

临汾市退役军人事务局文件

临退役军人发〔2024〕17号

临汾市退役军人事务局 关于印发《关于在全系统开展“提质效、强落实、优服务”专项行动方案》的通知

各县（市、区）退役军人事务局，市退役军人服务中心：

为深入贯彻全省、全市政府系统对抓落实提高执行力的工作要求，全面落实全市退役军人事务工作会议部署，建强服务保障体系，进一步提升各级退役军人服务中心（站）规范化、标准化建设水平，更好发挥服务保障体系政策咨询窗口、感情联络纽带、信息沟通渠道、帮扶援助平台等作用，打通服务保障退役军人和其他优抚对象的“最后一公里”，从而更好地服务广大退役军人及其他优抚对象。经研究，现将《关于在全系统开展“提质效、强落实、优服务”专项行动实施方案》印发你们，请结合工作实

际，认真抓好贯彻落实。

要求各县(市、区)于2024年12月20日前将专项行动工作总结报市退役军人服务中心。

联系人：李腾飞、李扬

联系电话：2153843

电子邮箱：sxslfstyjrfwzx@163.com



(此件主动公开)

临汾市退役军人事务局

关于在全系统开展“提质效、强落实、优服务” 专项行动实施方案

为持续抓紧抓实我市退役军人服务保障体系建设工作，进一步夯实退役军人服务保障工作基础，更有效发挥各级服务中心（站）的突出作用，提升服务效能，从而更好地服务广大退役军人及其他优抚对象。经市局研究决定，自2024年4月至2024年12月，在全市系统开展“提质效、强落实、优服务”专项行动，特制定方案如下：

一、总体要求

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深化主题教育成果，以习近平关于退役军人工作重要论述为指引，贯彻落实全省、全市政府系统对抓落实提高执行力的工作要求，全面落实全市退役军人事务工作会议部署，聚焦“基层基础提质 制度机制赋能 服务保障创优”目标，以此次专项行动为抓手，激发全系统以锐意进取的勇气、敢为人先的锐气、蓬勃向上的朝气、敢啃硬骨头、敢于涉险滩，始终知责于心、担责于身、履责于行，在退役军人服务保障工作中站在前、冲在前、干在前，推动服务保障体系从“有”向“优”发展，奋力实现退役军人服务保障工作高质量发展全面提质提档。

二、基本原则及目标

坚持统筹推进体系建设和服务保障，通过此次专项行动，进一步提升退役军人服务保障体系建设运行水平，充分发挥体系优势，强化各级服务中心（站）履职能力，把“我是谁 为了谁？”的思考贯穿服务保障工作全流程、各方面，树牢“为退役军人服务”理念，确保行动成效惠及全体服务对象，实现服务保障体系高标准建设，服务事项高水准落实，推动退役军人服务保障工作高质量发展。主要聚焦以下三个方面目标：

（一）提升建设运行质效，解决发展水平不够均衡的问题。在各级退役军人服务中心（站）基本完成规范化建设并投入实体化运行的基础上，重点围绕当前各级服务中心（站）存在的人员、经费、硬件及政治文化等方面的不足，对照国家、省、市通报的“问题清单”，不断在基础上提质提标，在运行上赋能增效。各县（市、区）要采取“抓两头，带中间”的工作思路，强化示范引领作用，打造一批“立得住、学得来、推得开”的示范典型中心（站），帮助带动相对薄弱单位找问题、抓重点、补短板、强弱项，逐步缩小本地区横向差距，实现整体“五有”“全覆盖”落实水平再上新台阶。

（二）强化工作任务落实，转变履职尽责不够充分的现状。坚决扛起退役军人服务保障工作的主体责任，不断深化对组建退役军人管理保障机构重大意义的认识，切实增强各级服务中心（站）的首任意识、责任意识、服务意识，扭住《各级退役军人服务中心（站）服务清单》这一“牛鼻子”，牢牢抓住县级 36

项、乡镇（街道）32项及村（社区）28项服务内容，一级抓一级，层层抓落实，全程参与，全力投入，做到规定动作不能少、基础工作不将就、服务保障不失位。

（三）做优基层多元服务，突破服务内容不够饱满的瓶颈。充分领悟党的二十大报告中“做好退役军人服务保障工作”的重要精神，建强“退役军人之家”主平台，立足于服务保障主责主业，同时坚持需求导向，积极发挥主观能动性，充分结合辖区内独特优势及人文条件，调动多方力量，突出“靠前”谋划，强化“跑”起来的意识，主动探索个性化、订单式服务，更好满足退役军人们对美好生活的需要。

三、主要任务

（一）以抓整改促提升，让基层基础实起来。聚焦制约高质量发展的突出问题、关键要害，尤其针对时间跨度较长、上级部门指出的重点问题，对照国家、省、市通报反馈的“问题清单”逐项分析认领问题，就共性问题，形成统一持久、精准高效的改进措施，逐级传导压力，明确整改节点，严格推动落实；针对问题的特殊表现，结合自身工作实际，因地制宜、想方设法按要求落实，靶向攻坚提升质效，切实以关键问题突破带动整体效能提升。要持续用好调查研究手段，聚焦退役军人服务保障工作的新使命，对标高质量发展新要求，强化日常自我检视、自我反思、自我革新，全面掌握退役军人服务保障工作第一手资料，深挖基层好做法，收集意见建议，做到情况访深、问题研透，及时了解

