

DB 1406

朔州市地方标准

DB 1406/T XXXX—XXXX

退役军人信访服务首问首办责任制工作规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

朔州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由朔州市退役军人事务局提出。

本文件由朔州市退役军人事务标准化技术委员会（SZS/TC06）归口。

本文件起草单位：朔州市退役军人事务局。

本文件主要起草人：陶彦青。

退役军人信访服务首问首办责任制工作规范

1 范围

本文件规定了退役军人事务部门信访服务首问责任制工作的总体原则、工作职责、受理办理、注意事项。

本文件适用于退役军人事务部门信访服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首问首办责任制

本细则所称“退役军人服务接待和事务办理首问首办责任”，包括服务接待退役军人和其他优抚对象（以下简称“服务管理保障对象”）的首问责任与办理退役军人事务的首办责任两个方面。

首问负责制是指由首问责任人负责办理或负责协调、联系相关部门办理服务对象所要求办理的各类事项，负责解答服务对象提出的各类问题，并负责将办理结果告知服务对象的行政管理制度。

3.2

首问首办责任人

是指工作期间第一个接听来电、接待来访、接收来信的正式工作人员

4 总体原则

4.1 坚持服务优先。真诚关爱关心退役军人，热情帮助他们解决好实际困难，努力增强退役军人的荣誉感和归属感。

4.2 坚持依法办理。

4.3 坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，及时、就地解决与疏导教育相结合”的原则。

4.4 坚持预防与化解矛盾纠纷相结合原则。

4.5 坚持公平、公正、公开原则。

5 工作职责

5.1 各级退役军人事务部门服务接待工作机构，承担退役军人服务接待的首问责任，主要负责退役军人通过来访、来电、来信、网络（网上信访、厅（局）长信箱等）及上级退役军人事务部门或同级信访等其他部门转送、交办、督办等退役军人事务的接待、登记、甄别、分办、统计、分析、研判、报告等工作；退役军人反映涉及退役军人事务部门职责范围内的退役军人事务，需要现场接待解答的，各级退

役军人事务部门有关工作机构应当按“三定”规定的职责积极参与共同接待，共同承担服务接待的首问责任。按岗位职责负责服务接待的正式工作人员为首问责任人。

5.2 退役军人反映属于本级退役军人事务部门职责范围内的事务，由本级退役军人事务部门按“三定”职责负责相关业务的工作机构办理，承担首办责任。按岗位职责负责接待办理的工作人员为首办责任人。具体如下：

- a) 负责退役军人地方性法规规章和规范性文件政策措施制定发布的工作机构，承担相关法规规章和规范性文件解读、解答和适用参与服务接待的首问责任和涉及事务处理的首办责任；
- b) 负责退役军人思想政治和权益维护的工作机构，承担退役军人思想政治引领、典型宣传、荣誉表彰、困难退役军人帮扶援助、信访诉求等服务接待的首问责任和涉及退役军人政策落实等权益维护事务督办的首办责任；
- c) 负责退役军人移交安置和军休服务管理的工作机构，承担参与安排工作退役军人的移交接收安置信访、移交政府安置军队离休退休干部（军士）的移交接收和服务管理信访，以及安置历史遗留问题信访等工作首问责任和涉及事务处理的首办责任；
- d) 负责退役军人就业创业的工作机构，承担退役军人就业创业、教育培训、待遇落实及其有关服务管理保障事务和历史遗留问题参与服务接待的首问责任和涉及事务处理的首办责任；
- e) 负责退役军人和其他优抚对象优抚政策待遇落实的工作机构，承担服务管理保障对象的身份确定、待遇标准审核发放及其有关服务管理保障事务和历史遗留问题参与服务接待的首问责任和涉及事务处理的首办责任；
- f) 负责退役军人和其他优抚对象褒扬纪念政策待遇落实的工作机构，承担服务管理保障对象的身份确定及其有关服务管理保障事务和历史遗留问题参与服务接待的首问责任和涉及事务处理的首办责任；
- g) 其余负责退役军人和其他优抚对象有关服务管理保障事务的工作机构，按“三定”规定、结合实际承担有关事务参与服务接待的首问责任和涉及事务处理的首办责任。

5.3 对以“退役军人身份”反映退役军人事务部门“三定”职责范围外的事务，各级退役军人事务部门有关工作机构承担服务接待的首问责任。负责服务接待疏导并登记后，原则上不予受理，但应当告知和引导当事人通过相关途径向有权处理机关提出或服务接待工作机构可以本部门行政机关名义移交有权处理机关，对合理的诉求应当积极协调为其提供法律服务等帮助支持；对生活存在困难且符合条件的，应积极协调落实援助关爱。

5.4 乡镇（街道）、村（社区）两级退役军人服务站负责常态化服务联系本地退役军人和其他优抚对象工作，承担本级服务接待退役军人和其他优抚对象，并主动排查退役军人矛盾问题的首问首办责任，强化服务意识。对解决不了的政策咨询、权益维护、待遇落实等事项，应当代为向县级退役军人事务部门反映，做到“退役军人点单、干部跑腿代办”；建立常态化服务联系退役军人工作台账，加强对代办事项办理情况的跟踪，及时向退役军人反馈办理结果，做好思想疏导工作，通过有效服务，将退役军人吸附在当地。

