

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB14

山西省地方标准

DB 14/ 1757—2018

代替 DB14/T 1757-2018

军队离休退休干部服务管理规范
(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 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 服务内容与质量	1
5 军休干部思想政治引领	4
6 军休干部教育管理	4
7 评价与改进	4
参考文献	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本标准由山西省退役军人事务厅提出并归口。

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。

本标准主要起草单位：山西省军队离退休干部休养所。

本标准修订起草人：闫栓成、张建纲、李亚民、梁玫、王德良、仇宇宏、方永红、郭丽萍、郭亚爽、刘丽丽、孙建、郭磊、祝培志、张竞岩、胡兰梅、张俊平、段晋贤、刘江。

军队离休退休干部服务管理规范

1 范围

本标准规定了军队离休退休干部服务管理的基本要求、服务内容与服务质量、管理内容要求、评价与改进。

本标准适用于山西省各级人民政府退役军人事务部门设置的军队离休退休干部服务管理机构。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

军队离休退休干部（以下简称军休干部）

指移交各级人民政府安置、由退役军人事务部门服务管理的中国人民解放军和中国人民武装警察部队离休退休干部（含退休军士）。

2.2

军队离休退休干部服务管理机构（以下简称军休机构）

指经各级机构编制委员会办公室批准、由各级退役军人部门设立的军休干部休养所、军休干部服务管理中心、军休干部服务站（以下简称“军休所”、“军休中心”、“军休服务站”）等直接服务和管理的军休干部的机构。

3 基本要求

3.1 应坚持党的领导，坚持政治关心、生活照顾、服务优先、依法管理的原则，贯彻执行国家相关法律法规和政策，维护军休干部的合法权益，落实军休干部的政治待遇和生活待遇。

3.2 应具有独立的法人资质，实行法人代表负责制。

3.3 应有固定的服务用房和室外活动场所，以及满足服务所需的设施设备。

3.4 应建立健全组织机构，合理设置工作岗位，配置满足服务管理需要的人力资源，定期组织教育培训，提高工作人员思想政治素质、政策理论水平和专业服务管理能力。

3.5 应公开服务承诺，实行挂牌服务，主动接受服务对象监督。

3.6 应建立健全以能力提升、质量控制、运行规范等为核心的制度体系。

4 服务内容与质量

4.1 接收安置

- 4.1.1 接收安置包括核对交接手续、召开“三方”见面会、签订交接协议、协助办理相关手续、信息录入等。
- 4.1.2 应依据军休干部安置管理部门的安置计划和其开具的《接收安置通知书》办理接收手续。
- 4.1.3 应核对接收档案，对有关项目逐一核对，确保档案信息齐全、完整。
- 4.1.4 应根据档案资料信息核对《军休干部待遇明细表》，保证各项待遇计算准确。
- 4.1.5 应与部队移交单位、被移交人（或监护人）召开“三方”见面会，介绍军休干部各种待遇项目，经确认后，签订交接协议。
- 4.1.6 应协助办理落户、组织关系转移、医保、社会优待和伤残军休干部（军士）优抚待遇等相关事宜。
- 4.1.7 应建立新接收军休干部人事档案，初始信息由军休干部本人确认后，录入军休干部管理系统。军休干部党员信息应录入党员信息管理系统。
- 4.1.8 应及时上报新接收军休干部的相关信息。
- 4.1.9 应召开年度新接收军休干部欢迎会。

4.2 落实政治待遇

- 4.2.1 政治待遇保障服务应包括成立基层党组织，组织理论学习、组织开展党组织生活，组织传达党和政府重要会议和文件精神，组织参加节日或重大庆典活动、定期举办时事报告会、组织荣誉疗养等。
- 4.2.2 应成立基层党组织，落实组织生活制度。
- 4.2.3 应定期开展政治理论学习；订购报刊三种以上，供军休干部集中阅览；及时传达、学习党和国家有关文件等。
- 4.2.4 应制定节日或重大庆典活动方案，按方案开展活动。
- 4.2.5 应定期举办时事报告会。
- 4.2.6 应通报年度工作总结和计划、党费收缴管理情况，并听取相关意见和建议。
- 4.2.7 应建立军休干部表彰奖励机制。
- 4.2.8 应建立军休干部荣誉疗养制度，对服役期间或移交后做出突出贡献的军休干部，组织荣誉疗养。
- 4.2.9 应根据去世军休干部遗愿或家属申请，按照有关规定，协助办理骨灰盒或遗体覆盖党旗或军旗等事宜。

