

广东省退役军人事务厅

粤退役军人函〔2024〕451号

广东省退役军人事务厅关于印发《广东省 高效办成“退役军人服务一件事” 工作方案》的通知

各地级以上市退役军人事务局，省公安厅、省人力资源社会保障厅、省医保局、省政务和数据局，省军区动员局：

为贯彻落实《国务院办公厅关于关于印发〈“高效办成一件事”2024年度新一批重点事项清单〉的通知》（国办函〔2024〕53号）相关工作要求，优化政务服务、提升行政效能，推动线上线下融合发展，进一步提升退役军人获得感，根据省政府统一部署，我厅牵头研究制定了《广东省高效办成“退役军人服务一件事”工作方案》，现印发给你们，请结合本地区本单位实际认真贯彻落实。

广东省退役军人事务厅

2024年11月8日

（联系人及电话：李征，020-32665822；陈宇翔，13650719979）

广东省高效办成“退役军人服务一件事” 工作方案

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《国务院办公厅关于印发〈“高效办成一件事”2024年度新一批重点事项清单〉的通知》（国办函〔2024〕53号）相关工作部署，进一步优化政务服务体系，推动“退役军人服务一件事”跨部门高效联办，持续提升退役军人获得感。现结合我省实际，制定本方案。

一、总体要求

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和二十届三中全会精神，坚持问题导向和目标导向相结合，加强整体设计，创新服务模式，改进服务方式，不断提升办事效率，以优化流程为手段，以创新便利为目的，以技术支撑为依托，全面整合服务退役军人相关事项办理流程，提供“统一受理、联动办理”的一站式政务服务，实现办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度提升退役军人获得感。

二、主要目标

全面提升退役军人事务服务能力，高效整合分散在退役军人事务、公安、人力资源社会保障、医疗保障、人民武装等部门的关联性强、办理量大、办理时间相对集中的联办事项，明确各部

门职责，强化跨部门政策、业务、系统协同和数据共享，重构办理流程，优化前后置环节，实现“一次告知、一表申请、一窗受理、一网通办”的政务服务高效办理新模式。2025年3月底前，在全省普遍建立“部门协同、整体联动”的工作机制，实现“退役军人服务一件事”高效办理。

联办事项具体包括：退役报到、自主就业一次性经济补助金的给付、自主就业职业技能培训和就业创业指导、户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领、持军警驾驶证申领机动车驾驶证、社会保险登记、军地养老保险关系转移接续、社会保障卡（含电子社保卡）申领、基本医疗保险参保和变更登记、基本医疗保险关系转移接续、预备役登记。

三、重点任务

（一）优化办理模式

1. 整合申请表单。整合“退役军人服务一件事”涉及的各项申请材料与表单，对需采集的信息通过数据共享的方式进行优化，推行公共数据自动调用、个性信息自行填报、申请表单自动生成，实现申请表单多表合一、材料一次提交。

2. 规范办事流程。对“退役军人服务一件事”涉及的多个政务服务事项进行综合梳理，明确各环节设定依据、办理条件、申请材料、办结时限、办理结果等基本要素，根据实际办事场景合理调整各环节办理顺序，优化办理要素，形成标准化工作流程和统一办事指南，按统一要求提供规范服务。

3. 统一受理方式。加强省级政务服务平台网上统一受理端建设，在广东政务服务网、粤省事（含 APP、小程序）平台设置“退役军人服务一件事”办理入口。

（二）改造业务系统

根据统一的公共服务事项标准，在广东政务服务网高效办成一件事专区的“军人退役一件事”功能基础上，优化现有功能，整合“自主就业职业技能培训和就业创业指导”联办需求，实现各关联业务统一受理和分发办理。支持政务服务系统与电子证照数据库连通共享，能通过信息共享、数据比对获取的审批信息免于提交申请材料，能通过电子证照替代的免于提交实体卡证，最大限度提升政务服务便利程度。

（三）试点推广

选取部分地区先期开展试点，对办事流程、系统改造、协同机制等各方面进行实践检验，及时总结经验做法，进一步完善信息系统、健全工作流程。根据具体工作进度，适时组织系统和业务培训，建立问题反馈机制，强化业务办理省级指导。

四、责任分工

（一）省退役军人事务厅：牵头负责“退役军人服务一件事”高效办理工作的整体推进和具体组织实施，指导各地级以上市退役军人事务部门办理军人退役返乡报到登记和信息采集、自主就业职业技能培训和就业创业指导、自主就业一次性经济补助金给付；负责涉及退役军人事务部门办理事项的分发流转，推进联办事项

高效办结；统筹本部门业务流程优化、系统改造开发，与其他部门业务系统对接。

（二）省公安厅：指导各地级以上市公安部门办理退役军人恢复户口、居民身份证申领、持军警驾驶证申领机动车驾驶证工作；负责涉及公安部门办理事项的分发流转；统筹本部门业务流程优化、系统改造开发、推动各地级以上市公安部门接入“退役军人服务一件事”系统。

（三）省人力资源社会保障厅：指导各地级以上市人社部门办理社会保险登记、军地养老保险关系转移接续、社会保障卡（含电子社保卡）申领工作；负责涉及人社部门办理事项的分发流转；统筹本部门业务流程优化、系统改造开发、推动各地级以上市人社部门接入“退役军人服务一件事”系统。

（四）省政务和数据局：配合做好“退役军人服务一件事”在广东政务服务网、粤省事（含 APP、小程序）平台的展示工作，以及联办事项办理涉及部门的数据共享工作。

（五）省医保局：指导各地级以上市医保部门办理城乡居民基本医疗保险参保和变更登记、城乡居民基本医疗保险关系转移接续工作；负责涉及医保部门办理事项的分发流转；统筹本部门业务流程优化、系统改造开发、推动各地级以上市医保部门接入“退役军人服务一件事”系统。

（六）省军区动员局：指导各地人民武装部门办理入伍信息核查和预备役登记工作。

五、实施计划

（一）2024 年 11 月：各相关厅局完成本单位具体实施方案编制。

（二）2024 年 11 月—12 月：省退役军人事务厅提出业务需求初稿，各相关厅局补充内容，完成办事指南编制，并录入广东省政务服务事项管理系统进行统一管理。

（三）2024 年 12 月—2025 年 2 月：按照业务需求开发广东政务服务网相关受理界面，完成与公安、人社、医保等部门业务系统的对接，实现跨系统对接和流程优化。

（四）2025 年 2 月：选取部分地市作为“退役军人服务一件事”高效办理试点城市。

（五）2025 年 3 月：全面实现省内“退役军人服务一件事”高效办理。

六、保障措施

（一）加强组织领导。省退役军人事务厅会同省政务和数据局负责组织协同工作，加强省级统筹，畅通沟通渠道，定期组织召开联席工作会议，抓好责任落实，及时分析研判，确保“退役军人服务一件事”工作取得实效。

（二）加强协同推进。建立跨部门协同推进机制，各相关部门密切协作，协同推进“退役军人服务一件事”高效办理各环节工作，做好流程优化、系统对接、数据共享、业务培训等工作。

（三）加强宣传引导。通过政府网站、政务新媒体、政务服

务平台等渠道及时发布相关信息，充分调动各方面积极性，形成工作合力，积极做好“退役军人服务一件事”政策解读和舆论引导，营造良好社会氛围。