

张退役军人发〔2021〕5号

**张店区退役军人事务局
关于转发市退役军人事务局《关于转发<各级
退役军人服务中心（站）建设管理指导标准
（试行）的通知>的通知》的通知**

各镇、街道退役军人服务站：

现将市退役军人事务局《关于转发<各级退役军人服务中心（站）建设管理指导标准（试行）的通知>的通知》（淄退役军人发〔2021〕14号）转发你们，请认真抓好贯彻落实。

张店区退役军人事务局

2021年4月30日



淄博市退役军人事务局文件

淄退役军人发〔2021〕14号

关于转发《各级退役军人服务中心（站）建设管理指导标准（试行）的通知》的通知

各区县退役军人事务局，高新区群众工作部，淄博南部生态产业新城发展中心，文昌湖区地方事业局：

现将退役军人事务部办公厅《关于印发各级退役军人服务中心（站）建设管理指导标准（试行）的通知》（退役军人办发〔2021〕13号）转发你们，请认真抓好贯彻落实。



退役军人事务部办公厅文件

退役军人办发〔2021〕13号

退役军人事务部办公厅关于印发 各级退役军人服务中心（站）建设管理 指导标准（试行）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：

各级退役军人服务中心（站）建设管理指导标准，已经退役军人事务部2021年第1次部长办公会审议通过，现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

乡镇（街道）退役军人服务站 建设管理指导标准 (试行)

退役军人事务部

2021年3月

乡镇（街道）退役军人服务站建设管理指导标准（试行）

项目		工作内容	工作标准
(一) 组织领导	领导重视	乡镇（街道）党委 退役军人事务工作领 导小组高度重视、研究 部署退役军人服务保 障工作，切实加强组织 领导。	1 成立乡镇（街道）党委退役军人事务工作领导小组，加强对退役军人事务工作的组织领导。
			2 乡镇（街道）退役军人服务保障工作列入乡镇（街道）党委、政府年度工作计划。
			3 乡镇（街道）党委、政府主要领导定期听取工作情况汇报，研究部署工作，协调解决难点问题。
			4 乡镇（街道）党委、政府主要领导到退役军人服务站调研指导工作。
(二) 机构建设	机构设置	按照“五有”要求， 落实机构和编制，保障 机构实体化运行。	5 建立乡镇（街道）退役军人服务站，综合考量服务对象数量、工作特点等因素，核定事业编制人员数量，保障实体化运行。
			6 编制人员全部到位。
	人员配置	选配配齐工作人 员队伍。	7 选配高素质专业人员，同等条件下优先招录招聘退役军人和烈属军属等优抚对象，原则上所占比例不低于三分之一。
			8 设立信息联络员，通过政府购买服务、志愿服务等方式增加服务力量。
			9 服务站所需经费列入当地财政预算，预算经费足额保障到位，严格执行财务管理 制度，做到专款专用。

项 目	工作内容	工作标准
<p style="text-align: center;">(二) 机构建设</p>	<p style="text-align: center;">场所建设</p>	10 在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识。
		11 结合地方实际，设置专门的办公和活动场所，有条件的设立接待室。
		12 配备必要办公设备和办公家具。
		13 设有退役军人专门办事窗口或专席，并在醒目位置设立岗位标牌。
		14 配备基础便民服务设施，设置意见箱/簿，有报刊、业务指导类杂志，可供取阅的服务指南、政策宣传材料等。
		15 公开工作职责、工作制度、工作流程图、服务内容、服务咨询电话等，提供联络卡。
16 悬挂习近平总书记关于退役军人工作重要论述。		
<p style="text-align: center;">制度建设</p>	<p style="text-align: center;">建立健全服务规范，完善工作制度、内部管理制度等。</p>	17 服务规范具体，主要包括文明服务规范、政策落实规范、教育管理规范、就业创业规范、走访慰问规范、帮扶援助规范、来访接待规范、矛盾排查化解规范、权益维护规范、法律援助规范、信息采集登记规范、考核评估规范等。
		18 工作制度完善，主要包括沟通交流、业务培训、疑难问题化解、台账管理、平台使用管理和信息更新、资源共享等制度机制。
		19 内部管理制度健全，主要包括行政管理制度、安全保密制度、财务资产管理制度、档案管理制度、绩效考核管理制度等。

