

广东省退役军人事务厅

粤退役军人便字〔2019〕128号

广东省退役军人事务厅转发退役军人事务部 关于印发《基层退役军人服务中心（站） 工作指南》的通知

各地级以上市退役军人事务局，各县（市、区）退役军人事务局：

现将《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》（以下简称《通知》）转发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

各县（市、区）退役军人事务局要将《通知》转发至乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站，确保工作要求落实到位。

广东省退役军人事务厅
2019年10月14日



退役军人事务部文件

退役军人部发〔2019〕57号

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

各省、自治区、直辖市退役军人事务厅（局），新疆生产建设兵团退役军人事务局：

为提升基层退役军人服务中心（站）工作运转规范化、制度化水平，切实打通服务退役军人“最后一公里”，现将《基层退役军人服务中心（站）工作指南》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

各地退役军人事务部门要按照中央有关决策部署，指导推动基层退役军人服务中心（站）充分发挥职责作用，积极搭建平台、创新方法、健全机制，不断丰富完善服务内容、培塑良好工

作作风，依法及时就地解决矛盾问题，带着责任和感情着力打造“退役军人之家”，让退役军人有更多的荣誉感、获得感、归属感。



(此件请转发至县级人民政府退役军人事务部门)

基层退役军人服务中心（站）工作指南

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《关于加快推进退役军人服务保障体系建设的意见》（中办发〔2019〕7号）精神，推动基层退役军人服务中心（站）规范化、制度化建设，夯实基层基础，促进退役军人服务保障工作上水平、上台阶，制定本指南。

第二条 基层退役军人服务中心（站）是指县级退役军人服务中心和乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站。基层退役军人服务中心（站）处于退役军人工作的最前沿，是落实党和国家有关决策部署的关键环节，是直接联系服务退役军人的桥梁纽带，在做好退役军人服务保障工作中发挥着重要作用。

第三条 基层退役军人服务中心（站）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，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。

第四条 基层退役军人服务中心（站）协助有关部门做好就业创业扶持、走访慰问、帮扶解困、信访接待、权益保障等退役军人事务领域服务性、保障性、事务性、延伸性工作，打通服务

退役军人工作落实“最后一公里”。

第五条 基层退役军人服务中心（站）在上级退役军人服务中心（站）指导或同级退役军人事务部门领导下分层级履行职责，依法及时就地解决问题。

第二章 健全制度机制

第六条 沟通交流制度。定期召开乡镇（街道）、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（街道）退役军人服务站每月召开一次，及时传达上级有关指示和政策文件精神，通报工作进展，分析研判形势，交流经验做法，研究部署工作。

第七条 业务培训制度。及时选派人员参加上级组织的退役军人服务中心（站）工作人员培训。辖区退役军人较多、任务较重的退役军人服务中心（站），采取举办专题培训班、以会代训、组织观摩等方式，每半年至少组织一次工作人员业务培训，不断提高综合素质。

第八条 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（街道）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。

第九条 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。

第十条 台账管理制度。按照分类管理、责任到人的要求，对思想政治和党员教育管理、就业创业指导、信访接待、走访慰问、帮扶援助等工作，分门别类建立台账，并指定专人负责。

第十一条 平台使用管理和信息更新制度。加强全国退役军人事务综合管理平台在基层退役军人服务中心（站）的使用，充分利用“五个平台”，即退役军人服务中心（站）系统综合服务平台、退役军人学习教育平台、退役军人权益维护平台、退役军人就业创业扶持平台、帮扶援助平台，推进业务线上受理办理。全面准确采集并动态更新退役军人基础信息数据，及时录入信息平台，做到底数清、情况明、无遗漏。

第十二条 舆情信息上报制度。基层退役军人服务中心（站）密切关注、分析研判、逐级即时上报涉退役军人舆情信息，为上级决策提供参考。

第十三条 资源共享制度。完善本地区退役军人建档立卡等基础性工作；做好基层退役军人服务中心（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中心（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。

第三章 坚持思想政治引领

第十四条 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党对退役军人工作的领导，增强“四个意识”、坚定“四个

自信”、做到“两个维护”，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

第十五条 创新载体、搭建平台，组织退役军人持续开展习近平新时代中国特色社会主义思想、党的路线方针政策、党和国家法律法规及退役军人有关政策学习宣传，教育引导广大退役军人牢固树立理想信念，永葆政治本色，建功新时代。

