附件1

深圳市退役军人服务中心（站）能力提升

三年行动计划（2020-2022年）

（征求意见稿）

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，全面加强新时代退役军人工作，推动全市各级退役军人服务中心（站）能力全面提升、全面过硬，制定本行动计划。

一、总体要求

**（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，深入贯彻习近平总书记关于退役军人工作重要论述和重要指示批示精神，牢固树立全心全意为退役军人服务理念，以全面提升能力为重点，坚持“党的领导、服务宗旨、改革创新、军的特色”，聚焦服务功能，带着感情、带着责任、带着使命，用情用心用力做好退役军人服务保障工作，全面提升退役军人和其他优抚对象的获得感、归属感、幸福感。

**（二）主要目标。**经过三年努力，按照“固根基、扬优势、补短板、强弱项”的要求，巩固完善退役军人服务保障体系建设成果，全面提升退役军人服务中心（站）能力，全力推动市、区退役军人服务中心和有条件的街道（镇）退役军人服务站，实现服务平台体系化、服务手段信息化、服务管理规范化、服务模式多元化、服务队伍专业化，全面推动我市退役军人服务保障工作走在前列、勇当尖兵。

2020年，以“基层基础基本建设”为重点，建成一批可推广、可复制的退役军人服务中心（站）示范点。2021年，以“提升能力”“争先创优”为重点，基本建成“五化”退役军人服务中心。2022年，以“治理能力和服务能力全面过硬”为重点，全面建成“五化”退役军人服务中心，实现全市退役军人服务中心（站）能力水平提升、素质过硬。

街道（镇）、社区（村）退役军人服务站重点巩固基层服务保障体系建设成果，加强规范化、标准化建设，做到“有人员办事、有条件办事、有能力办事、有具体任务、有工作台账”，让基层服务管理更加精准、规范、有效，倾情打造服务对象信任信赖的“退役军人之家”。

二、工作任务

**（三）选优配强队伍。**通过选调，公开招考，接收转业干部、安置退役士兵等方式，选拔信念坚定、善于做群众工作的人员充实到服务保障队伍。到2020年底，市、区退役军人服务中心编制人员到位率达95%以上。全面优化队伍结构，提升履职专业能力，招录聘用的退役军人和其他优抚对象比例原则上不少于三分之一。创新队伍配备模式，探索组建退役军人工作专干队伍，增强街道（镇）、社区（村）退役军人服务站人员力量。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（四）加强思想政治教育。**健全退役军人服务中心（站）党组织工作制度和内部管理制度，全面落实“第一议题”制度，把学习习近平新时代中国特色社会主义思想作为党组织的第一议题和主要内容，把党的领导贯穿履行职责、服务保障全过程。制定常态化机制，把思想政治教育纳入各级服务保障机构的年度理论学习计划和全员培训计划，提升工作人员思想政治素质，强化政治责任。落实常态化联系退役军人制度，通过重点联系与普通联系、平常联系与定期联系、上门联系与上网联系相结合，加强与退役军人的思想沟通。（各级退役军人服务中心（站））

