

上海市普陀区退役军人事务局

普退役军人局发（2020）1号

关于印发《2020年普陀区退役军人服务保障 工作要点》的通知

各有关部、委、办、局，各街道、镇：

根据市委、市政府、上海市退役军人事务局关于加强退役军人服务保障的工作要求，结合普陀区情，按照区委、区政府部署安排，我局拟定了《2020年上海市普陀区退役军人服务保障工作要点》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

特此通知。

上海市普陀区退役军人事务局

2020年3月25日

2020年普陀区退役军人服务保障工作要点

为贯彻习近平总书记关于新时代社会主义强军建设的指示，“让军人成为社会尊崇的职业”，结合普陀建设“宜居宜创宜业生态区”的要求，普陀区2020年将重点推进本区退役军人服务保障体系建设，强化营造全区军民双拥的良好氛围，促进普陀区退役军人安居、乐业、谋发展、做奉献，服务普陀区域经济社会发展和社会平安建设。

一、落实服务保障责任，配齐人员资源

落实退役军人服务保障责任，全面梳理职能职责关系，压实领导责任、属地责任、工作责任，明确目标任务、责任分工和监督措施，加强流程管理和过程监督。各街镇要领导负总责，分管领导抓推进、牵头科室强协调、基层社区抓落实，配齐人员、资源，充分授权、支援，形成服务保障退役军人的良好工作机制。

二、规范服务保障站点，提升综合能力

区退役军人服务中心指导各基层服务站点建设完善和运行，推进落实中央关于退役军人服务体系横向到边、纵向到底“全覆盖”，实现“有机构、有编制、有人员、有经费、有保障”的工作要求。

（一）进一步梳理完善规章制度

按照全市统一部署，结合普陀实际，对退役军人事务各行政办理事项深入梳理完善，依法制定（修订）办理程序和服务指南，促进窗口服务工作规范化。规范做好政务公开，确保权力运行公开透明，接受社会监督。细化服务流程、以多种方式提供人性化服务，尽力为退役军人前来窗口办理事

项提供温馨服务。

（二）强化区退役军人服务中心建设

区退役军人服务中心继续加强自身建设，逐步实现职责与市服务中心的对应对接、与街镇服务站点的科学分工，形成有效的承接和管理关系。按程序招录工作人员，做好培训，充实一线力量。按规定做好信息化系统建设，接入市、区有关信息系统，并指导基层对信息化平台的使用。

（三）推进基层站点规范化建设

推进街镇和社区退役军人服务站点建设，对全区 10 个街镇、275 个居村服务站点加强指导，进一步提高社区服务退役军人的能力。各街镇推进打造第一批 10 个居村示范点，每个街镇确保建成 1 个。通过调研听取各街镇对服务站点建设、服务项目的意见建议，推进服务保障措施和服务项目的多样化、人性化。

（四）指导基层提升作风和能力

区退役军人局将制定业务培训计划，定期举行培训，着力提升关键岗位、对外服务岗位干部业务知识和技能，提升工作的有效性和针对性。提高机关、直属单位干部对各项业务流程的掌握，深刻理解领会退役军人事务工作有关政策思路，防范办理工作中的风险。加强对街镇优抚干部、基层服务站点专兼职工作人员的指导，定期组织业务能力培训和政风行风思想培训，提高一线队伍能力，加强工作作风建设。

三、强化服务保障宣传，促进军民和谐

正确理解国家综合安全观、军民融合发展、新时代强军建设与退役军人事务的关系，通过多种方式对退役军人群体的思想政治观念加强引导，对社会各界强化新闻宣传，从而

提升军地和谐关系，提高退役军人社会地位。

（一）选树先进典型，激励学优促先

结合全市的部署安排，继续举办区“最美退役军人”评选和宣传学习活动，各单位、各街镇做好材料组织和选送，经公众票选、评审委员会评审后，推选出2020年度10名当选人。对当选人事迹加强宣传推送，讲好故事增强感染力。加强对本区“最美退役军人”的关怀支持，通过道德礼遇、荣誉激励、资源支持等方式，促进退役军人学习先进典型，先进典型身先垂范。鼓励退役军人志愿服务队伍壮大，积极互助和服务社会。