第十六条 协助当地党委组织部门建立健全退役军人党员教育管理工作机制，做好组织关系转接，将每名退役军人党员及时编入一个党支部。协助基层党组织加强日常教育管理，确保退役军人党员过好党内政治生活。

第十七条 组织退役军人通过“志愿服务队”、“模范示范岗”、“政治辅导员”等多种方式，在应急救援、社会治理、环境保护、脱贫攻坚、国防教育等方面发挥示范带动作用。

第十八条 配合有关部门挖掘、培树、宣传优秀退役军人典型，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”，邀请优秀退役军人参加重要节庆活动。结合“八一”、“十一”等重要节日，充分利用当地红色教育资源，开展丰富多彩的学习教育活动。

第十九条 注重退役军人服务中心（站）场所政治文化环境建设，体现“军”的特色；利用报纸、广播、电视等传统媒体和“三微一端”等新兴媒体，采取登门入户、座谈交流等方式，广泛深入宣传党和政府对退役军人的关心关怀。

第四章 扶持就业创业

第二十条 搭建就业创业平台，掌握退役军人就业需求和就业底数，实行实名动态管理；挖掘就业资源和就业机会、岗位，积极争取和推动落实优惠政策，为退役军人就业创业提供便利条件。

第二十一条 积极组织退役军人参加有关部门举办的全员适应性培训、职业技能培训等培训项目，通过线上线下专场招聘会、推介会等方式，着力推动退役军人就业。

第二十二条 充分发挥退役军人长期接受党和部队教育、组织纪律意识强、综合素质高等优势，激发退役军人自主创业的内在动力，积极协调有关部门开发推介适合退役军人的创业项目，注重培育退役军人致富带头人。

第二十三条 加强就业帮扶，对下岗失业的退役军人特别是零就业家庭，建议并配合当地政府及时纳入再就业重点帮扶范围，实现零就业家庭上岗再就业。

第五章 常态化走访慰问

第二十四条 保持经常化沟通联系，多到退役军人家里“走亲戚”、“拉家常”，面对面交流、手拉手交谈、心贴心服务，拉近与服务对象的情感和心理距离，及时将党和政府的关怀温暖传

递给每一名退役军人。

第二十五条 广泛开展慰问活动，“八一”、春节等节日做到普遍走访慰问，其他节日可根据本地实际自行开展走访慰问；重要节点、重点对象专项慰问，遇有特殊困难的退役军人和重点优抚对象，适时视情建议当地党委和政府主要领导同志进行慰问。

第二十六条 关心关爱军属烈属，主动登门走访、了解困难和需求，提供精细化服务，帮助他们解决实际问题，营造拥军优属的社会氛围。

第二十七条 突出走访重点，做到“六必访”：退役返乡必访，立功受奖必访，英模典型必访，重要节日必访，遇到困难必访，重大变故必访。

第六章 精准帮扶解困

第二十八条 帮助符合条件的服务对象按要求申报享受低保、国家供养、专项救助、临时救济等待遇。有关信息及时向辖区服务对象公开，接受社会监督，确保全过程公开透明、公正公平。

第二十九条 针对生活存在特殊困难的退役军人，按照“一人一策”要求制定帮扶计划。协助有关部门动员机关事业单位、企业和社会组织，采取捐款捐物、发放援助金等方式，帮助解决实际困难。

第三十条 积极筹措社会资金，争取慈善资金，开展好帮扶救助活动，帮助因病、因残、因灾陷入困境的退役军人渡过难关。

第三十一条 有条件的地区可协助党委和政府为辖区生活困难退役军人家庭购买一定数额的城镇失业保险、意外伤害保险等商业保险，提高退役军人抗风险能力。

第七章 化解信访问题

第三十二条 依法及时办理服务对象来信、来访、网上和电话信访等事项，推动诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想疏导到位、生活困难的帮扶救助到位，就地化解矛盾问题，做到小事不出村（社区）、一般事项不出乡镇（街道），绝大部分问题在县域内得到解决。

第三十三条 创建接访温馨服务窗口，来访接待热情周到，做到“一张笑脸、一声问候、一杯热水、一把椅子、一站服务、一办到底”，主动询问了解，有问题必解答，有诉求必回应。