项 目		工作内容	工作标准
(二) 机构建设	信息化 建设	充分运用信息化手段,开展业务线上办理,提升工作效率。	20 充分运用现有政务平台、“互联网+”退役军人服务平台,开展业务线上办理。
			21 运用信息化手段,实现远程信访、信息互通、指挥调度、视频会议等。
(三) 能力建设	工作部署	建立常态化交流机制,加强工作部署和业务指导,全力做好退役军人服务保障工作。	22 结合县级退役军人事务部门工作重点,制定年度工作计划,服务活动主动对外公示,定期总结报送工作进展和成效,及时报送重大活动开展情况或紧急事项。
			23 定期赴村(社区)退役军人服务站调研指导业务工作。
			24 定期召开村(社区)退役军人服务站负责人会议,传达文件要求,通报工作进展,研究部署工作。
			25 建立与村(社区)服务站的常态化沟通交流机制,协调解决难点问题,做好典型案例和经验做法推广宣传。
	能力提升	加强本级及下级服务站工作人员培训,全面提升队伍业务水平和服务能力。	26 推行“网格化”管理模式,加强“网格”内退役军人分类服务管理工作。
			27 加强理论学习,增强服务退役军人的政治意识和责任意识。
			28 工作人员上岗前接受岗前培训和安全教育,逐人签订保密责任书。
			29 定期开展政策学习、业务培训和形势教育、国防教育、职业道德教育等。
30 工作人员熟练掌握法律法规、业务常识和工作流程。			
31 定期组织村(社区)服务站工作人员开展业务培训。			

项目		工作内容	工作标准
(三) 能力建设	资源整合	整合多方资源为退役军人和其他优抚对象提供便捷、精准的综合服务。	32 专武干部参与乡镇（街道）退役军人服务站工作。
			33 加强与乡镇（街道）有关单位的资源共享，完善服务功能。
			34 常态化联系政府职能部门、社会专业服务机构，制定落实有关事项集中办理、集成服务等制度，优化办事流程。
			35 发动志愿者、公共服务机构、社会组织等力量，为退役军人和其他优抚对象提供多样化、精准化、专业化服务。
			36 协助做好本辖区退役军人党组织关系转接工作，建立退役军人流动党员台账，配合基层党组织做好党员教育管理工作的。
(四) 政治文化	思政引领	做好退役军人党员教育管理，强化阵地建设，发挥优秀退役军人示范作用，探索退役军人自我管理、自我服务模式，引导广大退役军人珍惜荣誉、永葆本色，发挥正能量、建功新时代。	37 推行“1+N”党员联系群众制度，探索退役军人自我管理、自我服务模式。
			38 组织开展退役军人代表交流座谈会，深入了解退役军人思想动态，听取意见建议，传达党和政府的关心关怀。
			39 培养退役军人“领头雁”，鼓励退役军人积极投身经济社会建设。
			40 做好兵支书培养、推荐工作，引导退役军人在助力乡村振兴中发挥作用。
			41 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、国防教育等方面发挥示范带动作用，有条件的成立志愿服务队。
			42 建设红色基因传承阵地，设置军史英模长廊、老兵荣誉展示墙等，陈列或播放军旅题材优秀文化作品，弘扬老兵革命精神。

项 目		工作内容	工作标准
(四) 政治文化	思政引领		43 充分利用当地红色教育资源，组织退役军人开展革命传统、理想信念、社会主义核心价值观等学习教育活动。
			44 协助挖掘、树立退役军人优秀典型，建设荣誉墙或荣誉室，以多种方式宣传“模范退役军人”“最美退役军人”和本地区涌现的优秀退役军人先进事迹，以榜样力量激励建功新时代。
(四) 政治文化	双拥尊崇		45 利用多种方式，广泛深入宣传党和政府对退役军人的关心关怀。
			46 加强与当地武装部门联系，建立联动工作机制，协助做好国防后备力量培育动员工作。
			47 积极协调相关部门，协助做好新兵入伍“四尊崇”，做到退役返乡“五关爱”。
			48 做好光荣牌悬挂、优抚项目服务工作。
			49 配合做好送喜报工作。
			50 结合重点节日，组织开展丰富多彩的崇军活动。
(五) 服务保障	信息管理		51 做好退役军人和其他优抚对象信息常态化采集、汇总、审核、上报工作，做到数据完整准确、动态更新。
			52 围绕就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等工作，有针对性地建立台账，为精准服务提供支撑。

