

中共广西壮族自治区委员会退役军人事务工作领导小组办公室 广西壮族自治区退役军人事务厅 广西壮族自治区财政厅关于进一步规范全区退役军人服务中心（站）服务管理的通知

各市、县（市、区）党委退役军人事务工作领导小组办公室，退役军人事务局、财政局：

为贯彻落实习近平总书记关于地方退役军人服务保障体系建设的重要批示精神，全面提升退役军人服务中心（站）服务保障工作水平，根据中央有关部门印发的退役军人服务中心（站）建设与工作规范有关规定，现就进一步规范全区退役军人服务中心（站）服务管理有关事项通知如下。

一、进一步规范全区退役军人服务中心（站）服务管理的重要意义

习近平总书记高度重视退役军人服务保障体系建设，多次作出重要批示，强调要努力做到全覆盖，实现有机构、有编制、有人员、有经费、有保障。退役军人服务中心（站）是退役军人服务保障体系的关键一环，抓好退役军人服务中心（站）建设，对加强与退役军人沟通联系，破解退役军人事务工作发展瓶颈问题和体制难题，及时落实政策、化解矛盾，增强退役军人和其他优抚对象的荣誉感、获得感、归属感，激励他们投身建设中国特色

社会主义事业有着重要意义。目前，全区各级退役军人服务中心（站）虽然已全部挂牌成立，但工作运行状况参差不齐，一些地方办公场所窄小、办公设备简陋，无法满足办公需求，一些乡镇（街道）退役军人服务站没有落实办公经费，工作难以开展，一些地方经费支出随意性大，经费保障缺乏统一性、协调性和前瞻性，进一步规范全区退役军人服务中心（站）服务管理是解决上述系列问题的关键举措，对于全面落实习近平总书记重要批示精神具有重要的基础保障作用。

二、工作措施

（一）明确各级退役军人服务中心（站）建设标准。根据中央有关部门印发的退役军人服务中心（站）建设与工作规范有关规定，结合我区实际，退役军人服务中心（站）建设，采取分级设立标准，并综合考量形势任务需要和服务对象数量，科学合理建设自治区、市、县、乡、村五级退役军人服务中心（站），建设的内容包括办公场地和活动场所建设、办公设施设备配备、政治文化环境建设等。

1.自治区、市、县三级退役军人服务中心建设标准。设置独立的办公和活动场所，合理配置服务大厅和办公区域，并设信访接待室、法律援助室、心理咨询室、退役军人之家活动室等。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；具备紧急医疗

救助、饮水供应等便民服务保障措施；按规定保障公务用车。加强政治文化环境建设，在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识，做到工作职责、工作制度、工作流程图上墙，有宣传资料供取阅，提供“一站式”、“窗口式”、标准化、规范化的综合服务。

2.乡镇（街道）退役军人服务站建设标准。设置独立的办公和活动场所，有条件的可设立信访接待室、法律援助室、退役军人之家活动室或新时代退役军人讲习所等。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；配备资料柜等办公家具；具备饮水供应等便民服务保障措施。加强政治文化环境建设，在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识，做到工作职责、工作制度、工作流程图上墙，有宣传资料供取阅，提供标准化、规范化的综合服务。

3.村（社区）退役军人服务站建设标准。可专门设立场所，也可以依托现有的村（社区）综合服务站等已有场所及办公条件等合署工作，有条件的村（社区）要配备上网设备，开设退役军人网上信访室。加强政治文化环境建设，在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识，做到工作职责、工作制度上墙。

（二）明确各级退役军人服务中心（站）工作规范。各级退役军人服务中心（站）主要承担全面做好退役军人就业创业扶持、走访慰问、帮扶援助、信访接待、权益保障等服务性、保障性、事务性、延伸性工作。县、乡、村三级退役军人服务中心（站）

要突出面对面、个性化、一对一服务，主动登门入户宣传政策，解决问题，送立功喜报，悬挂光荣牌，营造关心关爱退役军人浓厚氛围，健全“八一”、春节重要节日走访慰问制度等，每年入户走访退役军人和其他优抚对象。

1.完善工作运行制度。各级退役军人服务中心（站）要建立完善沟通交流、业务培训、疑难问题化解、网格化服务管理、台账管理、平台使用管理和信息更新、舆情信息上报、资源共享等工作制度。

2.建立健全服务规范。各级退役军人服务中心（站）要建立健全文明服务、政策落实、教育管理、就业创业、走访慰问、帮扶援助、信访登记办理、矛盾排查化解、权益维护、法律援助、信息采集登记、考核评估等服务规范。

3.规范场所政治文化环境建设。按照退役军人事务部有关规定，各级退役军人服务中心（站）要切实抓好政治文化环境建设，通过大屏幕、宣传栏展示最美退役军人事迹、全国优秀退役军人的典型代表事迹、本地涌现的优秀退役军人代表事迹，陈列或播放军旅题材优秀文化作品，做到机构简介、工作职责、工作制度、工作流程图、中心（站）分布和人员分工等资料上墙，充分利用场地条件设立退役军人荣誉室、荣誉墙，营造退役军人之家的温馨暖心环境氛围。

（三）建立健全全区退役军人服务中心（站）建设运行经费

保障机制。各级政府要按照退役军人服务中心（站）建设标准和工作规范要求，落实经费投入责任，保障我区退役军人服务保障体系建设。各级退役军人服务中心（站）建设运行经费（含人员、办公等运转和维修改造经费等）以及工作经费，按照财政事权与支出责任相匹配的原则，由同级财政落实，纳入部门预算安排。同级财政部门应根据退役军人服务中心（站）建设工作规范做好经费保障，合理满足退役军人服务中心和乡镇（街道）退役军人服务站正常履职需要。村（社区）退役军人服务站的经费保障，参照与村（社区）综合服务站等合署办公的精神，依照支持健全村组织和村级综合服务中心建设的现有渠道安排专职人员及专项工作经费，充分利用和整合现有资源，保障工作开展。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各级各有关部门要高度重视，进一步提高政治站位，把规范退役军人服务中心（站）建设与运行作为重要政治任务来抓，列入重要议事日程，加强组织领导，确保各级退役军人服务中心（站）建设经费保障到位、落实到位。各级党委退役军人事务工作领导小组要高度重视，统筹做好辖区内退役军人服务中心（站）的标准化建设。

（二）形成工作合力。各级党委退役军人事务工作领导小组办公室要加强与各相关职能部门的沟通协调，加强退役军人服务中心（站）规范管理，为加快建立健全全区退役军人服务保障体

系提供有力支撑。各级财政部门要加大对退役军人服务保障体系建设的支持力度,按规定做好经费保障,将退役军人服务中心(站)经费纳入本级财政预算,满足各级退役军人服务中心(站)正常履职需要。各级退役军人事务部门要加强对退役军人服务中心(站)建设的指导,推动退役军人服务中心(站)标准化、规范化建设。

(三)及时报告情况。各级各有关部门在落实文件要求的过程中,遇到困难和问题要及时报告,推动问题解决。自治区退役军人厅将对各地退役军人服务中心(站)服务情况和经费落实情况定期进行通报。

中共广西壮族自治区委员会
退役军人事务工作领导小组办公室

广西壮族自治区
退役军人事务厅

广西壮族自治区财政厅

2020年3月3日