**（五）加强专业能力培训。**健全常态化业务培训机制，坚持“下跨一级、全员覆盖”，抓好各层级培训，为全体工作人员提供政策法规、业务知识、工作方法、心理健康等专业培训。市、区每年组织不少于2期退役军人服务中心（站）业务培训班，确保各级工作人员每年按要求轮训一次，实现全员覆盖。善于运用研讨式、案例式、情景式教学方式，提高培训质量。落实随岗锻炼制度，街道（镇）级服务站工作人员到区级服务中心、区级服务中心工作人员到市服务中心随岗锻炼至少一个月，学习办理一线业务，培养工作实操能力。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（六）加强业务指导。**根据《广东省退役军人服务中心（站）工作细则》，推动各级退役军人服务中心（站）分层级履行职责。建立工作例会制度，各级退役军人事务部门每季度至少听取1次本级服务机构工作汇报，市、区退役军人服务中心每月至少召开1次业务会。构建层级工作联系网络，建成用好工作调度微信群，实现层级联系全覆盖。探索由退役军人服务中心领导干部分片挂点联系指导下级退役军人服务工作，推动业务指导全覆盖。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（七）加强调研和信息报送工作。**持续深化“大学习、 深调研、真落实”工作，重点面向退役军人和服务体系工作人员两个群体，推动与高校思政学科、专业社会团体等机构合作，每年开展不少于1个重大课题调研。健全信息报送机制，建立相对固定信息员队伍，抓好日常工作信息和突发舆情信息报送，深入挖掘基层退役军人服务中心（站）经验做法，定期印发简报或内部刊物，加强工作交流。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（八）充实基层服务人员。**加强引导激励，落实街道（镇）退役军人专干（公务员），推动社区（村）“两委”成员担任服务站站长，推荐政治素质好、表现优秀的退役军人进入社区（村）“两委”班子。探索建立专武干部、民兵营长参与街道（镇）、社区（村）服务站工作的有效机制，以“工作共谋、服务共抓、活动共建、信息共享”为目标，通过交叉兼职等方式，推动基层武装干部和服务站人员共同开展国防教育、思想引导、信息采集、迎兵送兵、技能培训等日常业务。街道（镇）退役军人服务站工作人员应专职从事退役军人工作，有条件的地区要建立专兼职的街道（镇） 、社区（村）联络员队伍，确保有人办事、有人管事。〔责任单位：街道（镇）、社区（村）退役军人服务站〕

**（九）改善基层服务条件。**推动基层退役军人服务中心（站）与党群服务、政务服务和基层公共服务平台共建共享，设立服务窗口，配备必要的办公设备，做到资源共享、优势互补，形成全维闭合、无缝连接的全链条服务，实现服务需求“一窗受理、一门办理”。加强综合保障，加大政府购买服务力度，确保服务有效开展。社区（村）退役军人服务站建立由站长担任群主的联络退役军人微信群，保障日常工作调度和信息反馈。〔责任单位：区级以下退役军人服务中心（站）〕

**（十）提升基层服务能力。**突出面对面、个性化、一对一服务，公开本级退役军人服务中心（站）负责人、工作人员姓名、联系电话，深入退役军人家庭拉家常、交朋友。提升政策宣讲能力，熟练掌握移交安置、帮扶解困、优待抚恤等关系退役军人利益的法律法规和惠民政策，广泛开展宣传活动。提升组织动员能力，组建并统筹服务好辖区志愿服务队伍，积极动员退役军人参与抢险救灾、防疫防控、秩序疏导、后勤保障等公益志愿工作。提升思想引导能力，充分利用辖区革命纪念馆等红色教育资源，组织开展丰富多彩的宣传教育活动，加强党性教育和理论学习，做好常态化沟通联系、思想引导工作，全面增强退役军人的政治认同、思想认同、情感认同。提升舆情收集处置能力，通过“大走访”“结对子”等活动，及时掌握服务对象的基本情况、思想动态、利益诉求，及时化解苗头性问题，报告风险隐患。〔责任单位：街道（镇）、社区（村）退役军人服务站〕

**（十一）落实基层任务清单。**落实国家退役军人服务中心的季度任务清单、省退役军人服务中心的月度工作菜单和常态化工作菜单，重点做好政策宣传、信息采集和常态化走访慰问、帮扶解困等工作。充分挖掘辖区内退役军人先进典型，以身边人讲述身边事。组织开展退役军人返乡迎接，“八一”建军节、国庆节座谈会等活动。为符合条件的家庭上门悬挂光荣牌，举行庄重、简朴的悬挂仪式。积极协助申请退役军人应急救助资金等政策救济，引导符合条件的退役军人办理申请手续。〔责任单位：街道（镇）、社区（村）退役军人服务站〕

**（十二）健全基层工作台账。**逐户派发服务联系卡，及时了解、收集辖区内服务对象的家庭状况、思想状况、就业创业需求，以及参加党组织和公益活动等情况，完善“一人一档”服务台账，实行动态更新。建立服务对象优 抚待遇项目清单及落实台账，定期核查优抚对象情况，对新增人员、自然减员等人员信息及时更新、上报。2022年底，全面完成服务对象的建档立卡工作，实现服务对象“一人一档”，重点困难对象“一人一册”，初步形成以社区（村）为主体、以网格为基本单元的精细化服务管理体系。〔责任单位：街道（镇）、社区（村）退役军人服务站〕