4.3 落实生活待遇

- 4.3.1 生活待遇保障服务应包括发放和调整离退休费及各类补贴；为遗属发放丧葬费；为遗属发放抚恤金和生活补助，协助办理各种优惠证件等。
- 4.3.2 应按时发放、及时调整离退休费及各类补贴，做好待遇调整的政策解答。
- 4.3.3 应及时报销军休干部的探亲路费、住院伙食补助等费用。
- 4.3.4 军休干部去世后，应到逝者家中慰问亲属，协助办理丧事和其它善后事宜。
- 4.3.5 应按有关规定发放军休干部的丧葬费、遗属生活补助费。
- 4.3.6 应协助遗属申报一次性抚恤金、特别抚恤金、定期抚恤金等。
- 4.3.7 为符合条件的遗属发放生活补助费。
- 4.3.8 应协助办理老年优惠证、军人优待证等。

4.4 医疗保健服务

- 4.4.1 医疗保健服务包括享受安置地国家机关同职级医疗待遇、组织健康体检和管理健康档案、报销医疗费、开展医疗保健讲座等。
- 4.4.2 应为享受公费医疗待遇的保健干部协调定点医院，并做好保健干部的公费医疗和年度健康体检。

- 4.4.3 应协助军休干部（非公费医疗）办理安置地基本医疗保险，并纳入安置地国家机关退休公务员医疗管理体系，并应在正式接供年度的第一季度完成。
- 4.4.4 应每年组织军休干部做一次常规体检，并做好体检过程中相关问题的及时处理。
- 4.4.5 应为军休干部建立健康档案，及时掌握其身体健康状况。
- 4.4.6 应对离休干部和符合医疗补助条件的军休干部，按照有关规定及时审核、报销医疗费或医疗补助。
- 4.4.7 对无经济收入的军休干部家属或遗属，如在户口所在地社区办理了城镇居民医疗保险的，应及时报销相关费用。
- 4.4.8 每年应至少组织一次健康知识讲座，并以内部网络、刊物、板报等形式向军休干部宣传普及医疗保健、健康养生知识。
- 4.4.9 应建立医疗服务专人负责制度，为军休干部办理公费医疗审核、医保上户、医疗费报销审核、医疗待遇落实等事宜。
- 4.4.10 应建立护理费申报、审批和动态管理制度，对符合享受护理费条件的军休干部，应及时向上级部门申报，审批后按时发放；对享受护理费后生活基本能自理的军休干部应及时办理停发手续。

4.5 走访慰问服务

- 4.5.1 走访慰问服务包括定期联系走访，重大节日走访慰问，70、80、90……整周岁生日走访慰问，生病住院走访慰问、军休干部去世或家中发生重大变故的上门慰问等。
- 4.5.2 应实行包户联系走访制度，保证每位军休干部都有一名机构工作人员对接联系和走访慰问。
- 4.5.3 走访慰问应做好记录，内容包括军休干部思想和身体状况、家庭状况、参加社会活动等。对发现的问题和军休干部提出的意见建议，应及时解决和回复。
- 4.5.4 应对军休干部每月联系至少一次，每季度走访一次；对长期病重、失能失智、高龄、独居等重点对象，包户联系人要增加联系走访频次，军休机构负责人应每半年走访、看望一次；对高龄独居军休干部，包户联系人要每天联系一次，根据需要及时走访。
- 4.5.5 对异地居住养老的军休干部，省内的应每年落实一次实地走访、看望；省外的应每三年落实一次实地走访、看望。
- 4.5.6 应在“八一”建军节、“春节”或其他重大周年纪念日对全体军休干部进行走访慰问。
- 4.5.7 应在军休干部70、80、90……整周岁生日之际，上门慰问、表达祝福。
- 4.5.8 应在军休干部生病住院的一周内进行走访慰问。
- 4.5.9 应在获知军休干部去世或家中发生重大变故的24小时内进行慰问。