（二）扩展宣传渠道，增强社会影响

对接区融媒体中心 and 各类媒体，做好普陀区退役军人新闻宣传，重点报道退役军人服务保障体系建设进展、双拥模范创建、优秀先进典型、特色创新做法等内容。加强双拥宣传，营造良好氛围，力争在市级媒体、专业媒体上月月有报道。指导各街镇因地制宜、投入资源，在公园、社区设立双拥宣传栏等，开展双拥共建宣传，营造良好氛围。

（三）挖掘红色资源，讲好红色故事

强化理论学习和红色文化发掘，根据普陀区党史军史，接收街镇发掘材料，积极搜集本区英烈事迹，整理烈士烈属信息，为强化英烈褒扬工作打好基础。充分发挥革命红色纪念设施作用，开展英烈纪念和退役军人先进事迹褒扬活动。

四、落实双拥优抚措施，提升服务品质

围绕新一轮双拥创建，推动社会各界参与拥军优属活动，解决涉及优抚对象切身利益的民生问题，保障优抚群体的合法权益，切实提高双拥优抚工作整体水平和质量。

（一）坚持关怀褒扬，深化帮困解难

继续坚持区双拥工作领导小组领导、双拥办综合协调的组织机制。加强制度规范，坚持双拥工作“四个纳入”：纳入区委区政府议事日程、纳入区五年规划、纳入财政预算、纳入领导重要工作安排。启动编制区双拥工作“十四五规划”。在“八一”等重要节日期间，为区四套班子领导带队走访慰问驻区部队和优抚对象做好组织工作，把党和国家对部队官兵、烈士烈属家庭、功臣老兵的慰问送上门。全力帮困解难，对退役军人和优抚对象群体中的困难家庭依法依规落实帮困措施，做到应补尽补。

（二）加强军地沟通，促进军民共建

组织召开军地座谈会、走访调研等，经常听取子弟兵的需求，切实妥善协调解决实际困难。会同有关职能部门开展医疗保健、心理咨询、文艺辅导、体育竞技、法律援助等服务进军营活动，进一步沟通军地感情，密切军民关系。继续开设符合市场就业需求的军地两用人才培训班，促进军地人才双向流动。加强军民共建活动组织，制订活动计划和方案，指导协调各街镇、双拥领导小组各成员单位，为部队走出军营开展国防教育、社区服务、公益活动和参加地方治理工作等做好对接服务。

（三）健全工作网络，深化双拥服务

发挥区-街镇-居委会-居民楼组-双拥志愿者五级工作网络作用，继续加强拥军优属服务，做到对优抚对象覆盖到位、联系到位、关怀到位，全面落实兑现优抚政策。认真落实各项优待抚恤政策，按规定标准定时发放伤残和死亡抚恤金，义务兵及其家属优待金，生活、差额、医疗、临时困难等补

助金。依法依规协办好优抚对象享受廉租房、伤残人员享受征退个税等事项。按政策做好追烈、评残、调整伤残等级的初审工作，换发补发各类伤残抚恤、优待证件、配置伤残器械等。拓展“关爱功臣活动”项目服务内容，通过开展“温暖送重点优抚对象”、“关爱送独居优抚对象”、“午餐送特殊优抚对象”、“助医送特定优抚对象”等活动，提升对象的满意度和获得感。

五、规范办理移交安置，落实政策待遇

全面落实退役军人安置工作，分类做好2020年度退役士兵、转业干部、军休干部和军队无军籍职工接收安置工作。根据退役军人不同群体的身份待遇、学历资历、个性特点、能力素质的差别，有针对性地做好服务和引导，促使每名退役军人找准定位、摆正心态、加强学习、积极融入，获得良好发展前景。

（一）有序逐批接收，严格依规办理

有序分批分类依程序做好2020年度各类退役军人的接收安置。做好相关档案审查、接收、流转，对不符合要求的档案、与本人提供情况不一的材料做好核实，应补必补，应退即退。做好相关资料的收取、发放，确保报到的退役军人手续齐全、下一步办理其他事项顺利衔接。确认退役军人本人对退役金、补偿金、补助金等数额的意见，有异议的及时依规处理。