**（十三）推进信息化数据基础建设与应用。**协助完善退役军人专题数据库建设，持续开展退役军人和其他优抚对象信息数据采集、资料管理和汇总分析，建立完善退役军人“一人一档”电子档案。积极推广使用“互联网+退役军人服务”平台，推动退役军人在统一身份认证平台实名注册，引导服务对象通过网络方式申请办理服务事项和表达诉求。〔责任单位：各级退役军人服务中心（站）〕

**（十四）推进信息化服务平台建设。**推广使用深圳市退役军人“双微”服务小程序，实现“服务保障随时办、业务知识随心查”。构建退役军人智慧服务平台，实现上下级联动、多方数据共享、实时信息传输、视频会商决策、退役军人一图全面感知等服务。搭建退役军人一体化综合服务平台，涵盖办事导航、退役安置、优抚褒扬、思想权益、军休服务、办事预约、服务活动、风采展示、军人讲堂、就业创业服务、技能培训服务、烈士纪念馆参观预约等服务，实现退役军人公共服务事项“一站式”网上办理与“全流程”效能监督。建立决策支持平台，主要用于辅助决策者通过数据、模型和知识的汇总、统计、分析及展示，以人机交互方式为退役军人相关事务提供决策分析。（责任单位：市退役军人服务中心）

**（十五）推进智慧服务中心建设。**加快推进退役军人服务中心的信息化、智能化改造，推动基于移动终端、物联网、云计算，大数据和人工智能等新一代信息技术的智能服务空间建设，打造“市-区-街道（镇）-社区（村）”四级服务体系的日常工作部署中心，退役军人日常服务值班中心，信访稳定等应急事件指挥协同中心，数据汇聚可视化展示中心及领导决策分析中心，远程会议、远程培训中心，为退役军人主动服务及精准管理提供信息化环境支撑，增强实时监测与分析能力，提高科学决策水平，提升退役军人服务和管理效能。（责任单位：市退役军人服务中心）

**（十六）强化教肓管理。**推动服务机构配合属地党组织探索组织管理新模式，强化组织生活落实，引导退役军人保持人民军队优良传统，发挥示范带动作用，激发社会拥军爱军热情。加强服务场所荣誉室、荣誉墙、荣誉宣传栏建设，广泛开展学习“全国模范退役军人”“最美退役军人”和退役军人先进典型等系列学习宣传活动，积极开展丰富多彩的具有“军”特色的主题党日活动，通过正向教育引领和荣誉褒扬激励等多种方式，教育引导退役军人自觉做到退役不褪色、退伍不退志。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（十七）强化搭建权益维护。**深入学习运用新时代“枫桥经验”，建立变“上访”为“下访”，变“来访”为“走访’的工作机制，加强退役军人网格化服务管理，持续开展“大走访”专题活动。按属地管理原则建立信访人回访制度，推动服务下沉，动态掌握更新退役军人生活状况、家庭状况及思想状况，及时帮扶解困，解开退役军人“思想疙瘩”。加强法律援助服务，联合司法部门建立律师专家库，推动市、区退役军人服务大厅设立法律援助工作站（室），现场派驻律师参与接访、沟通，引导广大退役军人依法维护自身合法权益。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（十八）强化就业创业扶持。**建立退役军人就业创业服务工作台帐，通过“线上+线下”模式，及时收集、发布教育培训、就业岗位、创业项目、求职需求等服务信息。加强与相关机构交流合作，广泛组织开展招聘会、推介会等活动。对接粤港澳大湾区产业发展需要，鼓励社会组织、行业协会发挥组织优势，拓宽退役军人就业创业渠道。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（十九）强化服务保障。**优化来访接待、帮扶援助、关系转接、就业创业扶持、政策咨询等服务事项办理窗口，协助做好部分退役士兵社会保险接续服务工作。对有心理疏导、医疗卫生等服务需求的退役军人，提供心理调适慰藉、医疗康养咨询等延伸服务。落实政治文化建设要求，全面实现退役军人服务中心（站）政治文化建设到位、规范、庄重美观；完善接待场所各类便民设施，制定层级服务工作标准规范，营造温馨服务氛围。〔责任单位：各级退役军人服务中心（站）〕

