

# 广东省退役军人事务厅文件

粤退役军人发〔2023〕22号

## 广东省退役军人事务厅关于印发《广东省 退役军人服务中心（站）高质量发展 行动计划（2023—2025年）》的通知

各地级以上市退役军人事务局，各县（市、区）退役军人事务局：

为进一步聚焦“推动退役军人服务体系高质量发展”目标，明确主要任务、夯实基层基础，促进退役军人服务工作标准化、规范化、精准化发展，提升服务效能，现将《广东省退役军人服务中心（站）高质量发展行动计划（2023—2025年）》印发给你们。请及时将文件精神传达至乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站，并抓好贯彻落实。

广东省退役军人事务厅

2023年3月7日

# 广东省退役军人服务中心（站） 高质量发展行动计划（2023—2025年）

为巩固全省退役军人服务中心（站）能力提升三年行动成果，进一步做实做精做强各级退役军人服务机构，提升服务保障能力，推动退役军人服务体系的高质量发展，根据省政府工作部署，广东省“十四五”退役军人服务和保障规划、广东省退役军人服务和保障三年行动计划（2022—2024年），特制定本行动计划。

## 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，全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记关于退役军人工作重要论述，贯彻落实省委十三届二次全会精神，坚持服务经济社会发展、服务国防和军队建设方针，坚持全心全意服务退役军人理念，在全省五级服务体系全面建成基础上，把握高质量发展根本要求，强能力、转作风、抓落实，进一步提升退役军人服务机构能力水平，奋力推动退役军人服务体系高质量发展，为广东高水平推进现代化建设贡献退役军人力量。

### （二）主要原则

坚持党建统领。坚持和加强党对退役军人工作的全面领导，发挥党组织强大的领导力、组织力和号召力，强化思想教育和政

治引领，确保建设和发展的正确方向。坚持需求牵引。着眼退役军人实际需求，以问题为导向，精准发力，聚力攻坚，促进就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等主要领域服务能力提升。坚持服务宗旨。坚持全心全意服务退役军人理念，把提供高质量服务作为发展的出发点和落脚点，打造温馨退役军人之家，让退役军人获得感幸福感荣誉感成色更足。坚持体系发展。把握退役军人服务建设总体要求，衔接“十四五”发展规划、“乡村振兴”战略和地方发展建设计划，全局谋划、前瞻布局、整体推进、体系发展。

### （三）主要目标

在全省五级服务体系全面建成基础上，把握新时代新特点新要求，围绕“推动退役军人服务体系高质量发展”主要目标，按照“强镇兴村”工作部署，进一步强思想、固根基、创品牌、拓平台、提能力，发挥退役军人作用，推动退役军人成为巩固党长期执政的可靠力量，促进经济社会发展的重要力量，服务基层社会治理的骨干力量，支持应急应战的精锐力量，加强社会道德建设的引领力量，推动全省退役军人服务工作提质增效。

## 二、主要任务

聚焦推动退役军人服务体系高质量发展，坚持任务牵引、问题导向、综合施策、持续发力，在全面建成五级服务体系基础上，通过强中心（站）党建兴思政引领、强基础建设兴体系发展、强功能平台兴品牌项目、强权益维护兴满意服务、强常态培训兴服

务队伍，推动退役军人服务体系优化升级。

（一）强中心（站）党建兴思政引领。深入实施新一轮基层党建三年行动计划，贯彻落实《党支部规范化建设指导标准》，按照“12345”机关党建工作体系要求，加强基层党组织标准化规范化建设，强化退役军人党员思想政治教育，确保党的基层组织政治功能和组织功能更加突出，党组织和退役军人党员作用发挥更加充分，党建品牌特色更加突显，党在基层的执政基础更加牢固。

1. 筑牢基层党组织堡垒。以基层党建作为引领，把“退役军人之家”作为基层退役军人党员参加党组织生活的重要场所，深化党员教育，协助做好退役军人党员（含流动党员）管理。积极开展思想政治引领志愿服务活动，充实基层思想政治工作力量。注重发现和培养优秀退役军人，引导非党员退役军人积极向党组织靠拢。探索建立基层“荣誉站长”机制，让当地有名望、有口碑、有担当、有办法的党员退役军人参与到退役军人服务工作。

