

亳退役军人发〔2023〕26号

亳州市退役军人事务局印发《关于进一步推进 退役军人“一件事”工作的意见》的通知

各县、区退役军人事务局，亳州高新区社会事务局，市退役军人事务局各科室、市军服中心：

现将《关于进一步推进退役军人“一件事”工作的意见》印发你们，请结合工作实际，认真抓好落实。

亳州市退役军人事务局

2023年7月31日

关于进一步推进退役军人“一件事”工作的意见

根据《关于印发〈亳州市退役军人工作三年（2023-2025）提质增效发展计划的意见〉的通知》（亳退役军人综〔2023〕12号）要求，为进一步提升退役军人“一件事”工作标准化、规范化、信息化水平，结合工作实际，拟定本意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，全面落实习近平总书记关于退役军人工作重要论述和考察安徽重要讲话指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，践行以退役军人为中心的服务理念，突出问题和目标导向，整合部门职能、优化业务流程、实现信息共享，切实做好退役军人服务保障工作。

二、目标任务

退役军人“一件事”是指跨部门、跨层级、跨区域多环节、多事项联办，围绕“线上+线下”两个维度，申请、受理、审核、办结、考评等五个环节，集成高效办好退役军人“一件事”所涉及的服务事项，实现“一网、一门、一次”办理，让数据多跑腿、退役军人少跑路，全面提升退役军人办事的便捷度、满意度。

三、职责分工

（一）完善基础数据

1.协调省退役军人事务厅，加快各系统功能完善，借鉴市

直有关部门和外地成功做法，开展个性化探索，完善或开发信息化系统。协调数据资源管理等部门，将所有退役军人信息化项目，打捆纳入“城市大脑”，与全市信息化联网，充分利用数据调用、电子证照、电子表单等功能，共享大数据资源。（牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人事务局）

2.常态化推进退役军人建档立卡，全要素、全口径、全生命周期推进数据库升级，借助常态化走访以及部门间数据交换，提升数据质量。（牵头单位：市军服中心，责任单位：各科室，各县、区退役军人事务局）

3.充分挖掘数据优势，推进业务融合创新，强化数据共享利用，为退役军人工作完善政策、智慧决策、预警预测、精准施策提供支持，以数字化、网络化、智能化实现精细化质量管理。（牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人事务局）

4.建立安全管理机制，联系网络运营商、网信等有关部门，应用先进网络安全技术，构建可靠网络运行环境，确保网络、数据和退役军人信息安全。（牵头单位：综合科，责任单位：各县、区退役军人事务局）

（二）强化平台使用

1.涉及退役军人“一件事”所需材料，除必须查看原材料外，实行“一次告知”“一表申请”“一门受理”“一网办理”。（牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人

事务局)

2.全力推进“安徽老兵 APP”等系统注册，做到“应注尽注”，对新退役人员，要全员注册。(牵头单位：综合科，责任单位：市军服中心，各县、区退役军人事务局)

3.充分发挥平台作用，确保 PC 端、移动端、窗口端有机融合，实现“一条龙”服务、“一站式”办结，让网上办成为常态，“网下办”成为补充。(牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人事务局)

(三)提升服务水平

1.政务服务，包括退役报到、户口恢复登记、核发居民身份证、基本养老保险关系(含职业年金)转移接续、基本医疗保险关系转移接续、社会保障卡申领、党(团)员组织关系转移、预备役登记及志愿服务、信访诉求等。(牵头单位：综合科，责任单位：市军服中心，各县、区退役军人事务局)

2.就业创业，包括适应性培训、学历提升、教育资助，就业创业登记、自主就业退役士兵一次性经济补助给付、退役士兵职业教育和技能培训、军创企业免申即享等。(牵头单位：移交安置和就业创业科，责任单位：市军服中心，各县、区退役军人事务局)

3.双拥创建，包括情系边海防官兵、随军家属就业、子女优待、军人驿站、双拥一条街、立功受奖送喜报等。(牵头单位：市双拥办，责任单位：市军服中心，各县、区退役军人事务局)