6 受理办理

6.1 各级退役军人事务部门有关业务工作机构以本级行政机关名义，受理办理有关退役军人事务。

6.2 日常服务接待工作中，能当场解答的事务应当场解答；不能当场解答的，服务接待工作机构应做好登记并与当事人约定时间，转请并协助本级有关业务工作机构在约定时间内主动联系当事人予以解答。

6.3 退役军人和其他优抚对象直接提出或上级退役军人事务部门及同级信访等其他部门转送（适用于需进一步甄别核实的）、交办（适用于经初步甄别可能具有一定合理性，需要进一步核实并着重关注办理的）、督办（适用于经初步甄别事情重大且具有一定合理性，需要进一步核实并限期一般 30 日内办

理反馈结果的)的退役军人事务,服务接待工作机构应按照本文件 5.2 的要求分流到有关业务工作机构受理办理并建立台账备案备查,做到“有件必登”。

6.4 属于信访诉求的事项,应当在“全国退役军人信访信息系统”(以下简称“信访信息系统”)实名规范录入,做到“有件必录”。录入时,要进行判重。对初次信访事项,要准确详实录入退役军人姓名、户籍地、居住地、身份证号码、联系方式、主要诉求、意见建议及相应的事实、理由等主要内容。来信和来访提供的相关诉求材料应作附件上传录入。

6.5 处理权限(责任主体)属于本级退役军人事务部门的,服务接待工作机构应当在 3 日内移交本级退役军人事务部门有关业务工作机构。

6.6 有关业务工作机构接收事项后,认为不属于本业务主管范围内的,应当在 2 日内(次日为非工作日的,应于当日及时提出)书面说明理由,经同意后退回服务接待工作机构另行流转办理;逾期未提出异议的,应当从接收事项之日起 10 日内以所属退役军人事务部门行政机关名义决定是否受理并书面告知,告知书由服务接待工作机构以直接送达、留置送达、邮寄送达、转交送达、电子送达、公告送达等送达当事人(告知书和送达情况回执应在送达即日移交由服务接待工作机构以“自办”方式录入信访信息系统)。

6.7 处理权限(责任主体)为下级属地退役军人事务部门的,上级退役军人事务部门服务接待工作机构应在 5 日内按管理层级逐级转送、交办或督办至最初一级具有处理权限的属地退役军人事务部门。接收事项的最初一级退役军人事务部门应当自收到事项之日起 5 日内以本级本部门行政机关名义决定是否受理并书面告知和送达当事人。

——属于退役军人事务部门职责范围内的退役军人信访事项,按管理权限负责处理的最初一级属地退役军人事务部门应为县级退役军人事务局。

6.8 信访事项决定受理的,有关业务工作机构应当从决定受理之日起 60 日内办结。办理意见须逐级报经本单位主要负责同志审定后,以本级行政机关名义书面答复和送达当事人(书面答复意见及有关办理资料、送达情况回执等应在送达即日移交由服务接待工作机构录入信访信息系统,下同)。情况疑难复杂的事项,经办理单位行政机关主要负责人批准,办理期限可适当延长,但最长不超过 30 日,延期的理由和期限应告知并送达当事人(告知书和送达情况回执应在送达即日移交由服务接待工作机构录入信访信息系统)。

6.9 属于上级退役军人事务部门转送、交办、督办的信访事项,办理情况及有关资料需录入信访信息系统逐级报审至最初转送、交办或督办该事项的退役军人事务部门备案或审核。备案或审核通过的,该事项办结;备案或审核不予通过的,按原有程序退回重办,直至按要求办结;属于同级信访等其他部门转送、交办、督办的信访事项,按信访等有关部门的要求和程序受理办理。

6.10 对同一对象提出的多个信访事项,一般由服务接待工作机构以本级退役军人事务部门行政机关名义统一受理后,按所属业务“谁主管、谁负责”的原则分别分解流转办理。不宜分解或分解不了的,由主要事务涉及的有关业务工作机构牵头商请其他关联业务的工作机构共同办理。办理意见按程序报审后同有关资料一并,即日移交由服务接待工作机构送达当事人并录入信访信息系统。

6.11 退役军人和其他优抚对象当事人或其书面委托的代理人对其信访事项处理(复查)意见不服的,可在收到书面处理(复查)意见之日起 30 日内,向处理(复查)其信访事项的上级退役军人事务部门提出复查(复核)申请。各级退役军人事务部门服务接待工作机构每个工作日要在信访信息系统中巡查信访事项受理办理情况,密切关注,提醒督促,坚决防止“超期”问题发生。

6.12 对正在办理期限内重复提出同一信访事项的不予受理;对已经三级信访复核的重复信访事项,没有新的事实和理由的,不再受理,应当在信访信息系统“告知”选项中选定不予(不再)受理的对应情形录入系统流转,一律不能在信访信息系统中选择“存”的方式视为办理(存的方式仅针对匿名或信访诉求不清的事项办理)。

6.13 已经三级信访复核的信访事项如存在政策未落实或程序违规的,应当按照首问首办的要求和程序重新受理办理。

7 注意事项

对已经或者依法应当通过司法途径(刑事诉讼、民事诉讼、行政诉讼等),仲裁、行政复议途径(人事仲裁、劳动仲裁、民商事仲裁、行政复议等),行政途径包括行政调解、行政裁决、行政确认、行政处罚、行政救助、行政许可、行政监察、劳动监察、行政赔偿、技术鉴定、政府信息公开等法定途径解决的事项坚持依法分类、诉访分离、法定途径优先,不应以信访处理代替法定途径处理。