（二）强力推动协调，落实政府安置

按照市局下达指标任务，各安置接收单位确保对符合条件的军转干部100%落实参公及公务员编制职位，并尽力确保对应职级。做好符合政府安排工作条件退役士兵参加全市范

围内事业单位、参公执法类公务员专场招聘考试，以及驻沪央企和市属国企双向选择会。为符合条件退役士兵落实就业单位。将知青返乡、单亲、重病、低保及“零”就业退役士兵家庭纳入重点服务范围，做好退役士兵群体的托底保障。

（三）加强培训指导，力促多元安置

不断深化完善教育培训机制，促进退役军人就业创业，实现安置渠道多元化。深入挖掘社会资源，进一步强化“退役军人就业指导站”作用，依托社会组织，协调社会力量，促进退役军人就业。搭建实训平台，按政策规定推进实施退役军人免费教育培训，增强退役军人就业竞争力和社会适应力。举办退役军人专场招聘会，全年不少于3场，为退役军人就业搭建平台。

六、做好信息数据整理，夯实工作基础

按照全市部署，认真做好数据统计、信息采集、社保接续信息比对等工作，结合全年实际办理情况，进行回访、信息梳理、分类分析、补充修正，提高数据质量，提高工作针对性。街镇联络员要落实责任，根据业务指导，推进任务保质保量完成。做好新安置人员的信息采集，确保要素规范齐全，减少新产生的误差缺漏。

结合窗口服务和社区服务的实际情况，做好硬件保障，在区退役军人服务中心安装指静脉采集、眼底采集设备，配备照相机、计算机、服务器、网络设备、档案库等，做好重要数据备份，确保数据信息安全。为街镇服务站点适当配备相关设备，增强基层服务能力。

七、科学防控化解风险，保障稳定大局

进一步健全区、街镇、居委会三级预警网络机制，加强

信息搜集，结合日常接待情况，聚焦重点对象，根据相关政策，认真研判风险和化解措施。对退役军人、军人军属提出的具有合理性的诉求，本着尊重与关怀，积极协调有关单位，搭建沟通平台、认真协商处理，加强思想工作，力促矛盾彻底化解。

分级负责、归口办理，严格落实工作责任制，深入研判本区涉军群体动态形势，排查相关风险，采取工作措施，做好稳控。确保2020年春节、清明、七一、八一、国庆及进博会等重要关键时期，普陀区涉军群体0聚集、0上访、0炒作，全年不发生涉军群体过激行为、群访闹访、负面舆情等重大事件。

八、全面做好军休服务，慰藉国家功臣

落实好军休干部政治待遇和生活待遇，紧紧围绕“政治上尊重、思想上关心、生活上照顾、精神上关爱”的服务理念，不断提升军休服务水平。执行全市标准、确保军休干部待遇全部落实。建立标准化工作长效管理机制，热情热心做好普陀服务，形成特色举措。确保军休服务设施良好运转，提升军休服务质量。将党建学习工作延伸到军休干部，推进思想政治教育常态化、制度化，学习新时代中国特色社会主义思想理论，丰富军休干部精神生活。发挥军休干部热情，发扬军旅红色精神，鼓励军休干部参与社区建设和国防教育。

九、促进退役军人发展，服务建设普陀

结合全区经济发展等重点工作，关注退役军人创办企业，开拓创新工作思路，加强情感交流、思想动员、政策协调，推动本区退役军人创业和安置后发展。

（一）促进本区安置退役军人良性发展

根据退役军人信息，加强调研走访，追踪了解本区安置于机关事业单位的转业干部、自主择业的转业干部及退役士兵的发展情况，听取和了解本区安置退役军人的意见建议。按照国家有关政策，对符合条件的安置后退役军人提供培训机会、公开招聘机会，促进其更好发展。结合“最美退役军人”等评先树优活动和退役军人参加志愿服务工作情况，对表现突出的退役军人所在单位提出优先选拔任用和晋升意见，促进本区退役军人更好发展。

（二）引导退役军人企业参与普陀建设

向市级部门积极汇报沟通，争取军民融合发展项目落户普陀。发挥退役军人创办企业军旅情谊，引导退役军人企业参与解决普陀退役军人就业安置。

（三）促进退役军人创业

积极对接区创业指导有关部门，举办退役军人综合培训班、创业指导课，鼓励引导自主择业就业退役军人参加创业实践、园区招商，加入“大众创业、万众创新”，创办企业、落户普陀。