第三十四条 充分发挥信访工作“晴雨表”作用，实时梳理汇总突出敏感信访问题，加强信访稳定形势分析研判，定期上报有关情况，重大情况随时报告。

第三十五条 经常性开展矛盾纠纷排查化解工作，确保影响稳定的苗头隐患发现在早、化解在小，坚决避免小事拖大、大事拖炸。

第三十六条 协助开展疑难复杂信访事项攻坚化解工作，通过落实首办责任，建立重点问题领导包案、重点对象“一对一”包联、重大事项“一案一专班”制度，推动息诉罢访；高度重视

上级交办、督办信访事项，做到办理有着落、结果有反馈，问题不解决不放手。

第八章 维护合法权益

第三十七条 加大普法宣传工作力度，引导广大退役军人尊法、学法、守法、用法，依法维护自身合法权益。

第三十八条 协助推动精准落实党和国家关于退役军人的相关政策，并根据本地区实际情况，明确优待退役军人的事项和内容，提升退役军人荣誉感。

第三十九条 加强与相关部门沟通协调，拓展服务范围领域，协助构建行政调解、司法调解、人民调解、军地联合调解有效衔接、互为补充的综合调解体系；采取政府购买服务等方式，在退役军人服务中心（站）设立法律援助、心理疏导室，提供经常性法律咨询服务，体现人文关怀。

第四十条 为军人和退役军人家庭送喜报；为烈属、军属、退役军人家庭发放、悬挂光荣牌，注重仪式感，营造尊崇氛围。

第九章 加强自身建设

第四十一条 把政治建设放在首位，全面加强党对退役军人服务中心（站）的领导，配齐配强工作力量，强化思想建设、组织建设、作风建设，着力打造忠诚干净担当的干部队伍。

第四十二条 提升文明服务意识，按照规范服务的要求，使

用文明用语，带着责任、感情和温度提供热情周到细致的服务，充分展示退役军人服务中心（站）工作人员良好精神风貌。

第四十三条 明确职责定位，健全体制机制，理顺退役军人服务中心与退役军人事务行政机构的关系和职责边界，防止退役军人服务中心（站）行政化、机关化。

第四十四条 公开基层退役军人服务中心（站）工作人员联系电话，制作便民服务卡，对年龄偏大、行动不便、鳏寡孤独等重点服务对象推行上门服务和全程代办，采取预约办理和“互联网+”服务，提高办事效率。

第四十五条 每半年对工作情况和成效集中开展一次总结评估，逐级上报。

第四十六条 自觉加强党风廉政建设，严格按照中央八项规定及其实施细则开展工作，做到不碰红线、守住底线，打造风清气正、和谐融洽的工作环境。

第十章 附 则

第四十七条 省级、市级退役军人服务中心可参考本指南制定相应的服务指南和规范；县级及以下退役军人服务中心（站）可结合实际丰富细化相关内容。

第四十八条 本指南由退役军人事务部负责解释。

附件：基层退役军人服务中心（站）服务规范

附件

基层退役军人服务中心（站）服务规范

目 录

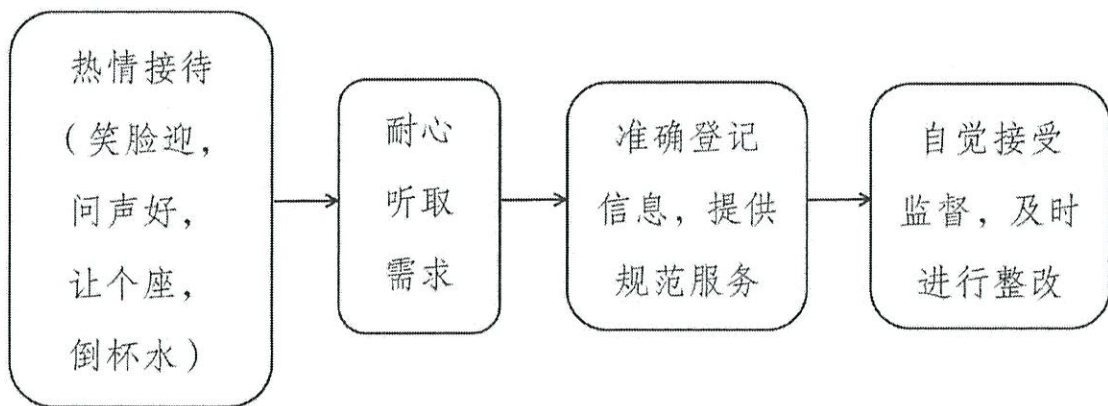
- 第一部分 文明服务规范
- 第二部分 政策落实规范
- 第三部分 教育管理规范
- 第四部分 就业创业规范
- 第五部分 走访慰问规范
- 第六部分 帮扶援助规范
- 第七部分 信访登记办理规范
- 第八部分 矛盾排查化解规范
- 第九部分 权益维护规范
- 第十部分 法律援助规范
- 第十一部分 信息采集登记规范
- 第十二部分 考核评估规范