**（二十）充分发动社会力量。**创新互动合作机制，充分发挥红十字会、社会组织、慈善机构、爱心企业等社会力量在就业创业扶持、帮扶援助、走访慰问、公益志愿活动等方面的积极作用。探索“党工+社工+义工”联动模式，建立协同救助帮扶制度和“退役军人派单、服务机构领单、社会力量接单”服务新模式，推动退役军人服务保障力量由完全政府负责向“政府为主、社会参与”转变。通过政府购买服务等方式，推动社会组织承接退役军人人文关怀，心理疏导、资源链接、能力提升、社会融入等专业化服务，协助基层退役军人服务中心（站）开展走访慰问、调查评估、需求分析等事务性工作。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（二十一）充分发挥“红星”品牌的示范引导作用。**规范全市退役军人红星志愿服务队建设，通过政策引导、荣誉激励等方式鼓励广大退役军人参与志愿服务活动，高标准打造“有稳定的志愿服务队伍、有规范的志愿服务管理制度、有特色的志愿服务品牌、有固定的志愿服务阵地、有坚实的志愿服务保障”的“深圳样板”。坚持分级履责、精准服务、百花齐放，推动全市退役军人红星志愿服务队，主动围绕市、区重点领域的民生事务，以及辖区居民和退役军人的小事、实事和身边事等，开展志愿服务活动，引导退役军人做到“退伍不退志、退役不褪色”，建功新时代，通过奉献社会、服务社会，赢得尊崇。鼓励支持我市红星救援队向专业化发展，切实发挥好退役军人在“应急”“救援”等方面的优势，全力把其打造成我市应急救援体系的又一支先锋劲旅。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

**（二十二）建立服务中心（站）星级标准评价体系。**根据国家、省关于退役军人服务中心（站）星级创建标准，科学建立全市退役军人服务中心（站）星级标准评价体系，出台全市退役军人服务保障工作督查评议办法，引入社会第三方力量，从“五有”落实、业务开展、工作成效等多个方面进行综合评价，推动各级退役军人服务中心（站）全面开展规范化标准化建设。2020年底，全市初步建成10个区级服务中心星级示范点，每个区街道（镇）退役军人服务站星级示范点比例不低于街道（镇）退役军人服务站总数的60%；2022年底，全市五星级退役军人服务中心（站）占全市区、街道（镇）退役军人服务站总数的比例不低于80%。建立动态管理机制，坚持能进能出，确保创建质量，消除“一评定终身”现象。（责任单位：市退役军人服务中心）

**（二十三）形成辐射带动效应。**充分发挥星级退役军人服务中心（站）的示范带动作用，引导基层退役军人服务中心（站）对标先进。市、区每年至少召开一次示范创建工作现场会，组织调研交流活动，总结推广先进经验和做法，全面营造比学赶超帮的浓厚氛围。建立先进带后进机制，统筹安排辖区内星级服务中心（站）与力量相对薄弱的服务中心（站）开展结对共建。（责任单位：市、区退役军人服务中心）

1. 工作保障

**（二十四）强化组织领导。**把退役军人服务保障工作当作一项政治任务摆上重要议事日程。各级退役军人事务部门主要负责人作为第一责任人，要亲自抓总、靠前指挥，统筹协调三年行动计划实施过程中的重大政策、重大项目和重大问题。各级退役军人服务中心（站）要层层压实责任，全面提升服务能力和水平。要把服务机构建设运行情况纳入退役军人事务工作和“双拥”工作综合考核体系，强化考评结果运用和正向激励，成效明显的及时通报表扬，并报送当地党委政府。

**（二十五）加强经费保障。**加强退役军人服务中心（站）的经费保障，推动按规定将退役军人服务保障经费纳入同级财政预算。推动拓宽服务领域资金渠道，积极引入社会资金，形成多元化经费保障格局。

**（二十六）建立健全监督机制。**建立自上而下的垂直监督制度，各级服务中心要定期或不定期对下级服务机构的建设运行情况进行抽查，探索分区域的互检机制，开展区与区之间交叉检查活动。建立健全群众监督机制，在各级服务机构设置服务监督信箱，收集群众对服务态度、服务效能等方面的综合评价，街道、社区级意见由区级回复、区级意见由市级回复。