

宿州市退役军人事务局文件

宿退役军人〔2022〕8号

关于印发《宿州市退役军人、其他优抚对象优待证制发工作方案》的通知

各县（区）退役军人事务局：

现将《宿州市退役军人、其他优抚对象优待证制发工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

宿州市退役军人事务局

2022年2月25日



宿州市退役军人事务局

宿州市退役军人、其他优抚对象优待证 制发工作方案

为规范有序做好我市退役军人、其他优抚对象优待证（简称优待证）制发工作，维护持证人权益，提高优待服务管理水平，依据《中华人民共和国退役军人保障法》《退役军人、其他优抚对象优待证管理办法（试行）》《安徽省退役军人、其他优抚对象优待证制发工作规范（试行）》，结合我市实际，制定本工作方案。

一、总体要求

为退役军人和其他优抚对象发放优待证是贯彻落实党中央决策部署的实际举措，也是构建退役军人荣誉体系的重要内容，是退役军人保障法等法律法规的具体要求，充分体现了党和政府对退役军人和其他优抚对象的关心关爱。各县（区）退役军人事务局要按照省厅统一部署，坚持全面开展、分类推进、精准办理、精准服务的工作原则，2022年底前，基本完成全市现有符合条件对象优待证制发工作。

二、组织领导

退役军人和其他优抚对象优待证制发工作时间紧、任务重、牵涉面广、政策性强，为按时按质完成工作任务，市、县（区）两级要成立优待证制发工作领导小组和工作专班，

按照既定步骤稳步推进，高质量按时完成优待证制发工作。

三、实施步骤

按照“筹划准备、重点推进、全面实施、总结反馈、常态化开展”的步骤，稳步推进工作。

(一)筹划准备(2021年12月初至2022年2月底)。参加退役军人事务部、省退役军人事务厅关于退役军人、其他优抚对象优待证申请制发工作培训会，学习相关业务；成立领导小组、工作专班，健全工作机制；开展政策宣传，提高知晓度；创建账号，进行系统调试，熟悉操作流程等。

(二)重点推进(2022年3月1日至4月底)。重点为在乡复员军人、残疾军人、“三属”、参战参试人员、带病回乡退伍军人办理优待证。

(三)全面实施(2022年5月1日至10月底)。为所有符合条件的退役军人、其他优抚对象办理优待证。

(四)总结反馈(2022年11月1日至12月底)。梳理汇总全市工作完成情况，研判解决遗留问题，总结经验做法，指导工作实践，持续丰富优待证服务产品。

(五)常态化开展(自2023年1月1日开始)。为往后年度新增符合条件的退役军人和其他优抚对象办理优待证。

四、工作要求

(一)提高政治站位，强化组织保障。各县(区)退役军人事务部门要提高政治站位，把优待证制发工作摆上重要日程，认真谋划工作方案，做到人员、设备、网络、经费等

保障到位，建立月报告工作制度，积极稳妥推进，确保质优高效完成工作任务。

（二）加强政策宣传，营造浓厚氛围。通过报刊、广播、电视、网站、宣传栏等平台进行广泛宣传，结合常态化联系、“爱心送进光荣门”等工作开展进行入户宣讲，确保退役军人和其他优抚对象应知尽知、不漏一人，切实提高优待证在社会的知晓度，为工作顺利开展营造良好氛围。

（三）规范业务流程，提升服务质量。严格按照《安徽省退役军人、其他优抚对象优待证制发工作规范（试行）》有关规定，加强证件申请、审核、寄送、补换、收回等全过程管理。按照时间服从质量要求，确保对象信息精准、确保审核质量，对于纸质材料认真妥善做好归集存档。对于在乡老复员军人100%提供上门服务，对于年老体弱、残疾等行动不便的对象，主动联系，有条件的地方尽可能主动提供上门服务。

（四）做好沟通解释，确保整体稳定。对于不符合申请优待证对象和审核不通过的要及时做好解释工作，对于审核通过的对象要告知业务流程，优待证办理需要过程，告知对象耐心等待。要合理引导预期，告知优待证非“特权证”、“免费证”，使用范围和内容是有限的，避免持证人过高期待。要根据各乡镇（街道）退役军人服务站工作进展情况，通过提前发布公告、引导申请人提前预约等方式，分批有序办理手续，确保申请现场平稳有序，避免人员过度集中。

（五）创新方式方法，做好宣传推广。各县（区）退役

军人事务部门要全面梳理本地区现有政府优待和社会优待，拟定本地优待证优待目录清单并报市局备案。要加强部门间分工协作，创新工作方法，根据工作进展情况，梳理汇总问题，总结经验，对于好的经验做法要加强宣传、予以推广，确保我市优待证制发工作高质量、高效率推进。

（六）加强监督检查，压实各级责任。各县（区）退役军人事务部门要将退役军人、其他优抚对象优待证申领制发工作开展情况，纳入党政领导班子综合考核、政府目标管理绩效考核。同时对工作人员行为不端正、作风不踏实、服务不到位的必须严肃批评、立即改正；对造成不良影响的，要依纪依法处理。市局将根据工作总体情况不定期开展督查，对发现的问题予以通报并记入年度考核。