2. 建强红色文化阵地。结合地方红色基因传承阵地、先进文化宣传阵地、建功新时代交流阵地和国防动员教育阵地等载体，加强退役军人服务中心（站）政治文化环境建设。深化当地红色元素和先进典型挖掘，建设“红色展馆”“红色长廊”，传承红色文化，褒扬为国建功，拓展提升退役军人服务中心（站）政治文化阵地功能。

3. 营造崇军氛围。积极开展“讲好一个故事（红色故事）”

“唱好一首歌曲（退役军人之歌）”等特色活动，落实送立功喜报、悬挂光荣牌、走访慰问等制度。加强荣誉激励，挖掘和宣传退役军人先进典型事迹，推进先进退役军人定期表彰、优秀退役军人参加重大庆典、功勋退役军人载入地方志等措施，褒扬彰显军人为党为国为民牺牲奉献的精神风范和价值导向。

（二）强基础建设兴体系发展。对标中央《关于加快推进退役军人服务保障体系建设的意见》和我省若干措施文件，进一步突出基层导向，完善基础建设，提升工作实效。加强全省服务体系区域协调发展，建立分片结对共建和常态化交流学习机制，指导各市辖区按照“五星帮带三星，四星看齐五星，无星对标有星”标准全面提升服务中心（站）服务能力，推动全省退役军人服务体系区域均衡发展。

4. 动态更新“1+N”基础信息数据库。持续开展“大走访”活动，切实做到服务对象“全覆盖”、重点对象“常态化”。乡镇（街道）和村（社区）退役军人服务站作为走访慰问的责任主体，清楚掌握退役军人的服役状况、家庭状况、健康状况、收入状况、就业状况、思想状况、需求状况，实现联系服务全覆盖；对重点联系对象，至少每季度联系1次、每年走访1次；对其他服务对象要定期联系。深化完善建档立卡，以退役军人主题库为依托，动态更新“1+N”（基本情况+各领域需求）数据库。强化数据分析，分类建立需求台账，切实做到准确摸清“底数”、动态跟踪“变数”，对应调整“路数”。

5. 探索“菜单式”政策服务。以退役军人群体实际需求为基础，围绕就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等主要服务功能，整合辖区退役军人领域和其他领域其他行业服务资源，形成“菜单式”服务项目库，推动服务供给从服务单位“配菜”向服务对象“点菜”转变。加强法制宣传、政策宣传教育，2023年底前推动基层退役军人服务中心（站）为辖区退役军人量身推送政策服务包，通过集中宣传、入户走访、座谈沟通等多种方式，增强退役军人法制意识，提升政策认知水平。

6. 增强末梢服务能力。持续建强建实县、镇、村三级退役军人服务中心（站）。县级服务中心指导镇、村级服务站因地制宜建立工作事项常态清单，指导镇、村级服务站严格按照基层服务中心（站）工作指南和服务规范办理各项业务，推动服务做实在基层。县、镇级服务中心（站）工作人员每月定期下沉到村（社区）服务站指导帮助工作。村（社区）服务站做好退役军人的服务员、信息员、宣传员、调解员、代办员、报功员。推动基层退役军人服务工作和武装工作联合开展，打通“征兵入伍—部队服役—退役返乡”工作全链条，实现优势互补、信息互通、资源共享，完善闭环服务管理保障。

7. 建立结对交流共建机制。建立珠三角地区和粤东粤西粤北地区45个县（市）退役军人服务中心（站）之间结对共建、常态交流工作机制，推动基础工作扎实、特色工作鲜明、示范效应广泛的站点和业务工作较为薄弱的基层站点结对，“一对一或

一对多”加强业务联系指导，提供实践借鉴、促进共同提升。

（三）强功能平台兴品牌项目。创新工作机制，强化“一站式”服务模式，提升帮扶援助、就业创业扶持、志愿服务等省级平台效能，建成多元化、智慧化、协同化退役军人服务保障体系，培树具有广东特色的品牌服务项目。

8. 构建多元化帮扶援助体系。在落实帮扶解困主体责任基础上，整合社会拥军资源、慈善关爱机构、志愿服务组织等力量，建立健全“政府行政+服务部门主导、市场企业+社会组织协同、退役军人党员+志愿者参与”的格局。培养壮大退役军人困难帮扶主体力量，坚持“普惠+优待”“经济援助+关爱服务”“困难帮扶+就业帮扶”帮扶策略，倡导物质帮扶和精神关爱并重。用好广东省退役军人应急救助资金，鼓励各级财政设立退役军人困难帮扶专项基金，形成多级联动、层级互补，提升政府层面救助帮扶能力。积极对接社会关爱基金，拓宽社会面帮扶资金来源渠道。进一步深化退役军人结对帮扶，突出党建引领，突出引导互助，传递自助互助正能量。

