附件2

《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）》起草说明

一、制定背景

全面建立健全退役军人服务保障体系是做好退役军人工作的重要基础。成立以来，我局深入学习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精神，全面贯彻落实党中央决策部署和省委、市委工作部署，按照“新时代走在前列、新征程勇当尖兵”的标准，积极探索、攻坚克难，高质高效完成了“两站两中心”四级退役军人服务机构组建任务。截至2020年7月30日，我市成立退役军人服务中心（站）791个。与此同时，紧扣如何发挥体系功能作用，先行先试、精准发力，深入实施“五化服务”，有力推动我市退役军人服务保障体系建设运行成效初显。为全面落实国家和省、市有关退役军人服务中心（站）工作要求，全力推动《广东省退役军人服务中心（站）能力提升三年行动计划（2020-2022年）》（粤退役军人发〔2020〕49号）落实落细，实现我市退役军人服务中心（站）能力全面提升、全面过硬，进一步增强广大退役军人的归属感、获得感和幸福感，我局结合实际，起草了《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）》(以下简称我市《三年行动计划（2020-2022年）（征求意见稿）》）。

二、形成过程

2020年4月，《广东省退役军人服务中心（站）能力提升三年行动计划（2020-2022年）》印发后，我局抓紧研究贯彻落实措施，在全市退役军人服务中心（站）建设情况摸底调研的基础上，起草了我市《三年行动计划（2020-2022年）（初稿）》，并经反复修改完善，形成了我市《三年行动计划（2020-2022年）（征求意见稿）》。2020年7月，我局向各区（新区）征求了意见，并根据意见反馈情况进行修改完善后，形成了本征求意见稿。

三、主要内容

我市《三年行动计划（2020-2022年）（征求意见稿）》，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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，明确了我市退役军人服务中心（站）能力提升三年行动计划的总体要求、工作任务和工作保障。在结构框架方面，我市《三年行动计划（2020-2022年）（征求意见稿）》，共3部分26条。

**第一部分是总体要求。**明确了三年行动计划的指导思想和主要目标，提出要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，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；经过三年努力，全面提升我市退役军人服务中心（站）能力，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，推动我市退役军人服务保障工作走在前列、勇当尖兵。

**第二部分是工作任务。**从6个方面提出了21条具体任务和系列措施：**一是加强服务体系队伍建设，**从选优配强队伍人员、加强思想政治教育、加强专业能力培训、建立健全调研和信息报送机制、加强业务指导等5个方面提出系列举措，强调要选拔信念坚定、善于做群众工作的人员充实到服务保障队伍，探索组建退役军人工作专干队伍，增强基层退役军人服务站人员力量；要落实常态化联系退役军人制度，健全常态化业务培训机制，市、区每年组织不少于2期退役军人服务中心（站）业务培训。**二是狠抓基层基础基本建设，**从充实基层服务人员、改善基层服务条件、提升基层服务能力、落实基层任务清单、健全基层工作台账等5个方面提出系列举措，强调基层退役军人服务站要有人办事、有人管事；要提升基层服务人员政策宣讲、组织动员、思想引导、舆情收集处置等四项能力；完善服务对象建档立卡工作，探索建立以社区（村）为主体、以网格为基本单元的精细化服务管理体系。**三是提高信息化综合服务水平，**从推进信息化数据基础建设与应用、推进信息化服务平台建设、推进智慧服务中心建设等3个方面提出系列举措，逐步推动新时代退役军人服务保障工作从粗放型，向精细化、个性化服务方向转变，通过信息化实现退役军人工作现代化。**四是建设多功能服务平台，**从强化教育管理、强化搭建权益维护、强化就业创业扶持、强化服务保障等4个方面提出系列举措，明确要加大思想政治引导、强化荣誉激励、做实做细困难帮扶、法律援助、就业创业扶持等服务保障。**五是调动社会力量开展多元化服务，**从充分发动社会力量、充分发挥“红星”品牌的示范引导作用等2个方面提出系列举措，强调要创新互动合作机制，发挥好社会力量的积极作用；要规范退役军人红星志愿服务队建设，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”，引导退役军人“退役不褪色、退伍不退志”，建功新时代。**六是开展星级创建规范服务管理，**从建立服务中心（站）星级标准评价体系、形成辐射带动效应等2个方面提出系列举措，明确了我市星级退役军人服务中心（站）的创建目标、创建路径，强调要发挥星级服务中心（站）的示范带动作用，营造比学赶超浓厚氛围，全面提升全市退役军人服务中心（站）服务保障水平。

**第三部分是工作保障。**从强化组织领导、加强经费保障、建立健全监督机制等3个方面提出系列举措，明确要求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，各级退役军人服务中心（站）要层层压实责任；要建立群众监督机制，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。