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。

(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

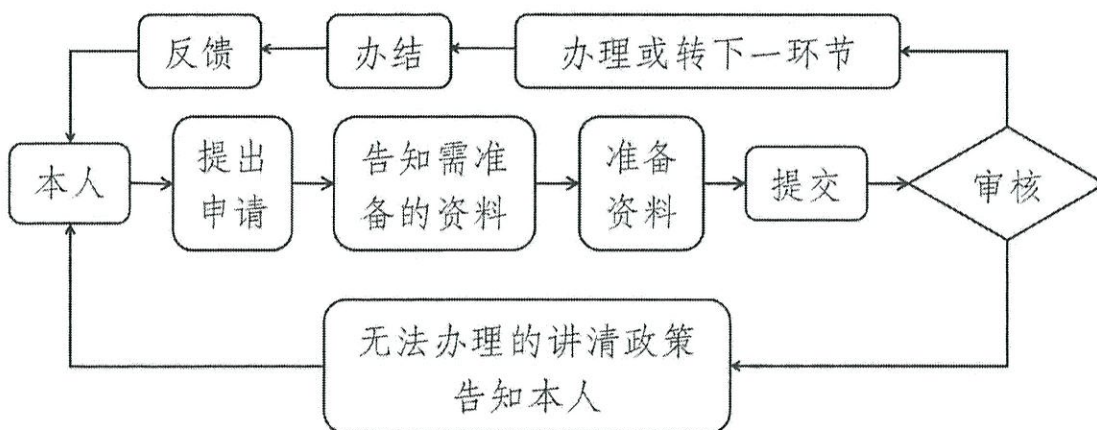
（一）本人身份证和相关申请资料。

（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（街道）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