9. 强化就业创业政策扶持。建立“退役-就业”全过程分阶段培训机制。退役前，通过“送政策进军营”，推动前置性职业指导；退役时，落实退役士兵培训教育政策，增强退役军人就业能力，会同用人单位推动开展“订单式”“定向式”“定岗式”培训；就业后，推动用人单位定期组织岗位技能深度培训，鼓励退役军人积极参加学历教育，进一步提升退役军人岗位适应能力，

拓宽工作前景。深化就业供需信息收集对接，强化与相关机构交流合作，广泛组织招聘会。挖掘地方企业及乡村治理就业潜力，鼓励退役军人回家乡做贡献。关注重点帮扶对象（贫困、低保、零就业等），实施“一人一档”“一人一策”专项服务，优先推荐、优先录用。

10. 健全志愿服务体系。持续加强退役军人志愿服务的组织、引导、监督和培训，推动退役军人志愿服务常态化规范化发展。贯彻落实退役军人事务部《关于加强退役军人志愿服务工作的指导意见》和《广东省退役军人志愿服务工作指引》，弘扬军队优良传统，发挥退役军人专长特长，动员各地退役军人志愿者和志愿服务组织积极投身文明实践工程。推动各地组建思想政治引领、绿美广东建设、应急抢险救灾、拥军支前、爱国卫生运动、乡村振兴服务、就业创业扶持、红色文化宣讲等功能性退役军人志愿服务特色分队，常态化开展志愿服务。用好退役军人志愿服务专项基金，开展退役军人志愿服务组织成长扶持行动，在组织项目运营、资源整合、项目开发、能力培训、合作交流等方面专项扶持，培树具有退役军人特色的志愿服务品牌。

11. 提高信息化服务水平。依托建设“数字广东”契机，以退役军人需求为出发点，提升智慧服务水平。充分运用退役军人事务部综合管理平台和我省退役军人综合管理平台，用好我省的退役军人主题库、走访慰问系统、应急救助系统、信访系统等，结合退役军人电子优待证，推动退役军人政务服务“一网通办”，



实现“一人一号、一号畅行”。建立退役军人全链条全生命周期智慧服务保障生态系统，加强退役军人领域内部系统、退役军人领域和其他领域系统纵横两向的数据对接共享，形成权威准确、统一规范的“一套数”，推动退役军人服务保障工作数字化流程再造。

（四）强权益维护兴满意服务。充分发挥基层服务体系的前沿感知功能，帮助退役军人更好地了解政策、适用政策、享受政策，增进服务对象对退役军人工作的理解和支持，增强退役军人幸福感、获得感，提升退役军人满意度。

12. 提升接访质效。充分掌握国家、地方、本部门的相关法律法规政策，尤其要熟悉本部门职能范围内的主要政策和政策出台的相关背景、基本程序，并掌握一定的情感技巧。严格落实首办责任，对反映诉求的服务对象，要坚持“谈政策、谈法规、谈尊重”，接谈时要精准掌握来访者情况，做到政策讲解“一口清”、法规宣讲“简明透”、尊崇尊重“暖心头”，用心用情用力为他们分忧解难，引导退役军人正向发挥作用。

13. 增强感知功能。精准掌握辖区每名退役军人需求情况，建立健全工作台账，切实做到“三个知道两个跟上”（随时知道服务对象生活在哪里、在干什么、需要什么，思想工作要跟上，服务管理要跟上）。定期梳理汇总辖区退役军人需求状况，加强形势分析研判，经常性开展排查化解工作，把问题解决在萌芽状态。进一步规范完善退役军人服务代办工作机制，扎实推进代办

员、信息员制度，提升基层一线服务能力水平。

14. 加强法律援助。县级以上退役军人服务中心建立法律工作站，设法律服务专区，定期（每周至少一个工作日）开展现场值班服务。乡镇（街道）、村（社区）要充分挖掘自身资源，对接司法部门和志愿组织，积极推动律师到镇到村为退役军人提供法律服务。积极引入社会力量，建立多渠道法律咨询服务，提升各级服务中心（站）依法接访、退役军人依法维权能力。