4.优抚褒扬，包括康复器具申领、优抚确认、优抚金给付、农村籍退役士兵老年生活补贴、优抚查询、困难救助、对退出现役残疾军人集中供养的确认、伤残抚恤关系转移审查、光荣牌悬挂，烈士评定、纪念祭扫等。（牵头单位：优抚和权益维护科，责任单位：市军服中心，各县、区退役军人事务局）

对新增退役军人服务项目，由业务主管单位牵头，相关单位配合，齐心协力抓好落实。

（四）规范工作流程

1.退役军人登陆“安徽老兵”APP、安徽政务服务网等平台后，按照系统提示，提交所需材料，申请办理有关事项。老年退役军人或不能（会）使用智能平台的，由辖区退役军人服务中心（站）工作人员或代办员、信息员协助申请人录入基本信息，一次性提交申请事项所需材料。（牵头单位：市军服中心，责任单位：各科室，各县、区退役军人事务局）

2.各级退役军人事务部门，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。受理后，按照申请事项，通过业务系统，推送到有关职能部门办理（需要纸质材料的，采取窗口流转），及时进行督促，确保在规定时限内办结。（牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人事务局）

3.申请事项经所有职能部门全部办结后，由原受理部门负

责汇总，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。（牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人事务局）

（五）完善工作机制

1.完善清单+闭环机制。将服务退役军人、关爱退役军人、发展退役军人作为工作的出发点，通过“四尊崇”“五关爱”“六必访”等活动，动态掌握每名退役军人现状。对退役军人“一件事”办理事项全部建立“四个清单”，形成工作闭环，推进工作落实。

（牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人事务局）

2.完善引领+保障机制。引导退役军人（新退役军人全部）通过“安徽老兵 APP”等系统提出诉求，按照提示，提交所需材料。各级退役军人事务部门对退役军人网上提交事项，指定专人负责，明确办理时限，督促按期办理，待有关部门办理结束后，第一时间回复结果。（牵头单位：市军服中心，责任单位：各县、区退役军人事务局）

3.完善预警+督导机制。通过大数据分析比对，及时预警退役军人“急难愁盼”事项，并提醒、督促，对生活困难的给予帮扶救助，对情绪“低落”的给予走访关爱，对重点群体进行贴心服务。完善督查考核机制，利用网上督办、现场督导、电话督促等形式开展督导检查，严把“时间关”“质量关”“落实关”，

督查情况适时进行通报，对未按要求办理的，严肃追责问责，并纳入年度综合考核、干部考核和评先评优。（牵头单位：综合科，责任单位：各科室、市军服中心，各县、区退役军人事务局）

四、工作要求

（一）强化组织领导。成立由市退役军人事务局主要负责同志任组长、分管负责同志任副组长、各县、区退役军人事务局主要负责人和市退役军人事务局各科室（市军服中心）主要负责人为成员的领导小组，领导小组办公室设在市局综合科，负责信息核查、协调联络、督查督办等工作，确保退役军人“一件事”有人干、有人管。

（二）设置服务专窗。充分发挥全市退役军人服务保障体系作用，各级退役军人服务中心（站）设置退役军人“一件事”综合窗口，负责日常咨询、综合受理、办理出件等业务，为退役军人提供便捷高效的“一站式”服务和家门口服务，确保退役军人“一件事”有服务、有速度。