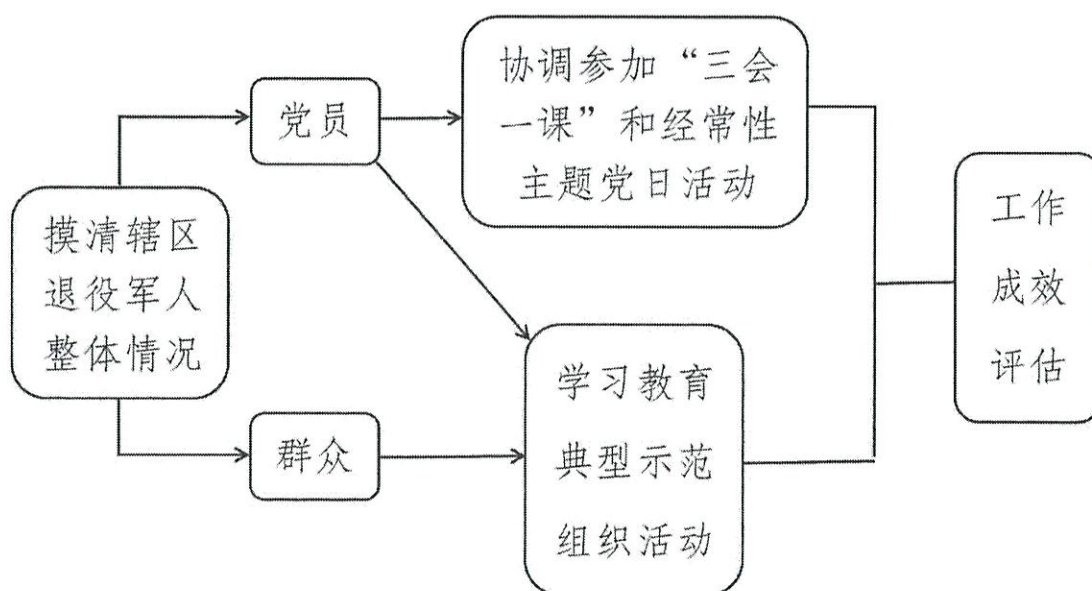
一、业务描述

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

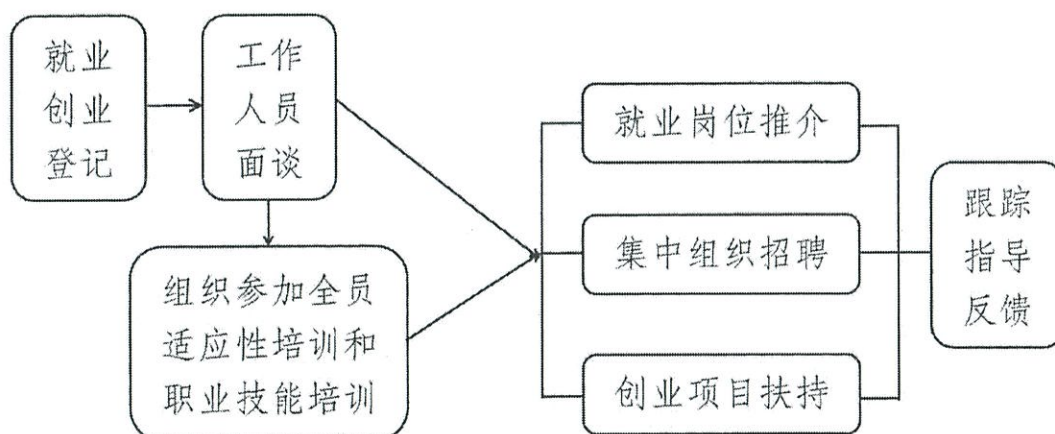
为退役军人提供就业创业服务和政策咨询，组织参加全员适应性培训，根据需求开展职业教育、技能培训，通过组织招聘会、推介会和提供金融服务支持等方式，搭建退役军人就业创业扶持平台。

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。

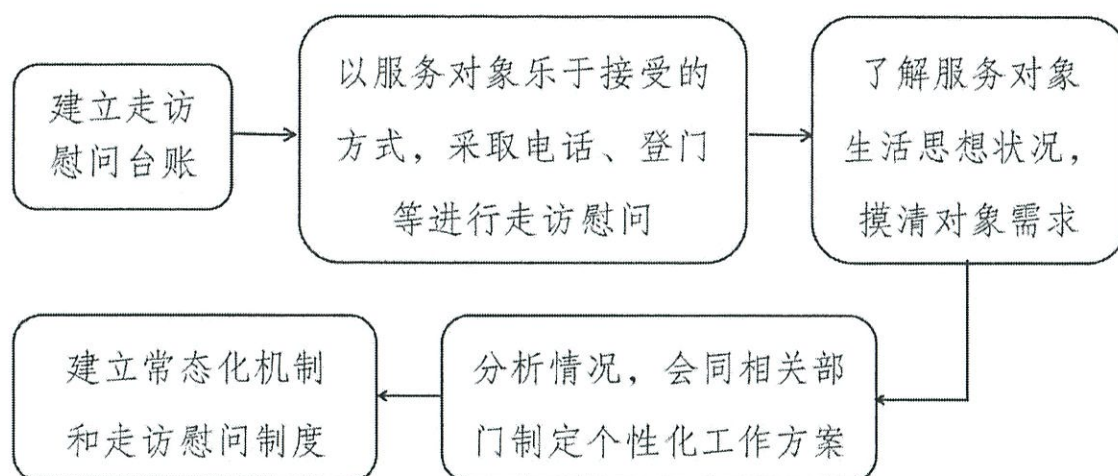
(三) 充分发挥退役军人成功企业家的作用，带动引导退役军人就业创业。

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（街道）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（街道）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。

