（可在党群服务中心设立退役军人综合服务窗口）。办公室可与退役军人综合接待活动室合并使用，办公室要落实工作机构组成、工作职责、服务对象架构上墙要求。

（三）工作职责规范化

退役军人服务中心（站）要各自厘清本级工作职责和服务事项。县乡村三级退役军人服务机构要做好承接配合，有序衔接、无缝联接。

1.县退役军人服务中心职责

县退役军人服务中心隶属于县退役军人事务局管理，在县退

役军人事务局领导下和市退役军人服务中心指导下开展工作 ,主要职责 :

- (1) 开展退役军人工作相关政策宣传 ;
- (2) 开展退役军人联络接待、政策咨询、走访慰问、帮扶解困、化解矛盾和思想政治工作 ;
- (3) 配合组织部门加强退役军人党的建设 ;
- (4) 配合有关部门做好来信来访和权益维护工作 ;
- (5) 组织协助退役军人参加职业教育、技能培训和退役军人专场招聘会 , 协调有关部门做好退役军人就业创业扶持服务 ;
- (6) 组织开展退役军人和其他优抚对象信息采集、建立县级退役军人和其他优抚对象基础信息数据库 ;
- (7) 开展年度退役军人事务统计调查工作 ;
- (8) 指导乡镇 (开发区) 退役军人服务站业务 ;
- (9) 完成上级交办的其他工作任务。

2、乡镇 (开发区) 退役军人服务站职责

乡镇 (开发区) 退役军人服务站隶属乡镇 (开发区) 党 (工) 委、政府 (管委) 管理 , 在县退役军人事务局指导下开展工作 , 主要职责 :

- (1) 宣传贯彻落实国家及省、市、县退役军人就业创业、优待抚恤政策 , 积极为符合政策的现役、退役军人及其他优抚对象申报办理优待抚恤待遇。
- (2) 做好退役军人和其他优抚对象信访接待工作 , 维护他们的合法权益 , 落实信访事项首办责任 , 依法及时就地化解矛盾。

(3)协助做好退役军人党员管理 ,建立退役军人党员清单 ,将退役军人流动党员纳入党的基层组织 ,配合组织部门做好流动党员教育管理。

(4)负责属地退役军人及其他优抚对象综合数据库建设 ,全面及时准确采集退役军人及其他优抚对象基础信息 ,建立退役军人及其他优抚对象信息档案 ,并落实动态管理。

(5)组织开展年度退役军人及其他优抚对象退役军人事务统计调查工作。

(6)组织指导退役士兵参加职业技能培训和学历教育 ,为退役军人技能培训和就业招聘提供服务 ,推荐和扶持退役军人就业创业。

(7)组织开展拥军优属、双拥创建和褒扬纪念活动 ,加强退役军人思想工作 ,培育、推广和宣传退役军人先进典型。

(8)组织指导辖区内开展送春节慰问年画、送现役军人立功受奖喜报 、送 “光荣之家” 牌匾等工作。

(9)做好关爱帮扶服务。加强对烈军属、在乡老复员军人、特困供养退役军人等重点优抚对象的服务保障 ,指导乡村 (社区) 开展 “一对一” 人文关爱帮扶活动 ,帮助重点优抚对象解决生活、就医、住房困难。

(10)组织开展针对困难退役军人和重点优抚对象的走访慰问、帮扶解困活动。

(11)对村 (社区) 退役军人服务站开展业务指导 ,督促其落实工作、开展活动。

(12) 完成党(工)委、政府(管委)和上级退役军人事务部门交办的其他工作任务。

3、村(社区)退役军人服务站工作职责

村(社区)退役军人服务站隶属村委会(社区)管理,在乡镇(开发区)退役军人服务站的指导下开展工作。主要职责:

(1) 掌握基本情况。掌握辖区内退役军人及其他优抚对象工作及生活状况,建立基本信息和工作台账。

(2) 开展走访慰问。“八一”、春节等重大节日期间对辖区内各类优抚对象开展走访慰问活动。

(3) 加强沟通联系。加强与退役军人及其他优抚对象的沟通联系,建立健全联系人制度。了解他们现实困难和思想动态,主动为退役军人及其他优抚对象排忧解难,本级难以解决的问题要及时上报并做好协助处理工作。

(4) 组织志愿服务。引导各类社会组织为退役军人及其他优抚对象提供志愿服务。加强退役军人党建工作,充分发挥退役军人党员先锋模范作用,组织退役军人参与各类志愿服务,展示退役军人良好社会形象。

