

亳退役军人发〔2024〕5号

关于贯彻《安徽省退役军人事务厅〈关于开展“规范化、标准化、信息化建设年”活动方案〉》落实意见的通知

各县、区退役军人事务局，亳州高新区社会事务局，市局各单位：

现就贯彻《安徽省退役军人事务厅〈关于开展“规范化、标准化、信息化建设年”活动方案〉》提出以下落实意见，请结合工作实际，认真抓好落实。

一、强化学习

（一）熟练掌握本领。要把《安徽省退役军人事务系统规范化、标准化、信息化建设规程》（以下简称《建设规程》）作为推动“三化”建设的根本遵循，纳入年度学习的重要内容，作为学习培训的重要教材，逐项研学、学懂弄通、指导实践，真正成为熟悉法规政策的“业务通”、熟悉业务工作的“活字典”。

（二）领导干部率先垂范。充分发挥“头雁效应”，先学一步、多学一点、深学一层，率先掌握规范要求和实施程序，增强工作的整体性、主动性和针对性。

（三）一线干部成为操作能手。要全面系统学习《建设规程》内容，深入思考，弄通各项业务操作程序，深刻领会基本要义和要求，将“三化”建设作为检验工作基本准则，全面提升业务能力和工作水平，确保各项目标任务有效落实。

二、重点任务

（一）阵地建设标准化。以“五有”标准为基础、“三化”建设为抓手，在阵地建设、队伍建设、作用发挥上持续发力，聚力打造“五优”服务中心（站），着力推进服务保障机构“实体化”高效运行。**一是阵地优。**要加强办公场所硬件建设，醒目位置悬挂统一牌匾标识，规范服务大厅（窗口）和接待场所，配备必要办公设备和便民设施，设立岗位告示牌，上墙公示工作职责制度等，窗口放置供取阅的宣传资料，政治文化环境氛围浓厚。**二是队伍优。**要保持人员稳定、力量充足，乡镇（街道）服务站至少1名在岗1年以上的专职人员（从事兼职的，要尽快交接），村级服务站工作要有专人负责，工作人员要做到政策通、业务精、情况明、底数清。**三是机制优。**要严格落实《退役军人保障法》和各级关于退役军人工作的部署要求，紧密结合《亳州市退役军人工作三年（2023-2025）提质增效发展计划的意见》，细化基层退役军人服务中心（站）服务清单，进一步规范程序、细化举措，着力构建标准统一、职责明晰、制度健全、监督到位、评估科学的上下联动工作机制。**四**

是服务优。规范运行使用各类信息化业务系统，充分发挥信息数据的智能服务作用，全面摸清底数，开展帮办代办，提供优质服务，定期对信息数据进行更新，并实时统计、比对、分析，提升服务的精准便捷度。**五是保障优。**按规范流程，全方位履行就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等服务职责，做到业务全口径、服务按流程、工作有台账。建立市、县退役军人事务部门领导班子成员挂钩联系基层服务站机制，帮助解决实际问题。

（二）工作开展规范化。认真对照学习《建设规程》，领导干部要发挥“头雁效应”，率先掌握规范要求和实施程序，坚持问题导向、结果导向，突出主责主业，做实挂钩联系和常态化帮扶，规范流程，凝聚合力，实现任务有交办、过程有跟踪、问题有反馈、考核有问效的全链条闭环管理。

1.推进服务保障规范化。一是持续完善退役军人关爱帮扶机制，各级退役军人服务中心（站）工作人员定期走访退役军人和其他优抚对象，发现困难对象，及时登记在册，提醒本人申请，逐级上报，在村（社区）公示不少于5个工作日。拟定帮扶计划，做到“一人一策”“一人一册”。发现已脱贫或自然减员的困难对象，在工作台账清单中立即标注调整，实现“应帮尽帮、应援尽援、帮援及时”，并在部系统中逐级上报。二是扎实推进全要素建档立卡，摸清底数和基本情况，建立精准、动态、安全、规范的电子档案，做到人员全、要素齐、信息实、数据准，夯实服务保障工作基础，提升精准服务退役军人水平。三是及时为符合条件的家庭悬挂光荣牌，熟知服务对象家

庭基本情况，主动提供悬挂、更换等服务，健全工作台账，加强政策宣传，营造爱国拥军、尊崇军人的浓厚社会氛围。四是严格落实《信访工作条例》和各项工作制度，结合“2+2+3+N”帮扶化解、“红、黄、蓝”三色预警和退役军人矛盾纠纷“多元”化解等工作机制，规范登记受理、信访办理、复查复核、信息录入等流程，促进职责定位更加清晰、制度机制更加健全、信访渠道更加顺畅、诉求解决更加高效、基层基础更加扎实、业务管理更加科学，信访事项办结率、回复率、化解率不断提高，信访形势进一步好转，越级访、重复访、集体访大幅下降，努力实现进京“0”上访，赴省上访位居全省 10 名之后，无序信访行为明显减少。

2.推进优抚褒扬规范化。一是加强优抚对象身份审批认定，开展年度确认，按时足额发放抚恤补助资金，做到依法、依规、公平、公正，确保认定结果精准无误，不断增强广大退役军人和其他优抚对象的获得感、幸福感、荣誉感。二是加强光荣院建设管理，推进光荣院使用功能更加健全、居住环境不断改善、服务水平持续提升，为当地符合条件且有入注意愿的优抚对象提供高质量的集中供养与优惠服务。三是规范残疾退役军人康复辅助器具配置维修审批，自申请人提出申请之日起，县级 5 个工作日内审批、市级 5 个工作日内复核，实现各环节有效衔接，让残疾人享受高质量的康复辅助器具配置维修服务。四是加强零散烈士纪念设施保护管理，实施烈士纪念设施改造升级工程，力争形成覆盖国家级、省级、市级和县级烈士纪念设施展示群，突出皖北地区红色资源特色，加大英

