

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T XXXX—XXXX

基层退役军人服务中心(站)服务规范

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

山西省市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基础要求 1

5 服务内容 2

参考文献 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由山西省退役军人事务厅提出、组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省退役军人事务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：赵士学、李学东、张杰、郜卫华、薛雷兵、叶茂文、杨晨、郝嘉琦、苏兰欣。

基层退役军人服务中心（站）服务规范

1 范围

本文件规定了基层退役军人服务中心（站）服务保障体系建设运行的组织领导、机构建设、能力建设、政治文化、服务保障等基本内容。

本文件适用于县（市、区）退役军人服务中心以及乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站建设和服务保障工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务对象

退役军人和其他优抚对象。

3.2

基层退役军人服务中心（站）

基层退役军人服务中心（站）主要指县（市、区）退役军人服务中心、乡镇（街道）退役军人服务站和村（社区）退役军人服务站，简称“一中心两站”，主要承担退役军人就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等服务保障工作的服务机构。

注：以下简称服务中心（站）。

4 基础要求

4.1 有机构。县（市、区）建立退役军人服务中心，为公益一类事业单位。乡镇（街道）、村（社区）建立退役军人服务站。乡镇（街道）退役军人服务站设置为事业单位，村（社区）退役军人服务站应当应建尽建。退役军人服务中心（站）应在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识。县退役军人服务中心牌匾内容为“某县退役军人服务中心”，竖牌白底黑字，字体为“方正宋黑简体”；乡、村两级退役军人服务站牌匾内容分别为“某乡镇（街道）退役军人服务站”“某村（社区）退役军人服务站”。

4.2 有编制。县（市、区）退役军人服务中心和乡镇（街道）退役军人服务站综合考量对象数量、工作特点等因素，核定事业编制人员规模，合理设置岗位，保障实体化运行。

4.3 有人员。编制内人员到位率不低于90%，选配高素质专业人员，同等条件下优先聘用退役军人和烈属军属等优抚对象。

4.4 有经费。工作和建设运行经费足额保障，列入本级财政预算，专款专用。

4.5 有保障。设置适当规模的服务场所，配备必要的办公设备和生活设施。退役军人服务中心（站）应配备电脑、电话、打印机、传真机等必要办公设备，并连通退役军人信息化网络；配备资料柜、档案柜等办公家具；应具备紧急医疗救助、饮水供应等便民服务保障措施。

5 服务内容

5.1 基础服务

5.1.1 政治文化。①统一悬挂习近平总书记重要论述：“组建退役军人管理保障机构，维护军人军属合法权益，让军人成为全社会尊崇的职业”。②统一悬挂习近平总书记阅兵、视察部队和接见退役军人代表等图片资料（共12幅照片）。③统一悬挂军队10位挂像英模画像。④悬挂展示各级“最美退役军人”“本地区涌现的优秀退役军人代表”事迹等。⑤有条件的地方可建立退役军人文化长廊、姓名墙、荣誉馆（室）、学习室等专门场所。

5.1.2 服务公示。做到“六公示”：工作职责、工作制度、工作流程、组织架构、服务内容、服务承诺。

5.1.3 工作要求。服务场所设立岗位标牌和服务热线，实行挂牌上岗。来访接待做到“六个一”：一张笑脸、一声问候、一杯热水、一把椅子、一站服务、一办到底。

5.1.4 服务规范。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。

5.1.5 工作机制。主要包括沟通交流、业务培训、疑难问题化解、台账管理、平台使用和信息更新、资源共享等机制。

5.1.6 管理制度。主要包括行政管理、安全保密、财务资产管理、档案管理、绩效考核管理等制度。

5.1.7 能力建设。落实工作人员培训制度，建立常态化沟通践学交流机制。通过学习培训提升工作人员综合能力，确保提供专业化、亲情化服务，全力做好退役军人服务保障工作。

5.1.8 位置信息。退役军人服务中心（站）位置信息应按照有关要求录入地理位置、场所图片、联系方式、办公时间等，做到真实准确。

5.1.9 资料展示。主要包括但不限于以下文件：《基层退役军人服务站思想政治工作实用手册》《乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站服务事项清单》《退役军人信访服务工作办法》等。