(5) 协助做好退役军人党员管理。建立退役军人党员清单,配合组织部门做好退役军人流动党员管理。

(6) 宣传政策信息。了解掌握退役军人及其他优抚对象政策规定,及时做好政策宣传和政策解释等工作。

(7) 做好褒扬激励。在乡镇退役军人服务站领导下,开展登门送春节慰问年画、送现役军人立功受奖喜报和送“光荣之家”牌

匾等工作。

(8) 做好就业创业服务。联系社会创业就业能人为退役军人生产发展提供有益指导，为退役军人就业创业做好相关保障服务。

(9) 做好关爱帮扶服务。加强对烈军属、在乡老复员军人、特困供养退役军人等重点优抚对象的服务保障，开展“一对一”人文关爱帮扶活动。

(10) 开展统计调查。做好辖区内退役军人和其他优抚对象退役军人事务统计调查工作，及时上报统计调查数据。

(11) 完成乡镇（开发区）退役军人服务站依据职责赋予的其他工作任务。

(四) 工作运行规范化

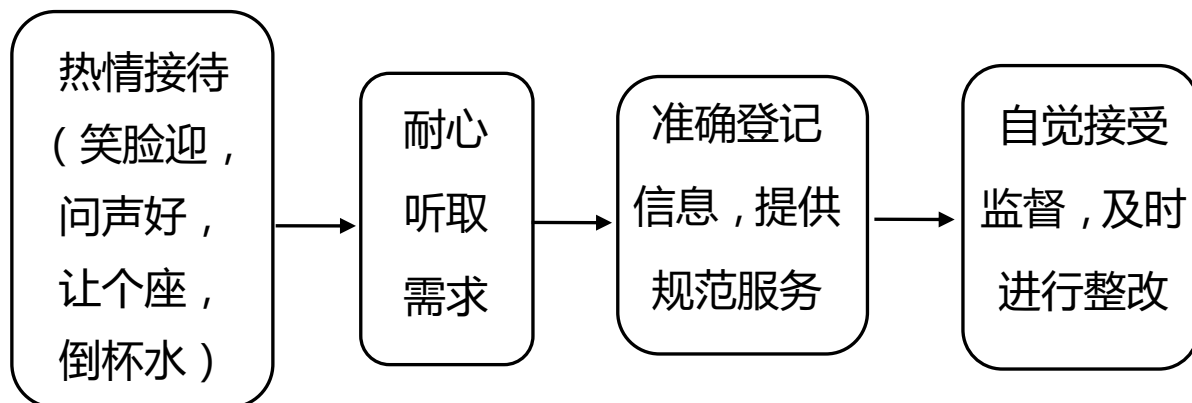
工作运行规范共有十二个部分：

第一部分 文明服务规范

一、业务描述

使用文明用语、提供规范化服务，带着责任和感情服务退役军人，充分展示退役军人服务中心(站)工作人员的良好精神风貌。

二、基本流程



三、基本服务规范

（一）在醒目位置公开本级退役军人服务中心（站）机构设置图和负责人、工作人员姓名、联系电话。

（二）张贴服务内容和相关事项办理流程图（表），并提供宣传材料和服务指南。

（三）有效整合资源，积极主动为退役军人提供“一站式”、“一条龙”服务。

（四）着装整洁、言语规范、举止得体，说暖心话、办暖心事。

（五）业务娴熟、态度谦和、坚持原则，耐心细致开展工作，不激化矛盾。

（六）通过笑脸迎、问声好、让个座、倒杯水，拉近与服务对象的距离，真正与退役军人面对面、肩并肩、心贴心。（加内容）

（七）设立监督卡、意见簿，自觉接受监督。

四、升级服务规范

（一）建立服务承诺公示制度，提供高质高效服务。

（二）邀请退役军人作为“服务监督员”，强化服务对象监督作用。

第二部分 政策落实规范

一、业务描述

退役军人服务中心（站）为退役军人办理政策范围内的相关

事宜。

二、资料准备

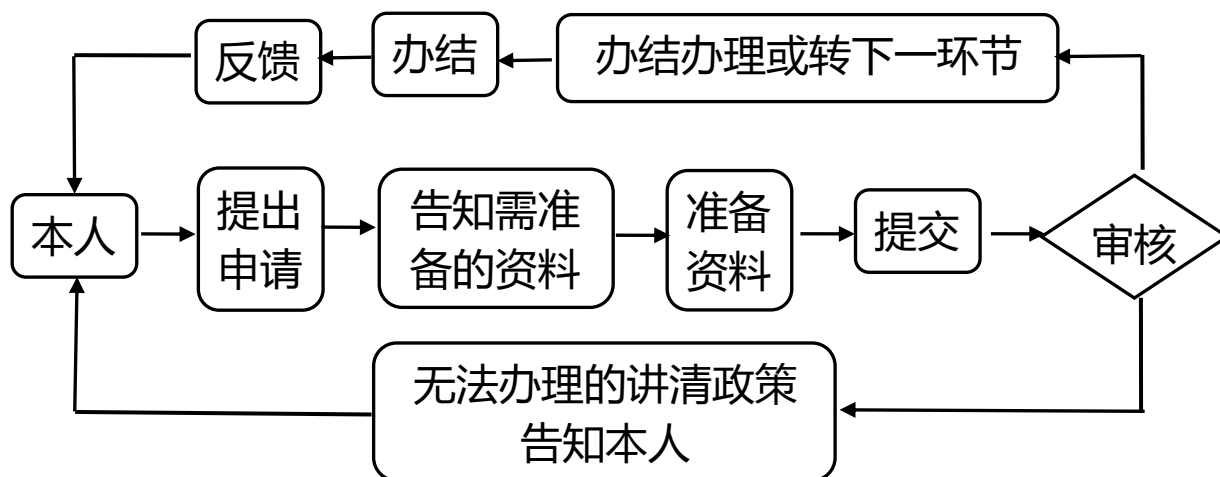
(一) 本人身份证和相关申请资料。

(二) 相关事宜所需的村民(社区居民)委员会意见。

(三) 到县级退役军人服务中心办理的需提供乡镇(开发区)退役军人服务站意见。

(四) 需进行评议、公示的应提供相关证明材料。

三、基本流程



四、基本服务规范

(一) 退役军人服务中心(站)工作人员要熟悉掌握社会救助和各类对象的优抚、援助等普惠政策和专享政策,知悉办理各项业务所需资料 and 具体程序。

(二) 按照“一人一策”的原则制定服务方案,并提供精准帮扶。

(三) 基层退役军人服务中心(站)工作人员(包联服务人员)要经常上门为服务对象宣介相关政策。

(四)采取当面审核和电话沟通等方式,查验服务对象所办事项的资料准备是否齐全,一次性告知相关事项所需材料,力争让服务对象“最多跑一次”。