项目	工作内容	工作标准	
<p>(五) 服务保障</p>	<p>就业创业</p> <p>落实就业创业相关政策，提升就业创业能力，加强供需对接，促进广大退役军人高质量就业创业。</p>	53	提供就业创业相关政策咨询服务，协调落实优惠政策。
		54	宣传动员退役军人参加全员适应性培训、职业技能培训、学历教育等，提供必要服务。
		55	搜集和发布就业资源和岗位信息，促进供需有效对接。
		56	组织退役军人参加线上线下招聘会、推介会。
		57	协助做好下岗失业退役军人特别是“零就业”困难退役军人家庭公益岗位申请、劳务派遣推送、职业技能培训等再就业工作。
		58	落实好相关优抚政策，帮助符合条件的退役军人和其他优抚对象申报享受低保、国家供养、专项救助、临时救济等待遇。
	<p>优抚帮扶</p> <p>协助落实优抚政策，做好困难退役军人的帮扶援助工作，协调运用各类资源提供延伸性服务。</p>	59	针对生活特殊困难的，按照“一人一策”要求制定帮扶计划。
		60	积极发动社会力量，通过开展志愿服务、筹措社会资金、争取慈善捐款等方式，为特殊困难退役军人家庭提供帮扶援助。
		61	做好困难退役军人申请关爱基金或其他帮扶资金的审核、上报工作。
		62	公开申领优抚补助、享受困难帮扶等相关信息，接受社会监督。
		63	积极对接专业医疗机构，定期举办退役军人义诊、免费体检、健康讲座等活动，有条件的可设立健康室，提供养老咨询、医疗康养等服务。
		64	对年龄偏大、行动不便、鳏寡孤独等重点服务对象，提高联系频次，协调运用各类服务资源，提供上门服务、预约办理和跑腿代办服务。

项目		工作内容	工作标准
(五) 服务保障	走访慰问	做好广泛走访和“六必访”，落实常态化联系制度，及时了解服务对象需求，提供精细化服务。	65 配合上级和当地政府做好重大节日、重要节点和重点对象的走访慰问工作。
			66 做好“六必访”，退伍返乡必访，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。
			67 落实工作人员常态化联系服务对象制度，建立工作台账，遇有重大情况及时上报。
	权益维护	广泛宣传政策法规，积极引入社会力量，为退役军人提供心理疏导、行政调解、法律咨询等服务，做好来访接待工作，主动排查化解矛盾，维护退役军人合法权益，遇苗头性倾向性问题及时上报。	68 常态化联系退役军人和其他优抚对象，重点联系功臣模范、军属烈属、伤残人员、特困退役军人、参战参试退役军人等，提供精细化服务。
			69 开展普法宣传活动，引导广大退役军人尊法、学法、守法、用法。
			70 广泛宣传退役军人相关政策，根据实际需要精准推送，协助推动政策精准落实。
			71 邀请心理咨询师、社会工作者、退役老兵等提供心理疏导服务。
			72 引入行政调解、司法调解、人民调解，维护退役军人合法权益。
			73 邀请律师或设立法律援助联络站等，为退役军人提供法律咨询、法律援助服务。
			74 积极引导退役军人依法合理表达诉求，推动矛盾就地化解。
75 做好上级转送、交办、督办的信访事项，及时反馈办理结果。			
76 工作人员着装得体、挂牌上岗，作风纪律优良，来访接待热情周到，做到“六个一”。			

项目	工作内容	工作标准
(五) 服务保障	权益维护	77 按照“一案一册”要求建立信访台账，做好来访接待资料的建档归类工作。
		78 落实首办责任，明确化解工作时限。
		79 对重点对象“一对一”包联，建立包联台账，推动复杂问题领导包案。
		80 苗头性倾向性问题第一时间报告，及时协助处置应急突发事件。
	其他工作	81 积极完成上级交办的其他事务性工作。

村（社区）退役军人服务站 建设管理指导标准

（试行）

退役军人事务部

2021年3月

村（社区）退役军人服务站建设管理指导标准（试行）

项目		工作标准
(一) 组织领导	1	村（社区）“两委”研究退役军人服务保障工作事项。
	2	退役军人服务站站长由村（社区）书记或主任兼任。
	3	将服务站工作开展情况纳入村（社区）年度绩效考核内容。
	4	按要求建立村（社区）退役军人服务站（退役军人少于30人的可不单独建立服务站，但应当明确专人负责）。
	5	在村（社区）“两委”中指定专人负责退役军人服务保障工作，通过政府购买服务、志愿服务等方式增加服务能力。
	6	安排热爱国防事业、熟悉辖区情况、擅长群众工作的人员专职从事退役军人工作，优先考虑退役军人及其他优抚对象。
(二) 工作保障	7	足额保障工作经费，严格执行财务管理制度，做到专款专用。
	8	在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识。
	9	有相对独立的办公和活动场所，与村（社区）综合服务站等合署办公的应设置窗口或专柜。
	10	配备必要办公家具、办公设备。
	11	配备基础服务设施。
	12	公开工作职责、工作制度、工作流程图、服务内容、服务流程图、服务咨询电话等，提供联络卡。