5.2 思政引领

5.2.1 县（市、区）退役军人服务中心

5.2.1.1 充分利用“红色教育资源”，组织开展学习教育活动。

5.2.1.2 建立优秀退役军人、模范功臣等台账，邀请优秀退役军人参加重要节庆等活动。

5.2.1.3 组织退役军人学习先进典型，引导广大退役军人珍惜荣誉、见贤思齐。

5.2.1.4 建立退役军人党员管理台账，协助做好退役军人党员组织关系转接、教育管理等工作。

5.2.1.5 建立退役军人志愿服务队，完善退役军人志愿服务台账，打造退役军人志愿服务品牌。

5.2.1.6 从退役军人志愿服务队中选聘“思想政治指导员”，不少于5名。

5.2.1.7 指导乡镇（街道）做好“兵支书”的培养工作，完善“兵支书”台账，鼓励引导退役军人在经济社会建设和乡村振兴中发挥作用。

5.2.2 乡镇（街道）退役军人服务站

5.2.2.1 充分利用“红色教育资源”，组织开展学习教育活动。

5.2.2.2 建立优秀退役军人、模范功臣等台账，邀请优秀退役军人参加重要节庆等活动。

- 5.2.2.3 组织退役军人学习先进典型,引导广大退役军人珍惜荣誉、见贤思齐。
- 5.2.2.4 建立退役军人党员管理台账,协助做好退役军人党员组织关系转接、教育管理等工作。
- 5.2.2.5 建立退役军人志愿服务队,完善退役军人志愿服务台账,打造退役军人志愿服务品牌。
- 5.2.2.6 从退役军人志愿服务队中选聘“思想政治指导员”,不少于3名。
- 5.2.2.7 做好“兵支书”的培养工作,完善“兵支书”台账,鼓励引导退役军人在经济社会建设和乡村振兴中发挥作用。

5.2.3 村(社区)退役军人服务站

- 5.2.3.1 建立退役军人党员管理台账,协助做好退役军人党员组织关系转接、教育管理等工作。
- 5.2.3.2 建立退役军人志愿服务队,打造退役军人志愿服务品牌。
- 5.2.3.3 挖掘退役军人先进事迹,做好先进典型宣传工作。
- 5.2.3.4 推荐优秀退役军人进入村(社区)“两委”班子。
- 5.2.3.5 充分利用村(社区)资源和场地,开展丰富多彩的文体活动,营造崇军拥军的良好氛围。

5.3 就业创业

5.3.1 县(市、区)退役军人服务中心

- 5.3.1.1 定期更新退役军人就业创业台账,分析就业创业形势,开展针对性指导帮扶。
- 5.3.1.2 对接相关机构,为就业困难退役军人的认定、就业等提供指导帮助。
- 5.3.1.3 协助开展退役军人适应性培训、职业教育和技能培训等。
- 5.3.1.4 举办线上线下招聘会、推介会等活动。
- 5.3.1.5 协调有关部门,利用专家指导团队,为返乡创业退役军人提供创业条件。

5.3.2 乡镇(街道)退役军人服务站

- 5.3.2.1 收集、汇总就业状况及培训、就业创业需求。
- 5.3.2.2 对接就业创业需求,推送就业创业信息。
- 5.3.2.3 宣传动员退役军人参加适应性培训、职业技能培训和学历教育等。
- 5.3.2.4 组织退役军人参加线上线下招聘会、推介会等活动。
- 5.3.2.5 组织开展退役军人返乡创业帮扶工作。

5.3.3 村(社区)退役军人服务站

- 5.3.3.1 收集就业状况及培训、就业创业需求。
- 5.3.3.2 推送就业创业信息。
- 5.3.3.3 组织参加线上线下招聘会、推介会等活动。

5.4 优抚帮扶

5.4.1 县(市、区)退役军人服务中心

- 5.4.1.1 加强军地联系,新兵入伍做到“四尊崇”,即欢送仪式、举行座谈、挂光荣牌、拍集体照;退役返乡做到“五关爱”,即迎接仪式、谈心谈话、宣讲政策、推介岗位、高效办事;“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。协助做好荣誉表彰激励工作,营造拥军崇军良好氛围。
- 5.4.1.2 开展退役军人建档立卡工作。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。