(五)对不在本地居住的服务对象要跟踪服务,及时为他们排忧解难,消除后顾之忧。

(六)主动与上级和相关部门沟通协调,制定和落实好优先、优惠退役军人的相关政策措施,真正让广大退役军人有更多的荣誉感、获得感、幸福感。

五、升级服务规范

(一)充分发挥掌握底数、熟悉情况的优势,妥善处理解决政策落实过程中存在的矛盾问题,及时提出意见建议。

(二)县级退役军人服务中心要在当地政务大厅设立专门服务窗口,帮助服务对象办理相关事项。

第三部分 教育管理规范

一、业务描述

坚持思想政治引领,积极搭建平台、创新载体、示范带动,教育引导广大退役军人“退役不退志、退伍不褪色”,弘扬正能量、建功新时代,永远听党话、跟党走。

二、资料准备

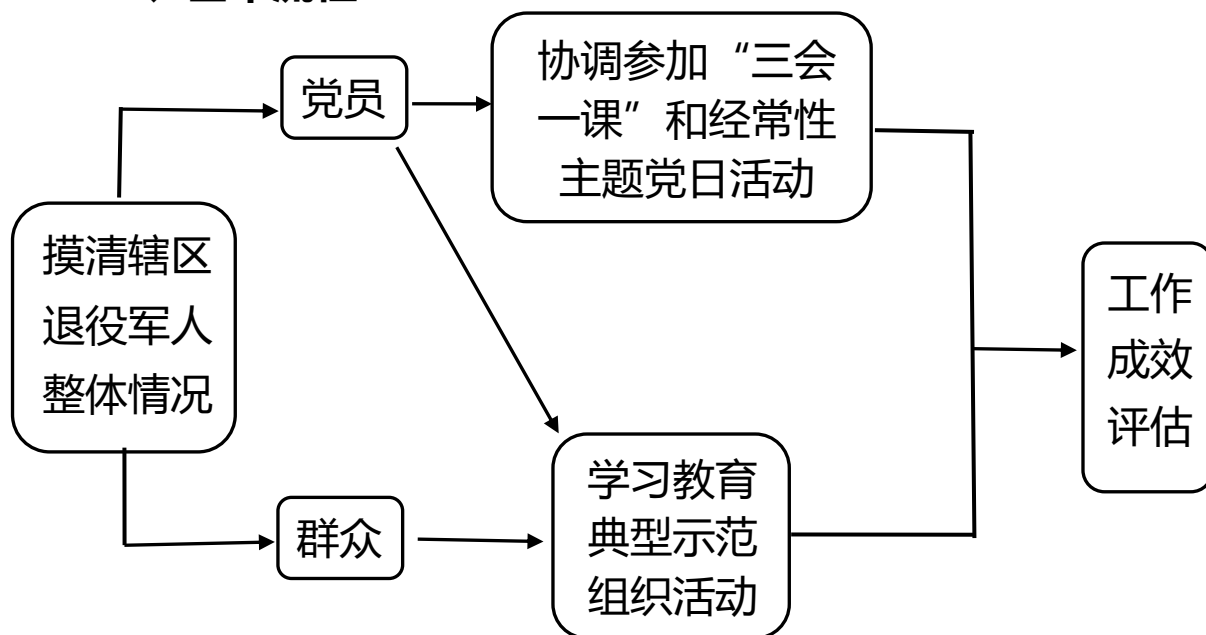
(一)个人立功受奖和其他表彰奖励情况。

(二)个人学历学位证书和其他受教育情况证明。

(三)个人职业技能和其他专长。

(四)个人重要成就。

三、基本流程



四、基本服务规范

（一）梳理分析掌握辖区内的退役军人基本情况，及时了解思想动态，分析成因并有针对性地教育引导。

（二）抓好习近平新时代中国特色社会主义思想、党的路线方针政策、市场经济、法律法规、文化历史等知识的学习培训，经常性组织退役军人观看宣传和警示教育片。

（三）拓宽思想教育工作渠道，利用手机 APP、微信公众号、“微课堂”等方式，加强信息化教育管理平台建设，引导退役军人借助网络平台进行学习。

（四）注重退役军人服务中心（站）场所政治文化建设，体现“军”的特色；发挥先进典型示范引领作用，开展退役军人评星级活动，创建星级退役军人“光荣墙”、“荣誉榜”。

（五）结合“八一”、“十一”等重要节日，充分利用当地的

烈士陵园、革命纪念馆等红色教育资源，开展丰富多彩的学习教育主题活动。

（六）配合组织部门，为退役军人党员转接组织关系提供“一站式”服务。协调会同基层党组织，加强退役军人党员的日常教育管理，定期举办“三会一课”，开展主题党日活动。

（七）定期开展教育管理工作评估，总结工作经验，制定工作计划。

五、升级服务规范

（一）建设专门的退役军人教育学习活动场所，建立退役军人“荣誉室”，提升退役军人服务中心（站）的向心力、凝聚力。

（二）对政治素质好、表现优秀的退役军人，及时纳入“优秀退役军人典型”资源库，并推荐进入基层“两委”班子。

（三）对在部队荣立二等功及以上奖励的退役军人，推荐参加地方重大庆典活动，写入地方志。

第四部分 就业创业规范

一、业务描述

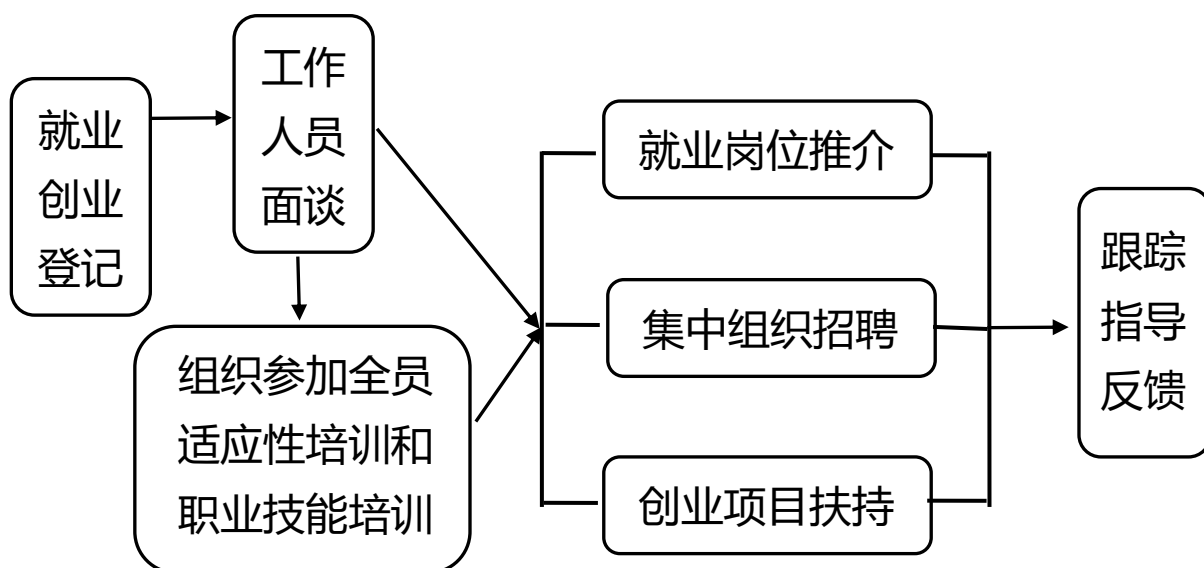
为退役军人提供就业创业服务和政策咨询，组织参加全员适应性培训，根据需求开展职业教育、技能培训，通过组织招聘会、推介会和提供金融服务支持等方式，搭建退役军人就业创业扶持平台。

二、资料准备

（一）就业方面：到当地退役军人服务中心（站）提交个人基本情况、专业特长、就业岗位意向及有关证明材料。