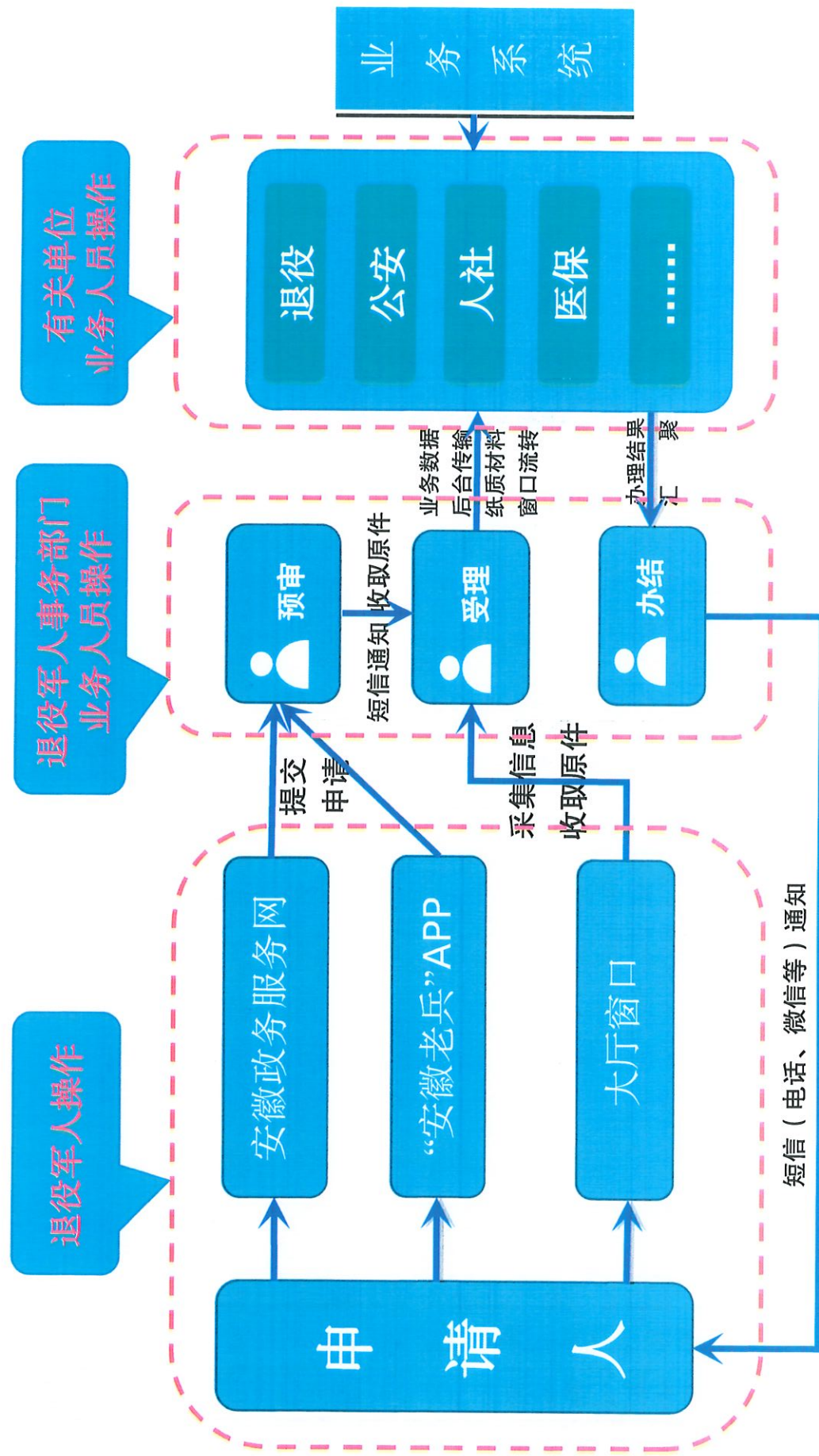
（三）加强宣传引导。充分利用“两微一网”及现有媒体广泛宣传，及时发布信息和政策法规解读，正确引导社会预期，及时总结典型经验，推动服务模式再优化再升级，确保退役军人“一件事”有声音、有氛围。

（四）深化创新意识。进一步树牢目标导向、问题导向、结果导向，结合实际工作，大胆提出新思路、新举措，善于“把不可能变为可能”“把可能转成可行”“把可行做到优质”，拓

展思维、积极求变、敢为人先，确保退役军人“一件事”有创新、有成效。

附件：退役军人“一件事”业务流程图

退役军人“一件事”业务流程图



报：安徽省退役军人事务厅。

亳州市退役军人事务局

2023 年 8 月 6 日印发