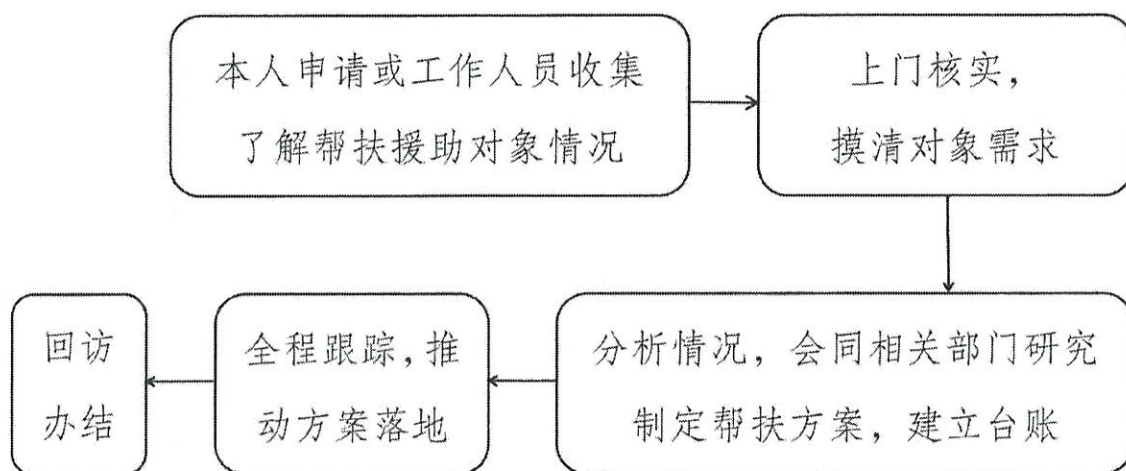
(二) 坚持“五有”（有群众立场、有群众感情、有群众语言、有群众朋友、有群众利益），提升服务质量和水平。

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。

（三）有条件的地区对重点优抚对象要定期组织体检。

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

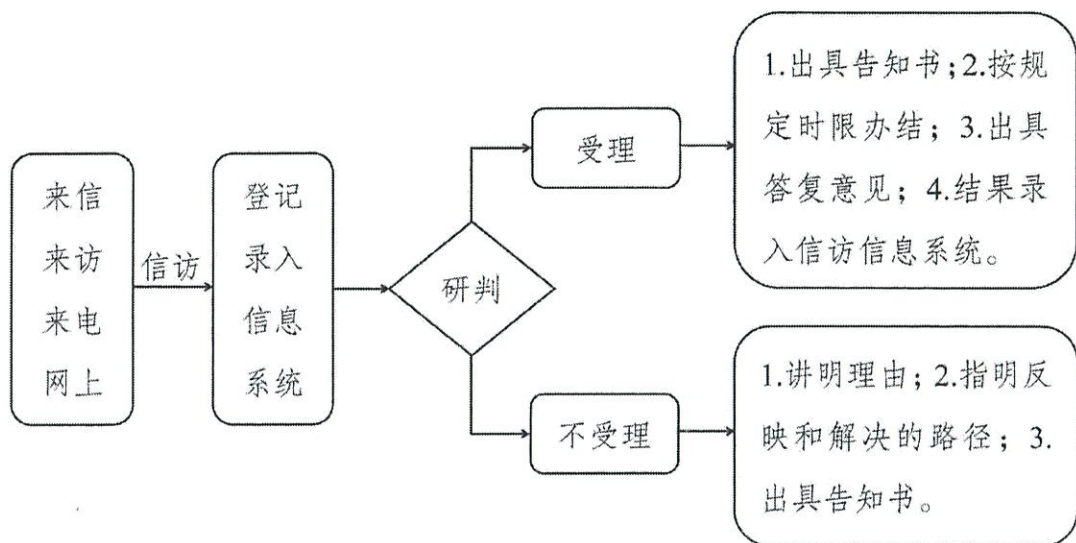
（一）来信：提交本人基本情况、相关诉求及有关证明材料。

（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) 各级退役军人服务中心（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