(二) 创业方面：到当地退役军人服务中心（站）提交个人基本情况、创业意向及所需支持帮助等有关材料。

三、基本流程



四、基本服务规范

(一) 按要求组织退役军人参加适应性培训,加强心理引导,合理调整就业预期,全面掌握培训就业需求。

(二) 跟进了解退役军人就业创业现状和有关需求,登记造册,提供就业创业政策咨询。

(三) 加强与有关培训机构对接,定期开展退役军人群体就业创业技能培训。

(四) 依托各方面力量,了解掌握机关事业单位、社会团体、企业等各类单位用工需求,做好就业推介工作。

(五) 积极争取符合退役军人特点和实际需要的创业项目,并针对性做好扶持工作。

(六) 定期举办退役军人专场招聘会或组织退役军人参加各类就业招聘会。

五、升级服务规范

(一) 在集中退役时段,积极与部队有关方面对接,全面摸清当年退役军人就业创业意愿,跟进服务保障。

(二) 整合共享资源,跨地区做好退役军人就业创业扶持工作。

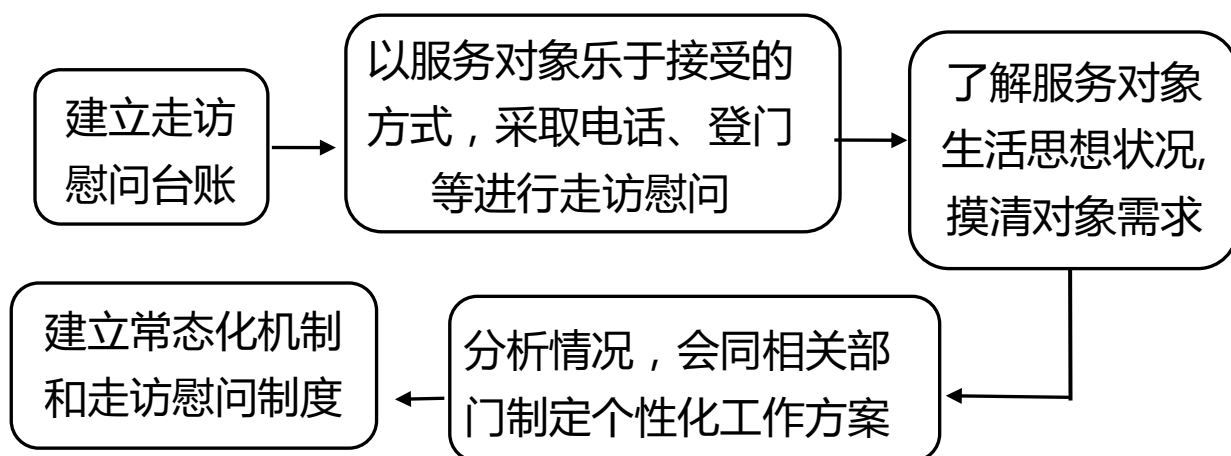
(三) 充分发挥退役军人成功企业家的作用,带动引导退役军人就业创业。

第五部分 走访慰问规范

一、业务描述

退役军人服务中心(站)通过对退役军人开展常态化走访慰问,了解需求、沟通思想、解决问题,密切与服务对象联系,传递党和政府温暖,营造退役军人暖心、现役军人安心、党和政府放心的氛围。

二、基本流程



三、基本服务规范

（一）乡镇（开发区）和村（社区）退役军人服务站对辖区内退役军人要清楚掌握以下情况：服役状况、家庭状况、健康状况、收入状况、就业状况、思想状况、需求状况。县级退役军人服务中心要清楚掌握辖区内重点走访对象基本情况。

（二）日常和重要时间节点相结合。在做好日常走访慰问的基础上，以下重要时间节点要重点进行走访慰问：

- 1、春节、建军节；
- 2、70 周岁以上重点优抚对象生日；
- 3、现役人员立功受奖和退出现役时；
- 4、烈士纪念日和烈士忌日；
- 5、退役军人离世。

（三）普遍走访慰问与重点人员走访慰问相结合。对以下人员，要重点做好走访慰问：

- 1、建国前参加革命的老战士、老革命及其配偶；
- 2、“参战参试”退役军人；
- 3、烈士遗属；
- 4、伤残军人；
- 5、荣立二等功及以上奖励退役军人；
- 6、遭遇重大变故或遇到重大困难的现役和退役军人家庭。

（四）分级、分类走访慰问。乡镇（开发区）和村（社区）退役军人服务站是走访慰问的责任主体，要做到普遍联系和常态走访；县级退役军人服务中心要定期对重点人员进行走访慰问，

并建立联系人制度。

(五) 各级退役军人服务中心(站)要结合走访慰问做好联系感情、收集需求、宣扬典型等工作,并做好普法等服务工作。

四、升级服务规范

(一) 当好“五员”(家庭“编外员”、困难帮扶员、政府机关联络员、政策讲解员、先进典型宣传员),真心搞好服务。

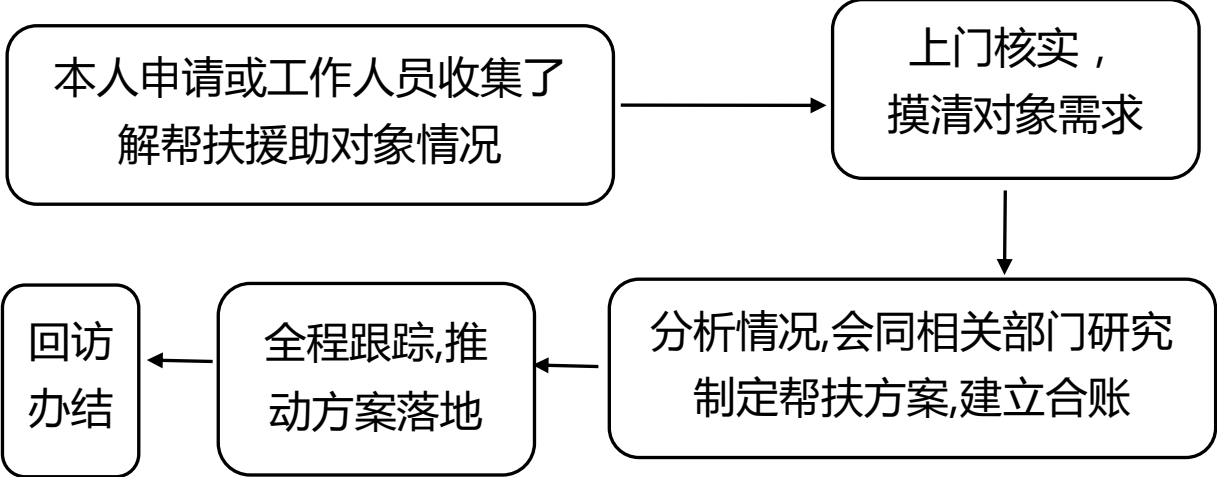
(二) 坚持“五有”(有群众立场、有群众感情、有群众语言、有群众朋友、有群众利益),提升服务质量和水平。