项目	工作标准	
<p>(二) 工作保障</p>	13	加强场所政治文化环境建设。
	14	建立与上级服务站常态化联系机制，按要求形成工作计划和重点工作落实情况报告，并及时报送。
	15	加强理论学习，增强服务退役军人的政治意识和责任意识。
	16	积极参加上级组织的培训学习，并开展业务自学。
	17	依托“网格化”管理，做好日常联系、信息收集、教育引导及帮扶服务等工作。
	18	协助做好退役军人党组织关系转接等工作。
	19	做好退役军人党员登记和教育工作，全面了解退役军人党员思想动态，开展政治理论学习和思想教育等活动。
	20	采取多种形式宣传党和政府对退役军人的关心关怀，营造崇军拥军的良好氛围。
<p>(三) 思政引领</p>	21	及时宣传退役军人相关法律法规政策。
	22	引导退役军人融入村（社区），增强责任意识，参与村（社区）建设发展。
	23	推荐优秀退役军人进入村（社区）“两委”班子。
	24	倡导文明村风，积极引导退役军人依法合理表达诉求，做到小事不出村。
	25	挖掘、整理上报身边的退役军人先进事迹，做好先进典型宣传工作，展现新时代退役军人精神风貌。
	26	充分利用村（社区）资源和场地，发挥退役军人特长，积极开展丰富多彩的文化活动，充实退役军人精神文化生活。

项目	工作标准
(四) 信息采集	27 做好信息常态化采集上报工作，建立“一人一档”，做到信息完整准确、动态更新。
	28 工作人员熟悉退役军人和其他优抚对象基本信息，做到底数清、情况明。
	29 动态掌握退役军人就业失业情况，及时更新数据并上报。
	30 收集服务对象困难类型、需求情况等，建立帮扶援助台账。
	31 按照档案管理要求，做好相关资料归档工作。
	32 常态化联系退役军人和其他优抚对象，主动上门。
	33 退伍返乡必访，联系感情，听取建议，体现关心关爱。
	34 立功受奖必访，协助做好立功喜报工作。
	35 英模典型必访，体现尊崇，弘扬典型，讲好优秀退役军人故事。
	36 重大变故必访，协助做好相关政策申请。
(五) 走访慰问	37 对空巢（含独居）老兵、退役军人外出务工的家庭等，提高走访慰问频次。
	38 关心关爱军属烈属，主动登门走访、了解困难需求，提供精细化服务，帮助解决实际问题，营造拥军优属的社 会氛围。
	39 做好为烈属、军属和退役军人等家庭悬挂光荣牌工作。
	40 配合上级和有关单位做好到本村（社区）退役军人和其他优抚对象的走访慰问工作。

项 目		工作标准
(六) 优抚帮扶	41	与村（社区）内每名服务对象建立联系机制，实现联系全覆盖。
	42	协助符合条件的服务对象办理生活补助、医疗救助、伤残抚恤及优抚医院、光荣院入院申请等。
	43	通过开展志愿服务等多种方式，对有需求的困难退役军人进行帮扶。
	44	重点联系功臣模范、军属烈属、伤残人员、特困退役军人、参战参试退役军人，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 and 全程代办。
	45	做好优待项目服务工作。
(七) 就业创业	46	协助困难退役军人申请关爱基金或其他帮扶资金。
	47	及时传达上级发布的就业创业相关政策和通知要求。
	48	动员退役军人参加全员适应性培训、职业技能培训、学历教育等。
	49	引导退役军人使用就业创业网上平台、APP 等。
(八) 权益维护	50	对咨询政策的服务对象，认真细致做好政策解答工作。
	51	配合做好辖区内退役军人信访问题摸底调查、来访接待等工作，发现苗头性、倾向性问题主动登门走访，了解情况、做好疏导，遇有重大问题及时上报。
	52	引入公共服务资源和社会力量，为退役军人提供心理咨询、行政调解、法律援助等服务。

项 目		工作标准
(九) 志愿服务	53	发挥退役军人优势作用，组织退役军人在应急救援、社会治理、环境保护、国防教育等方面发挥示范带动作用。
	54	组建退役军人志愿服务队，规范管理，发挥作用。
(十) 其他工作	55	积极完成上级交办的其他事务性工作。

(此页无正文)