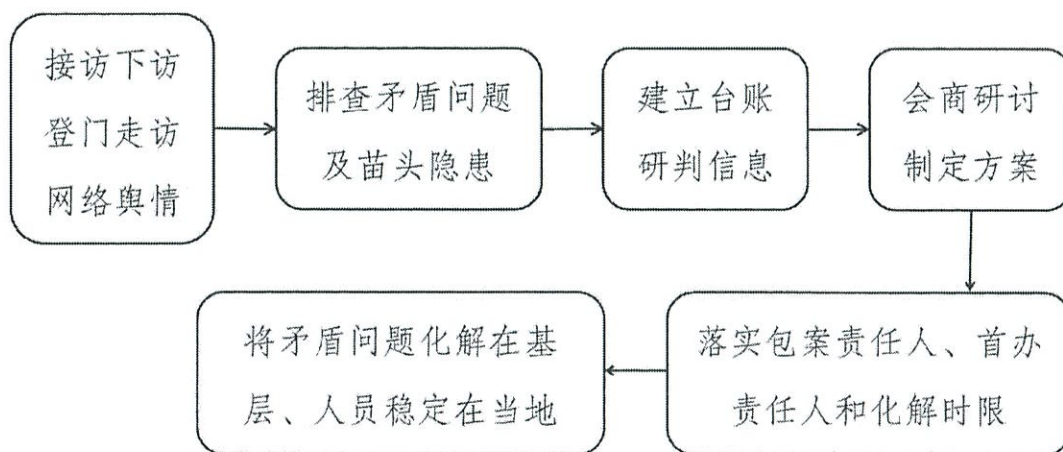
一、业务描述

各级退役军人服务中心（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。

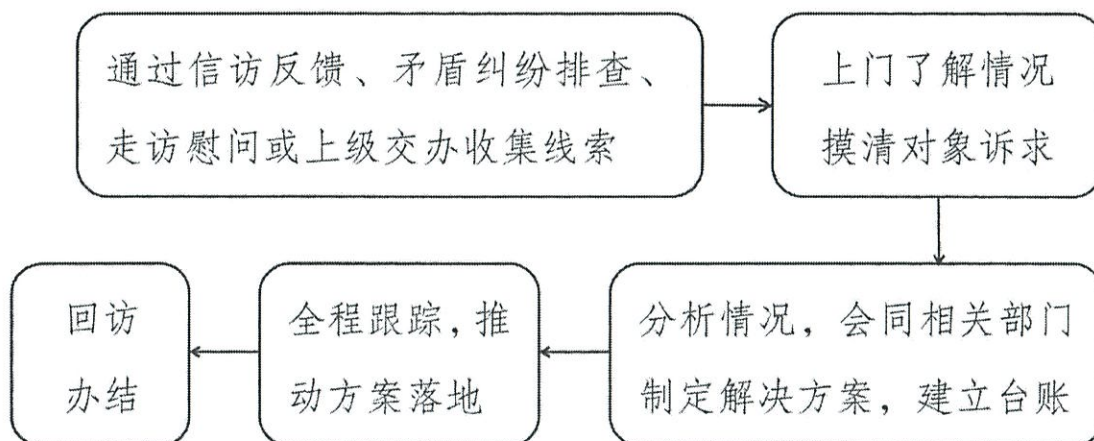
(二) 积极运用当地武装部门与退役军人天然联系的优势，推动联合开展矛盾纠纷排查化解工作。