第六部分 帮扶援助规范

一、业务描述

退役军人服务中心(站)对困难退役军人按照规定程序开展的紧急性、临时性困难援助。

二、基本流程



三、基本服务规范

(一) 符合以下情况人员应进行帮扶援助：

- 1、生活困难且目前保障政策尚未覆盖的；

- 2、发生重大家庭变故无法或难以承担经济负担的；
- 3、享受优抚政策后生活仍存在特殊困难的；
- 4、其他应帮扶援助的。

（二）对符合社会救助条件的,首先积极协调相关部门推动政策落实。

（三）在符合财务规定的前提下，应充分整合资源，采用灵活多样的形式开展帮扶援助。

1、对于有劳动能力的，应以技能培训、项目扶持为主，必要时可配合发放部分援助金；

2、对于无劳动能力的，应以发放帮扶援助金为主，配合发放必备的生活物资；

3、对于罹患重病或慢性病的,应协调落实相关医疗政策。落实政策后生活仍存在特殊困难的，可适当发放援助金。

（四）困难退役军人帮扶援助金一般通过金融机构转账的社会化方式发放，特殊情况也可直接发放现金。

（五）对申请困难帮扶人员的有关情况要进行认真核实,杜绝弄虚作假、套取资金的情况发生。

四、升级服务规范

（一）通过设立关爱基金、募集社会资金等方式，积极拓宽帮扶援助资金筹措渠道。

（二）注重物质帮扶与精神抚慰相结合,解决服务对象多样化需求。

第七部分 信访登记办理规范

一、业务描述

退役军人通过来信、来访、来电、网上信访反映诉求，各级退役军人服务中心（站）逐件进行登记办理。

二、资料准备

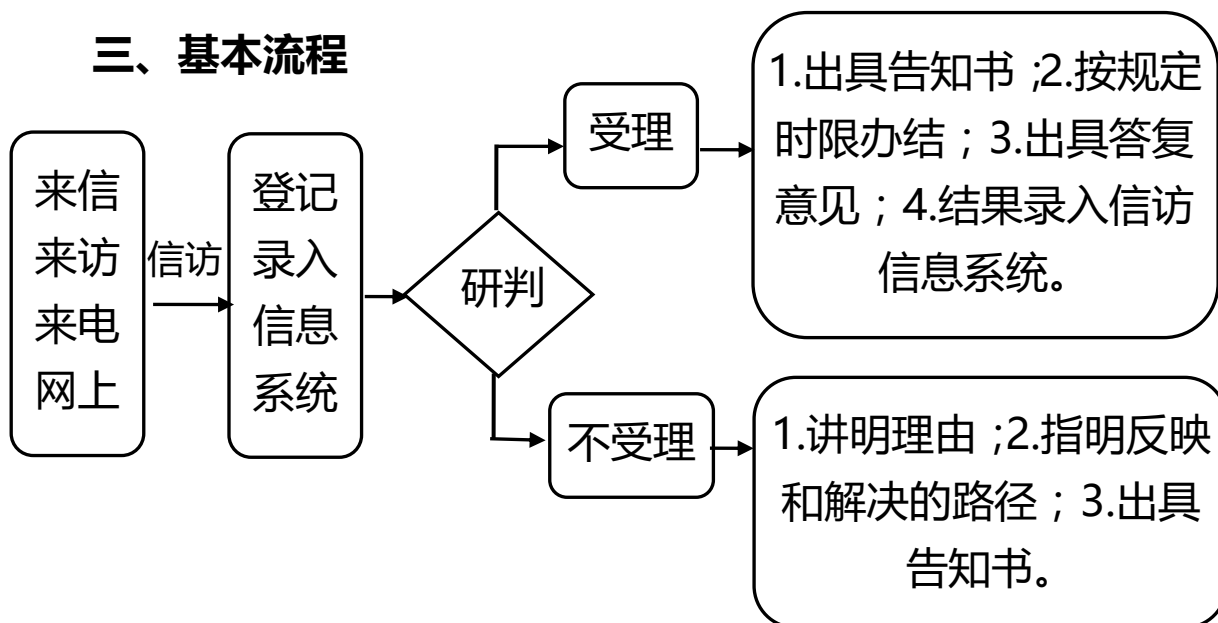
（一）来信：提交本人基本情况、相关诉求及有关证明材料。

（二）来访：提交身份证、转业证（退伍证）原件，填写来访登记表，并可在来访时提交其他与反映问题有关的书面材料。

（三）来电：提供本人姓名、身份证号、家庭住址、联系方式等基本情况，反映相关问题、提出诉求。

（四）网上信访：按网上提示进行操作，实名注册登记，提交本人基本情况及相关诉求。

三、基本流程



四、基本服务规范

（一）退役军人信访事项应及时、全面、客观、准确登记录入退役军人信访信息系统，做到填写规范、记录详实、信息完整。

（二）对退役军人来访要耐心热情接待，认真倾听和回应诉求，并做好服务保障。

（三）对确属本级、本部门受理范围的信访事项，严格落实首办责任，能办的立即办理；一时不能办的，加大协调力度，确保合理诉求在规定时间内解决到位。

（四）本级退役军人服务中心（站）难以协调解决的信访事项，及时向上级部门反映，并跟踪办理情况、做好职责范围内的工作，直至案结事了。

（五）退役军人服务中心（站）坚持依法及时就地解决问题和思想疏导相结合，主动登门嘘寒问暖、了解情况，把信访矛盾问题解决在基层、化解在萌芽状态。

（六）对不属于退役军人事务部门受理范围的信访事项，认真做好解释说明工作，讲清反映和解决问题的具体路径，并提供适当帮助。

五、升级服务规范

（一）提供互联网查询信访事项办理进度等服务。

（二）对疑难复杂信访问题和上级部门交办、督办的信访事项实行领导包案，做到问题不解决不放手；对本地重点人员建立包联制度，做到思想不转化不放手。

第八部分 矛盾排查化解规范

一、业务描述

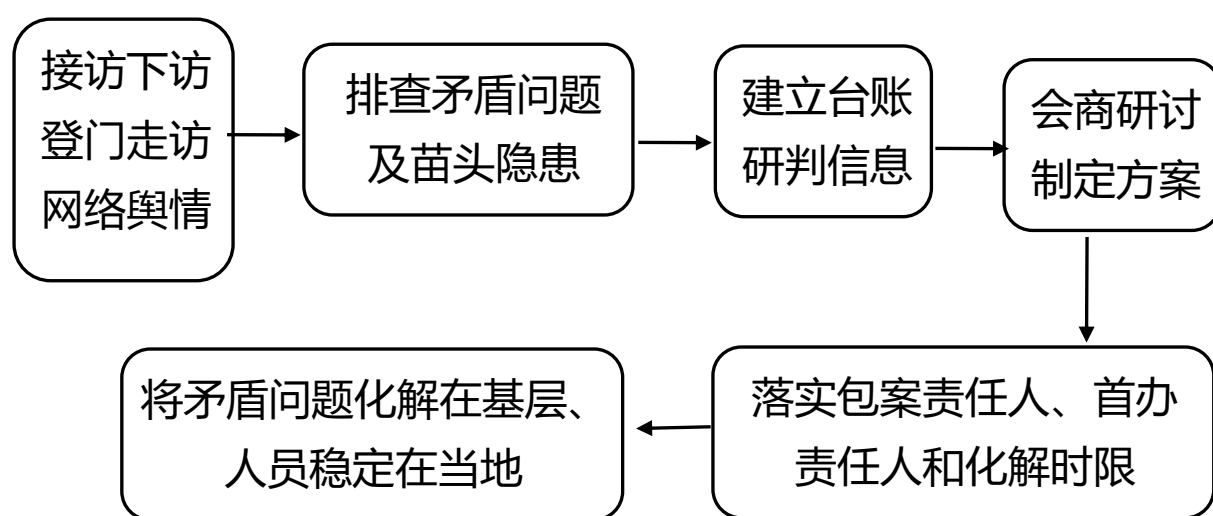
退役军人服务中心（站）通过接访下访、登门走访、舆情分

析、形势研判等方式主动排查矛盾纠纷，发现苗头性、倾向性问题，注重源头治理、防范在先、发现在早、处置在小，把退役军人信访矛盾化解在基层。

二、资料准备

本地区退役军人矛盾排查工作台账、化解进展情况报告。

三、基本流程



四、基本服务规范

（一）接访收集问题、下访发现问题、登门入户征集问题、网络舆情搜集问题。

（二）建立矛盾纠纷排查工作台账。

（三）综合梳理分析研判排查情况。

（四）制定矛盾纠纷化解整体工作方案。

（五）逐一落实首办责任人和化解工作时限。对疑难复杂、时间跨度大、涉及面广、社会关注度高的信访事项，实行领导干部包案，强力推动化解。包案领导应全程参与案件的调查、协调

和处理。

（六）实行一案一销，实时记录工作进度，定期汇总化解情况向上级有关部门报告。

（七）把全面排查与重点排查、定期排查和滚动排查结合起来，做到不留死角。

五、升级服务规范

（一）注重发挥人大代表、政协委员和“老班长、老党员、老模范、老干部、老专家”的作用,通过设置矛盾纠纷调解室、心理疏导室、人民调解室等,推动矛盾及时就地化解。

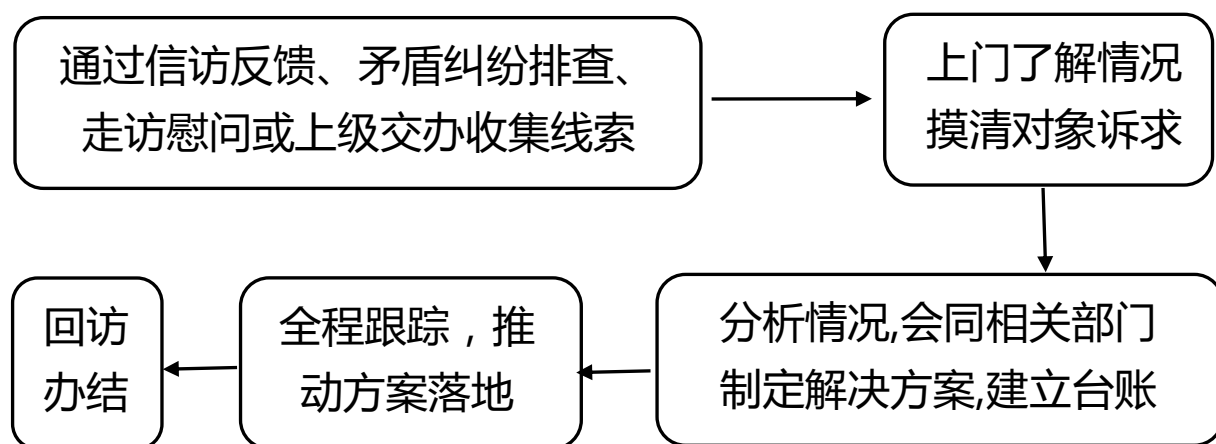
（二）积极运用当地武装部门与退役军人天然联系的优势，推动联合开展矛盾纠纷排查化解工作。