基层工作面临的困难问题，做深做实分析研判，进一步增强全市退役军人服务保障水平，转变工作作风，理清工作思路，为推进全市退役军人工作高质量发展奠定更为坚实的基础。

（二）以抓素能练内功，让服务本领强起来。始终紧盯“人”的关键角色，着力形成能力提升长效机制，做到政策理论水平和工作业务能力两过硬。要按照市局“凡进必训”和“全员覆盖”的要求，持续引深“全员学业务 岗位大练兵”活动，重点围绕《基层退役军人服务站思想政治工作实用手册》、《退役军人信访服务工作办法》及《临汾市退役军人服务中心（站）规范化建设与工作运行指导手册》，紧密联系实际，科学制定学习计划，灵活运用线上线下多种形式，补齐能力短板，不断增强服务保障工作队伍的稳定性、战斗力、精气神。同时进一步树牢标杆意识，开展服务中心（站）观摩学习、交流轮岗、技能竞赛、先进评比等活动，形成上下联动、多向沟通的全方位交流氛围，通过精准对标“找短板”，看齐先进“取真经”，多维度拓宽视野、抬升格局，找准发展理念、工作标准、落实程度等方面的差距，并建立对标提升清单，拿出具体方案，明确赶超的阶段计划、具体标准和路径举措，做到比有目标、学有行动、赶有措施，创有成效，在比学赶超中争先进位，以交流互鉴共促提升，帮助全体退役军人工作者不断把握新形势下做好退役军人工作的主动权，不断增强自身素能以适应退役军人工作高质量发展的需要。

（三）以抓清单保落实，让履职尽责严起来。要坚持对标对

表，即紧扣《各级退役军人服务中心（站）服务清单》、《基层退役军人服务中心（站）量化考核实施办法（试行）》等标准规范，持续深入系统学习，全面梳理各级服务中心（站）工作事项，知道“干什么”、“怎么干”，更好推进工作任务落实落地落细。针对服务保障具体办事事项，分门别类优化办事流程，绘制流程图，明确所需资料内容及范围，统一业务办理规范，推动各基层退役军人服务中心（站）全面提升工作效率。结合基层工作实际，完善服务台账清单，通过台账式管理，促进各级退役军人服务中心（站）全面摸清底数，掌握工作推进进度，达到动态化、精细化管理。市局将依据相关评分标准对全市17个县级服务中心、157个乡镇（街道）服务站进行量化考核、星级评定、全市综合排名，结果将以通报形式下发至各县（市、区）委退役军人事务工作领导小组。

（四）以抓主动拓场景，让服务内容活起来。持续引深“我是服务中心（站）人 我为退役军人跑”主题活动，不断拓展活动新成效。要坚持服务下沉，抓住基层退役军人服务中心（站）尤其乡镇（街道）服务站这一关键环节，细化服务保障工作内容，做实常规性就创扶持、走访慰问、帮扶解困、信访接待、权益保障等事项，对职责范围内、服务清单上的内容不打折扣、不降标准、不走过场地做到位。要推动党建工作与退役军人服务保障工作深度融合，强化党建引领，内强信仰，外树形象，通过组织志愿服务活动、选聘思想政治指导员等有效发挥退役军人优势作用。

做好常态化联系退役军人工作，主动到服务对象身边了解其思想动态和急难愁盼。发挥好基层服务中心（站）的前哨作用、探头功能，抓住首次信访最佳“诊疗期”，落实信访首办责任制、“13712”工作机制，不断提高化解质量和一次性化解率。突出综合施策，从关心关爱、思想教育、政治引领、法制宣讲等方面多点发力，达到加强联系、增进感情，解决困难、化解矛盾、凝聚民心、夯实群众工作基础的目的，切实把思想扣子解开，把矛盾问题化解，使各级服务中心（站）成为依法依规解决问题的有效载体，实现由单一服务向综合保障的转变，将服务做细、做实、做到退役军人心坎上，不断提升广大退役军人的归属感、荣誉感、获得感。

四、有关要求

（一）强化政治担当，确保思想认识到位。要始终沿着正确的政治方向前进，深刻认识新时代新征程做好退役军人服务保障工作的重大意义，把服务保障体系建设作为一项基础性、系统性、长期性工作来抓，使之成为推动退役军人服务保障工作提质增效的有效实践，广泛凝心聚力，为退役军人服务保障工作高质量发展谋新篇、开新局。

（二）广泛动员参与，确保贯彻传达到位。强化对本辖区内行动开展的统筹协调，做到横向到边、纵向到底的动员部署，重点要把目标方向、工作任务讲清楚，做好上级各类标准规范、重要指示精神的传达。

（三）紧抓行动落实，确保措施执行到位。要紧扣一个“实”

字履职尽责，扭住一个“干”字担当作为，在抓落实上见成效、亮本领、比实绩，充分运用监督检查、工作调度、量化评估等手段，全面掌握本地区各项工作进展，并及时督促落实工作任务，实现压力逐级传导。

（四）注重总结反思，确保成果转化到位。本次专项行动不分阶段、一体推进。各县（市、区）局要做好日常性工作记录，针对所采取的创新性、突破性、代表性举措，要进行深度总结提炼，打造服务保障特色亮点，培树先进典型，并及时上报典型经验材料，市服务中心微信公众号进行重点宣传，为全系统交流学习提供有益参考，力争以“一站一特色，一域一品牌”，形成多点开花、比学赶超的好局面。