- 5.4.1.3 指导乡镇(街道)退役军人服务站做好优待证申领、发放、补换、收回等常态服务,完善好相关台账。
- 5.4.1.4 指导乡镇(街道)退役军人服务站做好光荣牌发放、悬挂、更换、收回等常态服务,完善好相关台账。
- 5.4.1.5 指导乡镇(街道)退役军人服务站做好上门送喜报等荣誉表彰激励工作,完善好相关台账。
- 5.4.1.6 指导乡镇(街道)退役军人服务站组织优抚对象年度确认,开展优抚金申领等工作。
- 5.4.1.7 对符合条件的退役军人,收集相关信息并协助写入县级地方志。

5.4.2 乡镇(街道)退役军人服务站

- 5.4.2.1 新兵入伍做到“四尊崇”,即欢送仪式、举行座谈、挂光荣牌、拍集体照;退役返乡做到“五关爱”,即迎接仪式、谈心谈话、宣讲政策、推介岗位、高效办事;“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。协助做好荣誉表彰激励工作,营造拥军崇军良好氛围。
- 5.4.2.2 开展退役军人建档立卡工作。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。
- 5.4.2.3 配合做好优待证申领、发放、补换、收回等常态服务,完善好相关台账。
- 5.4.2.4 配合做好光荣牌发放、悬挂、更换、收回等常态服务,完善好相关台账。
- 5.4.2.5 配合做好上门送喜报等荣誉表彰激励工作,完善好相关台账。
- 5.4.2.6 配合做好优抚对象年度确认、优抚金申领等工作。

5.4.3 村(社区)退役军人服务站

- 5.4.3.1 新兵入伍做到“四尊崇”,即欢送仪式、举行座谈、挂光荣牌、拍集体照;退役返乡做到“五关爱”,即迎接仪式、谈心谈话、宣讲政策、推介岗位、高效办事;“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。协助做好荣誉表彰激励工作,营造拥军崇军良好氛围。
- 5.4.3.2 配合做好优待证申领、发放、补换、收回等常态服务,完善好相关台账。
- 5.4.3.3 配合做好光荣牌发放、悬挂、更换、收回等常态服务,完善好相关台账。
- 5.4.3.4 配合做好上门送喜报等荣誉表彰激励工作,完善好相关台账。
- 5.4.3.5 配合做好优抚对象年度确认、优抚金申领等工作。

5.5 走访慰问

- 5.5.1 通过电话、走访、座谈交流开展常态化联系。
- 5.5.2 在重大节日、重要节点组织开展走访。
- 5.5.3 对遇重大变故或重大困难的现役和退役军人家庭开展重点慰问。

5.6 权益维护

- 5.6.1 开展普法宣传活动,引导广大退役军人尊法、学法、守法、用法。
- 5.6.2 邀请律师或设立法律援助工作站,为退役军人提供心理疏导、行政调解、法律咨询等服务。
- 5.6.3 建立信访工作台账,提供信访接待服务,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,发现苗头性倾向性问题及时上报。
- 5.6.4 建立信访重点人员包联台账,落实好稳控措施。

5.7 困难帮扶

5.7.1 建立困难退役军人台账，制定困难退役军人帮扶措施。

5.7.2 做好困难退役军人申请困难帮扶的上报初审工作，帮助符合条件的退役军人申请低保、特困供养、医疗救助、教育救助、住房救助、临时救助等社会救助。

5.7.3 准确把握退役军人及其家庭困难状况，协调提供精准帮扶援助，将有关部门和社会力量对退役军人的关心关爱落地落实。

5.8 考核评价

5.8.1 省退役军人事务厅成立考核工作组，随机选取部分县（市、区）、乡镇（街道）和村（社区）退役军人服务中心（站），通过电话抽查、问卷调查、视频调度、明查暗访、实地查看等方式进行抽查考核。

5.8.2 基层退役军人服务中心（站）考核工作既注重考核结果，更注重考核过程。考核结果应纳入年度绩效考核、省平安建设考核和先进典型评选，在推荐国家、省服务保障先进单位、先进个人以及“优秀主任（站长）”等优秀典型时，优先从排名靠前的市进行推荐选树。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国退役军人保障法》
 - [2] 《基层退役军人服务中心（站）工作指南》（退役军人部发〔2019〕57号）
 - [3] 《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）
 - [4] 《各级退役军人服务中心（站）服务清单》（退役军人办发〔2024〕1号）
-