第九部分 权益维护规范

一、业务描述

切实维护军人军属合法权益，让军人成为全社会尊崇的职业。

二、基本流程



三、基本服务规范

（一）主动宣传党和国家法律法规和退役军人的有关政策，保障退役军人知情权。

（二）摸清退役军人各项政策落实情况，加强部门、区域联动，形成合力，维护广大退役军人合法权益。

（三）以《退役军人核查督办暂行办法》为依托，保证各项政策落地落实。

（四）坚持公正公平，公开透明，经得起检验。

（五）密切关注、协助查纠损害退役军人权益的问题。

（六）对不符合政策法规的诉求，要耐心细致做好思想疏导工作，引导形成合理预期。

四、升级服务规范

（一）对现行政策未覆盖但具有一定合理成分的诉求，积极评估研究并及时上报。

（二）对涉法涉诉的信访诉求，主动联系协调相关部门，视情给予帮扶援助。

（三）有条件的地区要搭建退役军人心理咨询服务平台，针对性强化心理疏导工作，增强退役军人的心理调节能力和社会适应能力。

第十部分 法律援助规范

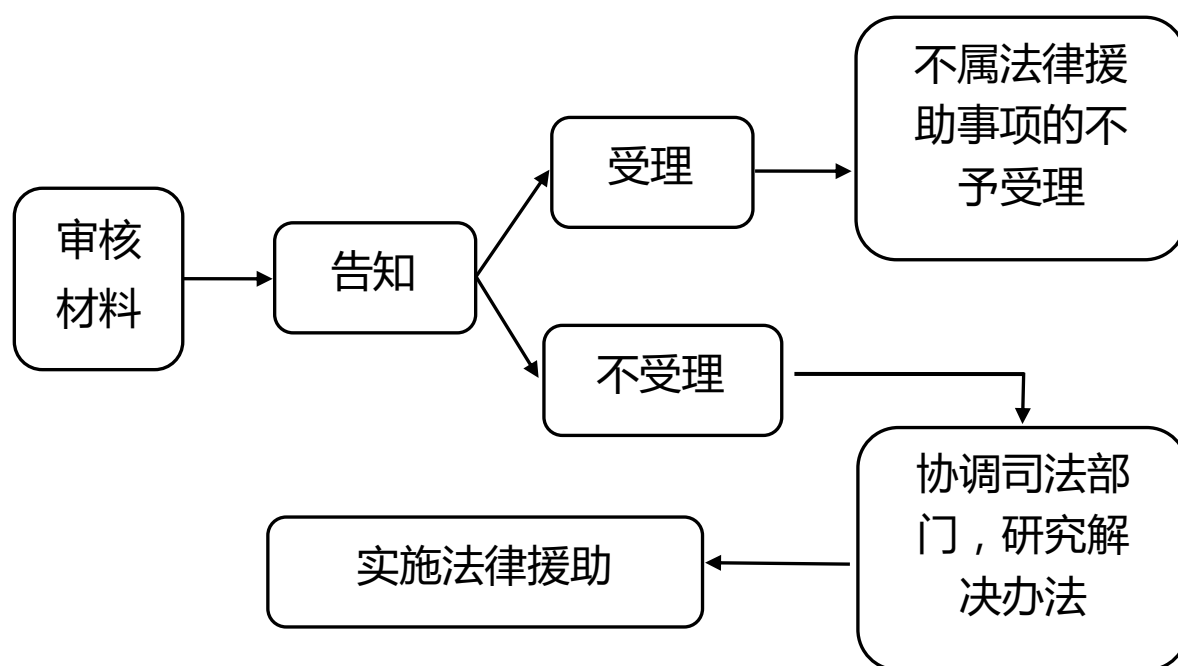
一、业务描述

退役军人服务中心（站）对退役军人申请法律援助的事项，积极协调提供支持，最大限度维护退役军人合法权益。

二、资料准备

退役军人需提交身份证、转业证（退伍证）原件,填写法律援助申请表，并提交所申请法律援助事项有关的案件材料。

三、基本流程



四、基本服务规范

（一）对退役军人申请法律援助事项要耐心热情接待，认真倾听诉求，及时、全面、准确登记，做到填写规范、记录详实、信息完整。

（二）对未经过调解、仲裁、诉讼等程序的事项，应根据事项的不同性质，告知其可以向相关具体部门提出申请，采取调解、仲裁、向法院起诉等方式，推动问题解决。

（三）对已经过调解、仲裁、诉讼等程序但申请人仍不满意

的事项，建议其依照法律规定向司法等有关部门反映。

（四）退役军人服务中心（站）应跟踪案件进展情况、做好职责范围内的工作，直至案结事了。

（五）坚持协调提供法律援助和多元化援助相结合，力争尽早从快解决问题。

五、升级服务规范

（一）在退役军人服务中心（站）设立法律援助窗口，提供经常性法律咨询服务。

（二）聘请第三方专业机构作为法律顾问单位，参与疑难复杂案件的办理。

（三）与检察院、法院、司法局（所）等部门建立法律援助协作机制。

第十一部分 信息采集登记规范

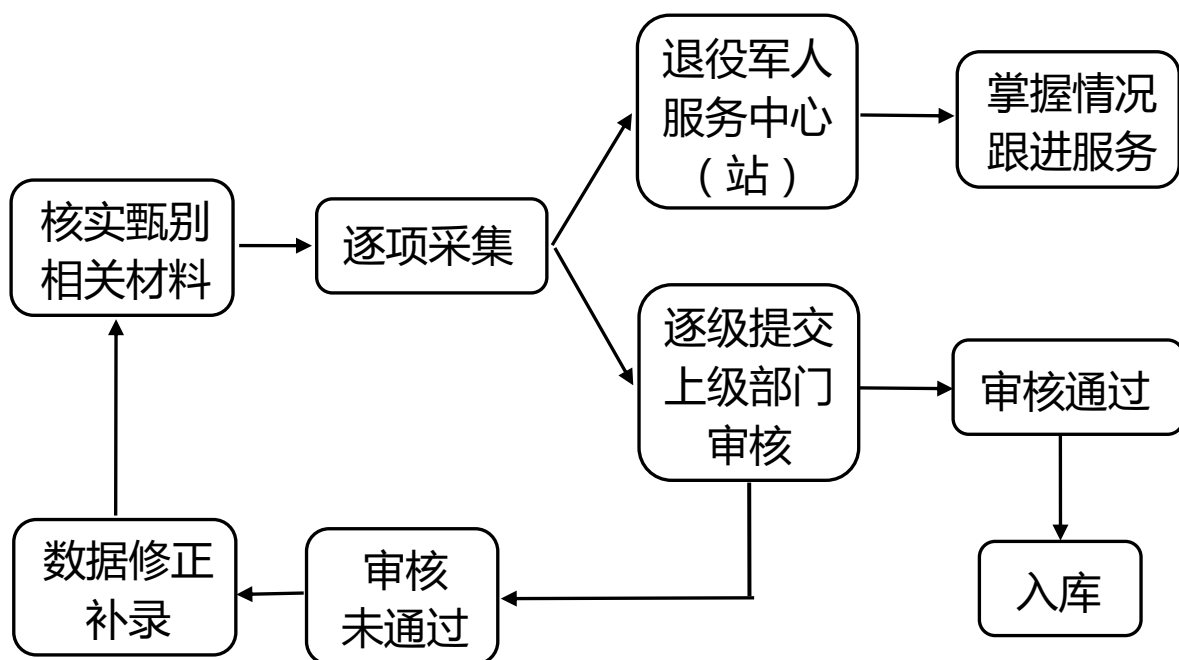
一、业务描述

退役军人服务中心（站）对退役军人的相关信息进行逐人采集。

二、资料准备

退役军人均应提供身份证、户口本、转业证（退伍证）、残疾军人证等相关证件。其中，烈士遗属还应提供烈士证明书；因公牺牲军人遗属还应提供因公牺牲军人证明书；病故军人遗属还应提供病故军人证明书等材料。

三、基本流程



四、基本服务规范

(一) 退役军人信息采集应在退役军人退伍返乡报到时第一时间进行,要全面、客观、准确的登记录入退役军人信息采集系统,做到记录详实、信息完整。

(二) 对退役军人要耐心热情接待,认真核实甄别有关材料,做好政策解释,细心询问相关情况,扎实做好采集工作。

(三) 将采集到的信息及时报送上级有关部门审核,审核通过的逐一纳入国家退役军人信息采集库存储备用。

(四) 将采集到的信息及时通报下级退役军人服务中心(站),指导跟进做好服务保障工作。

(五) 信息采集数据应及时更新、动态管理、严格保密。

(六) 主动登门为尚未悬挂光荣牌的对象家庭悬挂光荣牌。

五、升级服务规范

(一) 办理其他业务时,如发现有退役军人未采集相关信息,应动员其先进行信息采集。

(二) 充分发挥数据信息的智能服务作用,实现“让数据信息多跑路,让服务对象少跑腿”。

第十二部分 考核评估规范

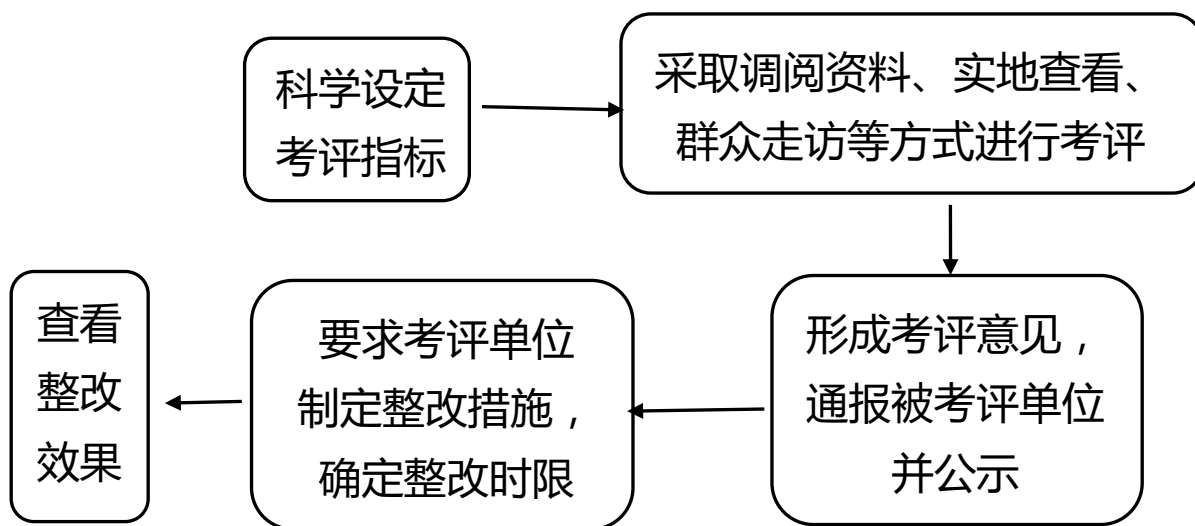
一、业务描述

根据管理权限和业务指导关系逐级考核、评估绩效,旨在持续全面提升服务水平和质量。

二、资料准备

提供考核所需的相关资料和各项数据。

三、基本流程



四、基本服务规范

(一) 考评要坚持问题导向,以全面推动工作为目的。

(二) 实行年度考评和日常考察相结合。

（三）考评标准要科学合理，区分层级、有所侧重，注重针对性、操作性和实效性。

（四）考评过程要严格程序，客观公正。

（五）考评结果要形成报告，向社会公开，接受监督。

（六）召开考评工作分析会，总结经验，梳理问题，不断改进考评方式。

（七）考评务求实效，避免形式主义、官僚主义，不增加基层负担。

五、升级服务规范

（一）组成联合考评组，组织区域互评。

（二）聘请第三方对服务机构质量和服务对象的满意度进行测评。

（五）制度建设规范化

各级退役军人服务站要建立健全各项工作制度，建立健全计划总结、请示报告、会议交流、信访工作、教育培训、舆情信息上报、疑难问题化解、网格化服务管理、平台使用管理和信息更新、台账管理、安全保密、资源共享、考核管理等各项制度，使基层退役军人服务工作有章可循。根据工作需要，统一工作流程，规范办事程序，提高办事效率，树立良好服务形象。重点突出以下内容：