4.6 文体娱乐服务

- 4.6.1 文体娱乐服务包括制定文体活动年度计划、加强军休干部文体人才培养、组织文体娱乐活动、参与社会公益活动等。
- 4.6.2 应在每年年初及时制定文体活动年度计划，并把军休干部活动组织建设和人才培养纳入其中。
- 4.6.3 应组织开展文体教育培训，引导参加老年大学开展的各种活动，培养充满活力的军休干部文体人才。
- 4.6.4 应引导成立书画摄影、诗歌散文、健身养生、手工技能、市政观光、郊外运动、棋牌、歌唱、门球等适合老年人的文体活动兴趣小组，并定期组织小组活动。
- 4.6.5 应定期举办丰富多彩的群众性文体活动。
- 4.6.6 应鼓励军休干部利用自身优势，发挥各自特长，参与社会公益性活动。
- 4.6.7 在组织军休干部开展集体活动时，应制定活动方案，应配备必要的工作人员陪同，在外出活动时，应前往安全性较高的活动场所，并做好安全和医疗保健服务保障工作。

4.7 其他服务

- 4.7.1 应拓展社会化服务渠道，联系和引进医疗、养老、志愿服务等专业社会化服务力量，提供个性化、多元化养老服务和需求定制服务。
- 4.7.2 应督促及时、准确提供服务，有疑难问题应及时上报并做好记录。

5 军休干部思想政治引领

- 5.1 每位军休干部党员都应编入党的组织，按规定参加组织生活。
- 5.2 应开展军休干部（党员）政治理论学习和教育，加强思想政治工作，引导军休干部继续发挥人民军队优良传统，模范遵守宪法和法律法规，永葆政治本色。
- 5.3 应开展军休干部（党员）评议和评先，鼓励先进，带动后进。

6 军休干部教育管理

- 6.1 应建立军休干部出市（县）的报备管理制度，确保不失联。
- 6.2 应建立军休干部因私出国（境）管理制度，按规定办理审批报备和联络报告等事宜。
- 6.3 应建立军休干部在社会组织兼职管理制度，按规定做好审批、报告、监督等事宜。
- 6.4 应对军休干部在意识形态领域的言行做好引导和教育，对军休干部著书立说、授课讲学进行监督管理。
- 6.5 应对军休干部继续从业做好教育、引导、报告、提醒等管理。
- 6.6 设立军休管委会的，应发挥好管委会自我服务、自我教育、自我管理的作用，军休机构党组织应加强对管委会工作的指导。
- 6.7 对失联6个月以上的军休干部，应暂停发放离退休金。
- 6.8 对违规违纪的军休干部（党员），应按规定提出处理意见，报有审批权的上级部门批准后执行。

7 评价与改进

7.1 评价

- 7.1.1 军休机构应定期开展服务质量和管理效果评价。
- 7.1.2 应建立以军休干部满意度为主要内容的服务管理工作考评体系。
- 7.1.3 应定期召开座谈会、代表会，进行满意度调查等。
- 7.1.4 采取多种形式向相关第三方进行满意度调查。
- 7.1.5 邀请第三方对服务质量和管理效果进行抽查、评价。

7.2 改进

- 7.2.1 针对评价中提出的问题进行归类整理。
- 7.2.2 应针对提出的问题责成专人负责，及时整改。

参 考 文 献

- [1] 中共中央办公厅、国务院办公厅、中央军委办公厅《关于进一步做好军队离休退休干部移交政府安置管理工作的意见》（中办发〔2004〕2号）
- [2] 中共中央组织部、中共民政部党组《关于加强移交地方政府安置管理的军队离休退休干部服务管理机构党组织建设的意见》（组通字〔2008〕16号）
- [3] 军队离休退休干部服务管理机构工作指引（民政部民发〔2015〕102号）
- [4] 《军队离休退休干部服务管理办法》（退役军人事务部令第5号）
- [5] 《退役军人事务部等6部门关于进一步提升移交政府安置的军队离休退休干部服务管理水平的通知》（退役军人部发〔2020〕56号）
- [6] 《退役军人事务部等6部门关于进一步做好移交政府安置的军队离休退休干部养老服务工作的通知》（退役军人部发〔2022〕61号）
-