15. 加强心理疏导。按规定落实“县级以上退役军人服务中心和乡镇（街道）退役军人服务站要配备专兼职心理服务人员，有条件的可设立心理咨询室（谈心室）”等措施，加强退役军人心理服务。丰富退役军人适应性培训内容，适当增加心理健康教育等内容，积极引导退役军人合法合理提诉求，合理引导退役军人心理预期。

16. 推动政策末端落实。牢固树立法治思维理念，始终在法律法规界定的范围内开展退役军人服务工作。多渠道全链条（即“征兵—服役—退役”）宣传政策法规，紧密结合常态化联系工作，以退役军人急难愁盼问题和带有普遍性、典型性的问题为重点，全面梳理、找准症结、分析原因，形成共性问题清单和个性化问题解决方案，推动政策末端落实。对广大退役军人关注的热点问题，要从讲政治、讲政策的高度，积极主动作为，正面回应解答，引导广大退役军人在法律政策范围内维护自身权益。

（五）强常态培训兴服务队伍。继续开展退役军人服务中心

（站）能力提升三年行动，构建服务中心（站）培训体系，建立健全全省退役军人服务队伍培训、考核、评估长效机制，培养一支“有政治站位、有人民情怀、有法治思维、有服务意识、有科学精神、有专业水平、有行政能力、有处突本领、有严实作风、有健康身心”的“十有”干部队伍。

17. 配强人员队伍。着眼退役军人服务体系高质量发展人才需求，通过选调招考、接收转业干部、安置退役士兵以及公开招聘等方式，选拔政治立场坚定、善于做群众工作的人员充实到服务保障队伍，并保持工作人员队伍稳定。进一步优化队伍结构，倡导“专业的人做专业的事”，提升录用退役军人比例（退役军人和其他优抚对象比例原则上不少于三分之一），提升法律、信息化等专业人才比例。

18. 建立常态化培训机制。组织编撰退役军人服务工作教材，统一培训内容与标准，按照不同层级、不同类别工作岗位开展常态化、制度化培训，对基层工作人员进行定期“滚动式”全覆盖培训。汇聚高校专家、行业精英和业务骨干等组建省市县三级退役军人工作专家库，厚实人才培养师资储备。鼓励各级工作人员考取“退役军人事务员”职业资格，探索“持证上岗”工作机制。

19. 丰富常态学习培训形式。搭建线上学习平台，用好“网校+微课”，充实培训教育手段。开展“学习日”活动，推动学习日常化常态化。及时选派人员参加上级组织的退役军人服务中心（站）工作人员培训。辖区退役军人较多、任务较重的退役军人

服务中心（站），可采取举办专题培训班、以会代训、组织观摩、实践教学等方式，每半年至少组织一次工作人员业务培训。提倡轮岗交流，鼓励基层锻炼，提升综合能力和干事能力。

20. 优化考核激励机制。建立退役军人服务体系业务题库，采取“集中考核+自我测试”模式实施定期考核；举办多样式“练兵比武”大赛，以赛促学，以赛促改，以赛促强。鼓励基层站点组织引导服务对象，采取“满意度评定”等多样式实施常态化评定。开展“优秀主任（站长）”“优秀接访员”“优秀工作者”等遴选活动和交流鉴学活动，以示范引领促进服务质量效益提升。

### 三、保障措施

（一）组织保障。各级退役军人事务部门要高度重视退役军人服务体系建设和发展工作，确保重大政策、重大项目、重大问题及时研究部署，及时推动解决。各级退役军人服务中心（站）要抓好具体工作落地落实落细，明确任务分工、层层压实责任。

（二）制度保障。各级退役军人事务部门要因地制宜配套制定本级退役军人服务机构高质量发展行动计划。各级退役军人服务中心要根据行动计划形成具体方案或任务清单，并指导乡镇（街道）、村（社区）加强退役军人服务体系建设和发展，促进各级服务体系能力提升。

（三）人力保障。各级退役军人事务部门要统筹好日常工作与建设发展，合理调配人力物力支持保障服务体系建设和发展。各级退役军人服务中心（站）要加强人员使用管理，做到专人专责，确

保有人干事、能干成事。

（四）经费保障。省厅将继续支持镇级退役军人服务站基础工作经费，按照每年每个镇级服务站5万元的标准进行补助。各级退役军人事务部门要主动加强向本级党委、政府请示报告，争取退役军人服务保障专项工作经费。各级退役军人服务中心（站）要发挥主观能动性，拓宽资金渠道，形成多元化经费保障格局。