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

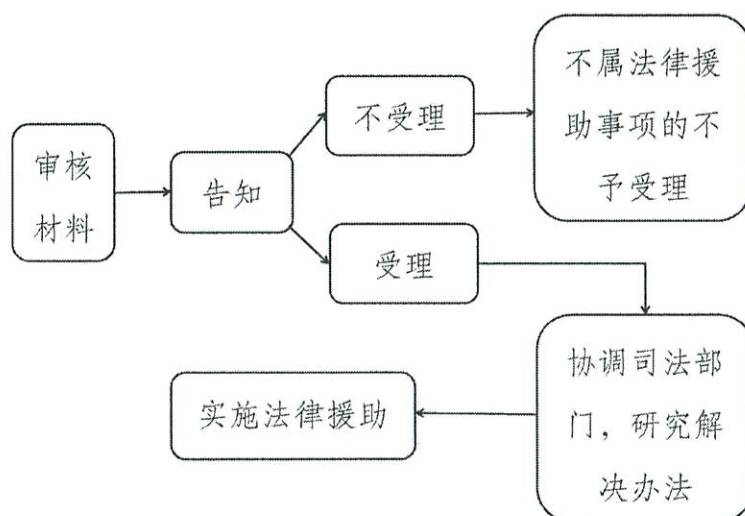
一、业务描述

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

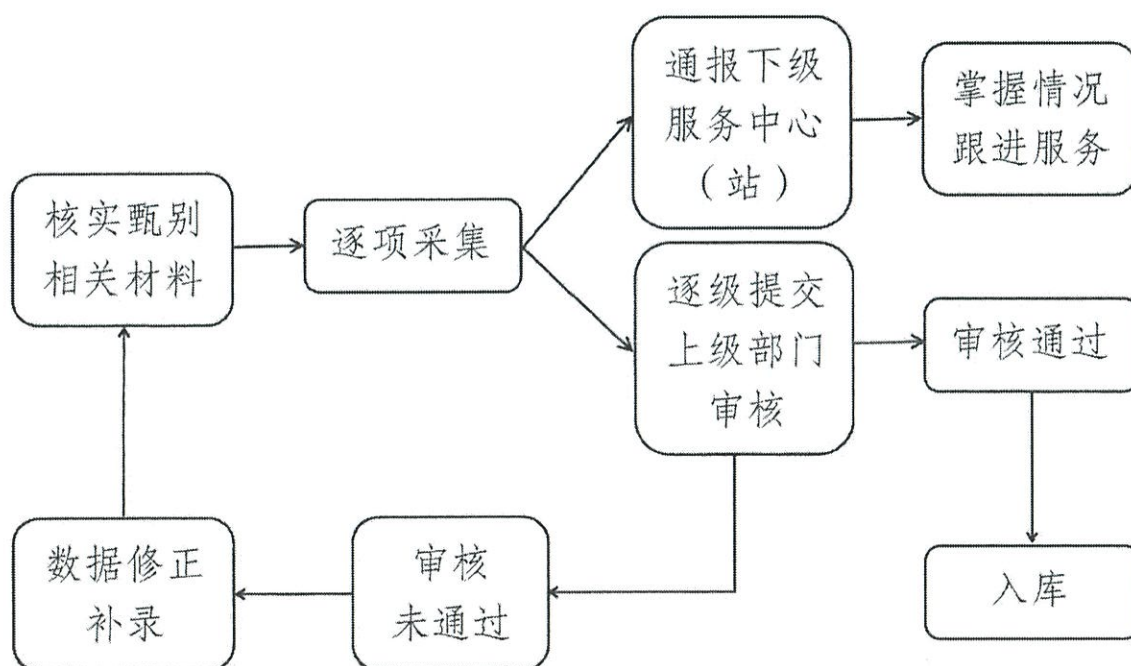
一、业务描述

各级退役军人服务中心（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

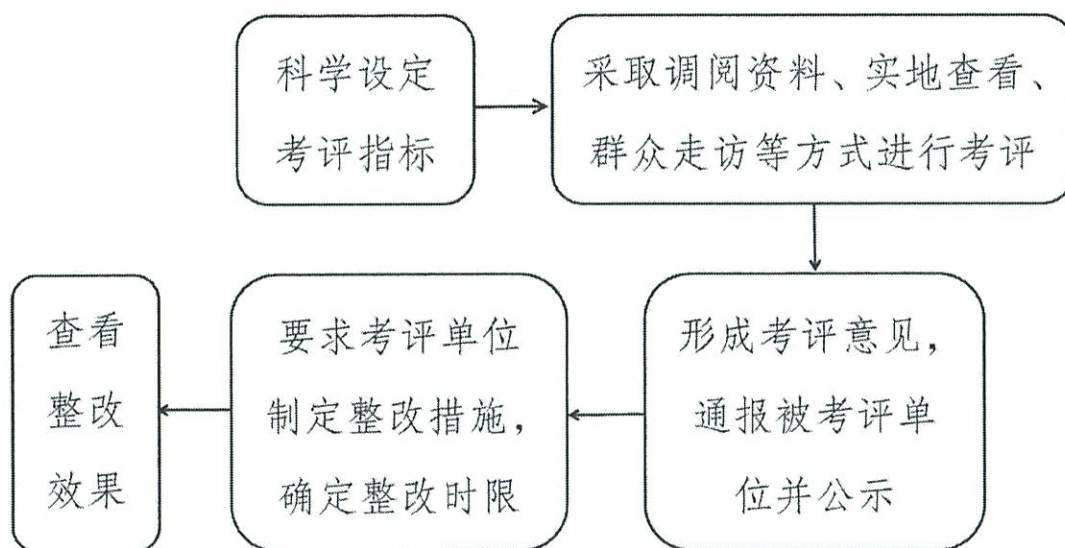
一、业务描述

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。

退役军人事务部办公厅

2019年9月20日印发