1.计划总结制度。年度工作计划、工作总结及半年工作进展情况须向上级退役军人事务部门请示报告，并抄送上级退役军人服务中心。重大活动开展和重大或紧急情况随时报告。

2.会议交流制度。定期召开乡镇（开发区）、村（社区）退役军人服务站负责人会议。县级退役军人服务中心每季度至少召开一次乡镇（开发区）退役军人服务站负责人参加的会议，乡镇（开发区）退役军人服务站每月召开一次村（社区）退役军人服务站负责人参加的会议（或专职工作人员）。及时传达上级有关指示和政策文件精神，通报工作进展情况，分析研判形势，交流经验做法，研究部署工作。

3.信访工作制度。建立退役军人信访工作台账，建立信访形势研判制度。信访办理做到每日有接待、每周有分析、每月有报告。建立健全信访应急处置工作预案，重大预警信息、突发情况、舆情信息第一时间向上级退役军人事务部门和退役军人服务中心报告。

4.教育培训制度。科学合理制定教育培训计划，组织开展好新进人员、新政策出台、新系统应用等重要节点期间的业务培训。同时，辖区退役军人较多、任务较重的退役军人服务站，要采取举办专题培训班、以会代训的、组织观摩等方式，每半年至少举办1次业务培训。

5.数据更新制度。全面准确采集并定期动态更新退役军人基础数据，及时录入退役军人信息系统，做到底数清、情况明、无遗漏。服务对象出现大幅增减、重大调整变化的，应当及时汇总上报，为上级指导开展服务保障工作提供精准有效的数据支撑。

6.疑难问题化解制度。对下级退役军人服务站上报的问题和困难，县级退役军人服务中心原则上每月、乡镇退役军人服务站

根据情况及时专题研究，力争推动解决；解决不了的重大疑难复杂事项，应当及时上报。

7.舆情信息报送制度。退役军人服务站应密切关注涉及本地区的退役军人领域舆情信息，逐级及时上报，并发挥退役军人服务站与退役军人接触多、面对面的优势，加强信息搜集、分析，逐级及时上报涉退役军人舆情信息，为上级决策提供参考。

8.台账管理制度。按照分类管理、责任到人的要求，退役军人服务站要分别建立：计划总结、教育管理、优待抚恤、就业创业、走访慰问、关爱帮扶、信访办理、矛盾排查化解、退役军人党建、退役军人基础信息、宣传报道、考核评估等 12 类文件盒。做到工作纲目化、条理化，并做好工作资料及时归类存档。根据市局要求，目前基层站主要设立以下基础台账：《退役军人信息采集台账》《退役军人党员组织关系转接台账》《退役军人来访登记台账》《就业困难退役军人实现就业台账》《退役军人参加职业技能培训登记台账》《退役军人回乡创业情况登记台账》《退役军人帮扶援助情况登记台账》《建档立卡贫困户中退役军人和其他优抚对象扶贫包户联系台台账》。台账实行分类登记、分类管理，做到真实、准确、完整、规范，做到表账相符、程序合规，并同步录入电脑，实行动态管理。

9.资源共享制度。完善本地退役军人建档立卡等基础性工作；做好基层退役军人服务站系统内相关资源对接共享，推动地区间基层退役军人服务站平台资源共享，与其他公共服务平台对接融合，最大限度方便退役军人。

10.网格化服务管理制度。推动退役军人服务管理资源和工作力量向网格延伸，形成以村（社区）为主体、以网格为基本单元的精细化服务管理体系。

11.考核管理制度。退役军人服务站建设运行情况纳入退役军人事务工作目标任务、综治（平安建设）、双拥模范乡镇创建考核。

（六）文化宣传规范化

退役军人服务场所文化宣传，注重围绕“军”的主题，强化“军”的特色，传承优良传统、彰显时代精神，激发退役军人归属感、荣誉感和责任感，让广大退役军人有“归队”和“回家”的感觉，引导他们奋斗担当。

加强退役军人服务站文化墙建设，贯彻全面从严治党要求，结合退役军人工作实际，设立“党建工作”、“业务发展”、“文化宣传”等版块，设置政策宣传栏，开展退役军人评星级活动，创建星级退役人“光荣墙”、“荣誉榜”，强化退役军人事业发展的凝聚力。

（七）窗口运行规范化

窗口管理制度

1.遵守作息制度。按时上下班，不得擅自离岗、串岗。因事、因病不能出勤，须按规定履行请假手续，经批准后方可离开岗位，特殊情况须事前报告、事后补办请假手续。外出办事要交待好后续工作。

2.遵守工作程序。坚持一级抓一级、一级对一级负责的原则，

请示、汇报或安排、布置工作，按程序逐级进行，不越位，不失职。

3.讲究工作质量。工作要严谨细致、精益求精，不粗枝大叶，不拖泥带水。

4.讲求工作效率。当日事当日毕，不推诿拖沓、贻误工作。

窗口办事制度。

1.首问责任制。首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办，对不属于自己承办的事项，应将办事人员引导至承办人；承办人不在岗的，或承办人一时不明确的，首问责任人应当代为接收、转交，负责跟踪办理。

2.限时办结制。按照流程确定并承诺办结时限，实行法定办结时限公示制、承诺办理时限公示制和延期办结告知制。

3.责任追究制。完善各项规章制度和窗口工作人员管理办法，完善考评奖惩制度并严格执行。

4.投诉举报制。设立投诉窗口和举报箱，公布举报电话。

（八）监督管理规范化

建立健全乡村退役军人服务站工作考评办法，对工作情况和成效开展考核考评，逐步建立和完善评价体系，开展服务对象满意度调查工作，不断提高服务质量。建立健全工作激励制度，对工作人员建立岗位责任制，对工作纪律散漫、服务态度恶劣的，取消当年度评优资格。

四、工作要求

（一）加强组织领导

各乡镇（开发区）党委政府要提高政治站位，切实将退役军人服务保障体系建设作为一项重要的政治任务，全面抓好贯彻落实。各乡镇（开发区）党政主要负责人要亲自过问，分管负责同志要专抓负责，要切实解决好人员、场所、经费等重难点问题，带领服务站以规范化建设为抓手，全面提升乡村退役军人服务站规范化建设水平。

（二）分步有序推进

县退役军人事务局先行选择部分乡镇作为试点，5月上旬启动建设，分阶段组织建设及达标验收工作，而后全面推开。今年10月底，全面完成全县所有乡镇（开发区）退役军人服务站规范化建设达标验收工作。县退役军人事务局要做好指导，各乡镇（开发区）退役军人服务站要深入研究方案抓好落实，遇有疑难问题要及时沟通汇报，确保退役军人服务站规范化建设如期按质完成任务。

（三）加强网络信息化建设

以“全市联网、信息共享、服务延伸、职能下移”为标准，进一步完善全县退役军人服务中心（站）系统综合服务平台等“五大平台”信息系统建设，实现退役军人综合服务平台网络信息服务全覆盖、全贯通。到2020年底，全面实现市、县（区）、乡镇（开发区）、村（社区）退役军人基础信息数据四级联网，让广大退役军人和其他优抚对象享受到优质便捷的服务。

（四）建成一批“示范式退役军人服务站”

各乡镇（开发区）退役军人服务站要以规范化建设为抓手，

以创建“示范式退役军人服务站”为目标，在硬件设施、软件服务和能力作风上要全面提升，按照国家退役军人事务部“示范式退役军人服务站”创建标准，扎实抓好创建工作，努力将退役军人服务站建设成为退役军人诉求反映的联络站、心理情绪疏导站、政策法规宣传站、帮扶解困勤务站。

附件：1.霍邱县基层退役军人服务站规范化建设领导小组

2.机构标识

3.工作场所悬挂内容

4.相关标准

5.退役军人服务工作常用台账样式

6.霍邱县基层退役军人服务站规范化建设评价办法

附件 1

霍邱县基层退役军人服务站规范化 建设领导小组

组 长： 戴泽朴 党组书记 局长

副组长： 李高中 党组成员 副局长

储文君 党组成员 副局长

张有志 党组成员 退役军人服务中心主任
办公室主任

组 员： 各乡镇（开发区）退役军人事务工作分管负责人

各乡镇（开发区）退役军人服务站站长

刘光年 政策法规股股长

刘文军 优待抚恤股股长

王 科 就业安置股股长

杨启中 退役军人服务中心副主任

张志兵 退役军人服务中心综合股长

陈俊萍 退役军人服务中心就业创业扶持股长

县退役军人服务中心(站)规范化建设领导小组下设办公室，
办公室设在县退役军人服务中心。张有志担任领导小组办公室主任，
杨启中、秦朝辉为办公室成员，办公室具体负责日常工作。