烈精神宣讲力度，更好发挥红色基地教育作用。五是为烈士亲属提供祭扫服务，促进流程更规范、保障更有力、祭扫更便捷。六是规范有序做好退役军人及其他优抚对象优待证申领发放工作，拓展优待内容，扩大优待范围，提升申领、激活率，力争达到 100%，让服务对象在申领过程中感受尊崇、享受便捷服务。

3.推进双拥工作规范化。一是全面落实随军家属就业安置政策。全面摸排录入双拥信息管理系统，随军前是公务员、事业单位的，对口调动安置；随军前是国企正式员工的，推荐安置在本系统本领域或其他国企适当岗位，进行妥善安置。烈士遗属、因公牺牲军人遗属和获得二等战功（一等功）以上功勋荣誉表彰军人的随军家属需要就业安置的，采取“一事一议”方式，予以解决。对未就业随军家属可采取定向招聘或发放生活补助方式予以安置。二是落实军人子女教育优待政策。按照《亳州市军人子女教育优待工作实施细则》，落实子女学前教育阶段、义务教育阶段、高中教育阶段等优待举措，及时将军军子女教育优待情况录入双拥信息管理系统。三是深入开展为立功受奖军人家庭送喜报工作。收到喜报和奖励通知书后，5个工作日内通知立功受奖军人家庭。按照《安徽省为立功受奖军人家庭送喜报实施办法（试行）》，采取适当仪式，规范送喜报。四是严格落实军地互提需求、互办实事“双清单”制度。每年年初军分区系统、双拥办分别收集整理部队需要地方或地方需要部队支持解决的需求，并在充分沟通的基础上，拟定双清单，明确办理意见、责任单位和完成时限，对办理结果的质

量、效果进行综合评估，对典型事例和典型经验及时总结上报。

4.推进安置就业规范化。一是扎实做好年度退役军人安置工作，结合本地实际，科学拟定安置工作方案，明确时间表、路线图，退役军人满意度不低于 98%。二是加强自主就业退役士兵职业技能培训，确保培训合格率达到 90%以上。三是优化退役军人就业服务，及时更新 60 周岁以下退役军人就业台账，为有就业需求的退役军人送政策、送岗位、送服务，推进退役军人高质量充分就业，登记就业率达到 98%以上。四是严格落实军休干部政治、生活和医疗待遇，丰富文化活动，提升服务质效，维护军休干部合法权益，实现军休干部老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐。

（三）服务事项信息化。一是**积极推广运用。**将使用安徽省退役军人综合管理平台融入日常，督促养成“一打开电脑就上工作平台、一查询数据就看工作平台、一处理工作就用工作平台”的习惯，不断提升工作质效。二是**拓宽服务渠道。**进一步拓宽“线上+线下”两个渠道，深化军人退役“一件事”，围绕免申即享（21 项）、网上申请（14 项）、一门受理（10 项）等事项，全面推进从“见面办”转为“网上办”、“掌上办”、“一窗办”，让数据多跑路、退役军人少跑腿。三是**做实联办机制。**进一步推进军人退役“一件事”多部门网上联办机制，收到退役军人网上申请事项后，在规定时限内及时预审，需要原件及其他材料的，一次性告知，收取并保管好申请人提交的材料，符合条件的事项予以受理，以短信（电话、微信）等方式通知申

请人，办理过程全程跟踪，限期完成，各子项全部办结后，退役军人事务部门确认办理结果，通过短信（电话、微信等）、线上告知等方式通知申请人（需要纸质的，通过邮寄快递或到窗口领取），同时进行回访，听取意见建议和满意度评价，用心用情用力为退役军人提供更加便捷的全方位、个性化高效服务。**四是突出数智赋能。**健全纵向到底、横向到边的数据交换共享机制，实行数据分级分类保护，完善退役军人数据资源库，用好综合业务管理平台，增强大数据分析辅助决策能力。聚焦“高效办成一件事”，加大一体化网上服务平台和安徽老兵APP的使用力度，充分发挥基层服务站作用，及时准确动态更新各项数据，提高退役军人数据的准确性、完备性和及时性，不断提高决策科学性和精准性水平。

三、工作要求

按照省厅统一部署，4月至2025年1月，全面推进任务落实，及时归纳总结，分析问题，提升质量，并将有关做法和成效及时上报省厅；2025年2月，扎实开展“回头看”，对成功做法，认真提炼，形成机制，铸强“亳州品牌”，为更好服务退役军人、高质量推进各项工作提供坚实保障。**一是压实工作责任。**要把“三化”摆上重要日程，作为今年工作的重中之重，精心筹划组织，强化领导责任，落实分工到人，主要负责人要亲自部署、亲自过问、亲自调度，分管负责人要具体抓、抓具体，加大事项梳理，优化办理流程，紧盯工作成效。**二是清单闭环管理。**对“三化”建设各项任务，要全部建立工作清单，拧紧责任链条，落实首办责任，形成工作闭环，确保按期高质量

完成。**三是及时督查调度。**要聚焦目标任务，量化工作指标，明确主体责任，适时进行督导，市级每季、县级每月、乡镇每周进行调度，按照“路线图”，挂图作战，销号推进。**四是科学评估成效。**市局将组织专班进行科学评估，并将有关情况予以通报，纳入年度考核。对工作落实有力高效的，予以通报表扬；对工作进度缓慢或成效不明显的，进行通报批评；情节严重的，将按照干部管理权限，严肃追责问责。

亳州市退役军人事务局

2024年4月29日