附件 2

机构标识

退役军人服务站标牌原则上由县退役军人事务局按统一规格制作。乡镇（开发区）、村（社区）退役军人服务站牌匾分两行书写，第一行靠左书写地名如：霍邱县XX乡镇或XX乡镇XX村（社区），黑体、黑色；第二行在牌匾中间书写“退役军人服务站”，大字、红色，方正宋黑简体，牌匾尺寸为60cm×40cm，钛金牌，弧面、金色，悬挂在退役军人服务站大门外侧。

退役军人服务机构统一标识，国家层面正在设计过程中，上级定型下发后我们及时下发。

附件 3

工作场所悬挂内容

一、乡镇退役军人服务站悬挂内容

- 1.XX 乡（镇）退役军人服务站组织机构图；
- 2.XX 乡（镇）退役军人服务站工作职责；
3. XX 乡（镇）退役军人服务站工作制度；
4. XX 乡（镇）退役军人服务站工作流程；
5. XX 乡（镇）退役军人服务站走访慰问规范；
6. XX 乡（镇）退役军人服务站帮扶援助规范；
7. XX 乡（镇）退役军人服务站优抚对象架构图；
8. XX 乡（镇）退役军人服务站信访登记办理规范；
- 9.退役军人风采墙（选择合适醒目处，由乡镇设计制作）；
- 10.悬挂军队 10 位英模画像，由乡镇根据实际情况，商县退役军人事务局定，此项作为建议项。

注：1.1 - 8 项标牌由县退役军人事务局统一制作，在办公区域按顺序集中悬挂，1-7 原则上在办公室悬挂。第 8 项在接待（洽谈）室悬挂。

2.退役军人党员活动室布置，参照单位党员活动室布置，注重体现军的特色。

3.接待室布置，室内应有《信访工作条例》摘录、《信访登记办理规范》悬挂上墙。

二、村（社区）退役军人服务站悬挂内容

- 1.XX 村（社区）退役军人服务站组织机构图；

2. XX 村（社区）退役军人服务站工作职责；
 3. XX 村（社区）优抚对象架构图；
 4. 有条件村（社区）退役军人服务站，建议设计制作“退役军人风采墙”；
- 1 - 3 项悬挂标牌由县退役军人事务局统一制作。

附件 4:

相关标准

1、服务柜台

柜台高 90cm，宽 60cm，长度依场地而定。柜台台面为黑色亮光大理石、立面为银灰色，立面上下为宽 15cm 社保蓝（CMYK 色值为 C100M70K20）边线。（新建标准，已建成的不做硬性要求）

2、业务窗口设置

乡村退役军人服务站设退役军人综合服务窗口，业务窗口设置业务标识吊牌，建议乡镇设置下挂式电子屏标牌。若下挂式吊牌采用的是非电子式的，吊牌应为蓝底白字，字体为宋体，吊牌尺寸 64cm×36cm，尺寸大小可依据服务大厅面积进行调整。如为民服务中心（党群服务中心）已有规范，可考虑与其协调统一。

3. 胸牌、工作桌牌

胸牌：PVC 材质，尺寸为 12.04cm×7.73cm；式样。

工作桌牌：水晶材质，尺寸为 18cm×9.8cm；式样。

4. 政策宣传栏

不锈钢材质。宣传板面板芯尺寸为 120cm×240cm，上下蓝底白字，可依据实际调整。

5. 制度牌

玻璃材质，尺寸为 60cm×90cm，由县局统一制作。

6. 机构公章

根据工作需要乡镇（开发区）退役军人服务站应刻制公章，乡镇（开发区）退役军人服务站公章采用圆形设计，建议尺寸：R：3.8MM，内容：霍邱县 XX 乡（镇或开发区）退役军人服务站。

附件 5

退役军人服务工作常用台账样式

- 1.退役军人工作意向采集表
- 2.退役军人就业台账
- 3.退役军人创业台账
- 4.生活困难退役军人名册
- 5.生活困难退役军人名册附表（一人一档）
- 6.退役军人困难帮扶援助情况统计表
- 7.退役军人走访慰问情况记录表
- 8.退役军人走访慰问情况统计表
- 9.退役军人信息采集登记台账
- 10.退役军人信访登记表
- 11.退役军人党员组织关系接转情况登记表
- 12.建档立卡贫困户中退役军人和其他优抚对象扶贫联系情况统计表

内容较多不再本方案中印制，具体样式内容以电子版方式发送至霍邱县退役军人事务工作群共享。

附件 6

霍邱县乡村退役军人服务站 规范化建设评价办法

为加速推进我县乡村退役军人服务站(以下简称基层站)建设,确保我县基层站规范化建设工作如期到位,特制定本评价办法:

一、评价内容

根据基层站建设实施方案规定的建设内容和时间进度要求,从机构、人员、经费、场地、制度等方面对基层站规范化建设情况进行综合评价(详见附表)。

二、评价方式

采取“听”、“看”、“查”结合的方式。一是听情况。听各乡镇(开发区)推进基层站规范化建设情况介绍。二是看现场。实地查看基层站建设、运行情况。三是查资料。查看相关文件、资料,核实各站工作开展、制度建设、资金到位、人员编制到位情况。评价工作坚持全面查验、精细把关的原则。对全县所有基层站建设情况,对照指导标准逐一评价。

各乡镇(开发区)根据基层站建设进展情况,在对照建设指导标准自评基础上向县退役军人事务局写出书面总结,县退役军人事务局根据各乡镇(开发区)申请情况统一安排实地查看时间。

三、评分

总分为 100 分。评价结果为优秀、合格、不合格三个等次。综合评分在 95 分及以上为优秀，85（含）-95 分为合格，85 分以下为不合格。

四、组织领导

成立霍邱县基层退役军人服务站规范化建设工作领导小组，由戴泽朴局长任组长，局各位党组成员、各乡镇（开发区）退役军人工作分管负责人、各乡镇（开发区）退役军人服务站站长、局机关各股室、退役军人服务中心有关人员为成员，全面领导基层退役军人服务站规范化建设。领导小组下设办公室，办公室设在县退役军人服务中心。评价验收工作由各乡镇申报、领导小组办公室牵头组织实施。

霍邱县基层退役军人服务站规范化建设 评价评分表

评价项目	分值	评价内容	评 价 办 法	得分
组织领导情况	10	制定实施方案	查实相关资料，无方案扣 5 分。	
		下发专门文件	查阅相关文件资料等，无文件资料扣 5 分。	
机构设置情况	10	规范机构名称	未按要求设立机构的扣 10 分，名称不规范的扣 3 分。	
人员编制情况	20	机构编制明确并到位	查阅编办文件，未发文明确编制的扣 5 分，编制人员未落实到人的扣 5 分。	
		工作人员到位并专职	确定编制人员未到位的扣 5 分，乡镇（开发区）级服务站配备事业编制人员，要确保至少有一人专责专岗，没确定专人专责专岗（混岗或兼职人员）的扣 5 分。村（社区）级服务站未按要求确定具体工作人员的扣 5 分。	
经费落实情况	20	人员经费纳入财政预算	未足额纳入财政预算的扣 10 分。	
		工作经费纳入财政预算	未纳入财政预算扣 10 分，已纳入但未足额的扣 5 分。	
场地建设情况	25	工作场所符合要求	有独立工作场所，未按规定场地设置的，每少一项扣 2 分。	
		办公设施齐全	根据建设标准与规范配备计算机、办公桌椅、打印机、传真机、电话、空调、档案柜，设施不全的每项扣 2 分。	
		岗位设置合理	按照工作职责合理设置政策咨询、就业创业登记、帮扶援助、信访登记、权益维护、法律援助等服务柜台，放置标牌，分工明确，责任到人，设置不合理扣 2 分，分工不明确扣 2 分。	
制度建设	15	制度建设到位	健全与工作有关的各项管理制度、工作职责、工作流程并上墙公示，制度不全或公示不到位每次扣 1 分。	

情 况		服务规范	工作人员实行挂牌上岗、工作事项限时办结、工作程序公开，每少一项扣 2 分。	
-----	--	------	---------------------------------------	--

霍邱县委退役军人事务工作领导小组办公室 2020年5月26日印发

