

泉州市退役军人事务局

泉退役军人局函〔2025〕5号

答复类型：A类

关于市十七届人大四次会议 第1222号建议的答复函

蔡明显等3位代表：

《关于进一步做好乡镇街道村社区退役军人服务站规范化建设的建议》（第1222号，以下简称《建议》）收悉，该《建议》由我局办理。现将有关办理情况答复如下：

退役军人曾为国家和人民做出了巨大的贡献，让军人成为全社会尊崇的职业，让退役军人成为全社会尊重的人，是退役军人事务部门成立的初衷和使命。正如《建议》所述，我局在推进组织管理体系、工作运行体系、政策制度体系等“三大体系”建设方面，做了许多有益的探索。我局以习近平总书记关于退役军人工作的重要论述为指引，通过抓重点、破难点，补短板、建机制，推动服务保障体系建设工作提质增效，引导退役军人建功新时代，推动退役军人工作高质量发展。

一、泉州市退役军人服务保障体系建设工作有关情况

退役军人服务保障体系的建立和完善，不仅维护了退役军人的合法权益，还增强了退役军人的尊崇感、幸福感和归属感。按照退役军人服务保障体系“五有”“全覆盖”要求，我局

推进服务保障体系从“有”向“优”转变。目前，全市建有四级退役军人服务中心（站）2730个，服务保障工作队伍人员3303人。同时，在退役军人往来频繁的银行网点、通信服务场所、高速服务区、旅游景区、高校等地，打造覆盖更广、功能更全、服务更优的特色服务站，目前全市已建成特色服务站点109家，为退役军人提供更加精准便捷高效的服务。我局充分发挥各县（市、区）异地商会数量多、覆盖面广、影响力高、向心力强的优势，通过联建共建，成立商会军人驿站（退役军人服务站），全市共完成异地商会昆明军人驿站（退役军人服务站）14家，并签订共建战略协议，为更多身处异地创业奋斗的泉籍退役军人服务。

二、关于建议事项落实情况的答复

《建议》在肯定近年来我局高质量做好退役军人事务工作方面努力与探索的同时，分析了我市基层退役军人服务站基础设施不够完善、人员配备不足且专业素养有待提高、服务内容单一且不规范等问题，已经提出的加强服务站基础设施建设、充实人员力量并强化培训、丰富服务内容并规范服务流程等三点建议。这些建议，很有针对性，契合当前工作实际与需求。

（一）关于“加强服务站基础设施建设”的建议。《建议》指出，部分镇村退役军人服务站基础设施不够完善，应加大对资金投入和规范化建设等。如上所述，我局针对上述问题，采取了一系列举措推动基层服务站基础设施建设。一是开展摸底调查。2月份，市局领导带队分3组对全市各县（市、区）开展镇村退役军人服务站规范化建设实地走访调研，就镇村服务站的机构设置、人员配备、经费保障、场所建设、工作运行等

方面进行全面细致的摸底，共调研镇村服务站 26 个，查摆问题 61 个，并监督整改提升落实到位。二是**落实经费保障**。每年列支服务保障建设专项经费约 50 万元，根据申请和实际建设情况进行补助。三是**探索标准化建设**。我局组织召开全市退役军人服务事项标准化现场会，以鲤城区为全市标准化建设试点地区，围绕退役军人服务标准化、规范化和专业化建设，在全市全面推进标准化建设工作。四是**推进服务站星级评定工作**。建立退役军人服务站评星定级方案，对全市的服务站进行评星分类，加快推进特色服务站的创建，进一步提升镇村两级服务站规范化建设，提升基层服务保障能力水平，共有 54 家镇村服务站获得“五星级”评定，为全省数量最多。

（二）关于“充实人员力量并强化培训”的建议。《建议》指出，一些服务站人员配备不足且专业素养有待提高，并在配备和培训上提出中肯建议。此项已落实。一方面，**开展试点工作**。2023 年以来，泉州被确定为全国首批 6 个退役军人事务员新职业试点城市之一，在全国率先完成了试点全员培训任务，各级退役军人服务中心（站）共聘用 2674 名退役军人事务员，充实人员力量，并实现全覆盖培训，落实教育培训、日常管理、工作纪律、薪酬待遇等制度建设，我市两次在全国会议上作典型经验交流发言。另一方面，**持续强化人员培训**。近年来，我局多次组织全市骨干退役军人事务员业务能力提升班和思想政治和权益维护工作培训班，通过集中授课、导师讲学、分组研讨、经验交流等方式，不断提升工作人员的专业素养和服务水平。

（三）关于“丰富服务内容并规范服务流程”的建议。《建

议》指出，部分服务站服务内容单一且不规范，并提出丰富服务内容并规范服务流程的有关建议。该项建议我局十分重视并采取多项措施，已取得一定成效。在丰富服务内容方面，我局在困难帮扶、关怀慰问、志愿服务、法律援助等方面开展了大量工作。以关怀慰问为例，2024年，推动我市成为全省“情暖老兵·关怀慰问”项目试点地区，受理审核249人次，发放慰问金15.03万元，为全省推行提供有益的借鉴和参考打下坚实基础；又如，在困难帮扶方面，我局组织开展泉州市“百城千企暖兵心”困难帮扶行动，发动110余家企业和社团组织，通过发放帮扶资金、提供就业岗位、开展养老志愿服务等形式，共结对帮扶187人次；再如，在法律援助方面，全市设法律援助工作站13个、法律援助联络点2602个、法律咨询窗口171个，截至2024年12月，办理法援34件，挽回损失83.745万元，提供法律咨询2507人次。在规范服务流程方面，我局已在全市部署退役军人服务事项标准化，从鲤城区试点逐步辐射推开，针对创业扶持、教育培训、医疗救助、困难帮扶、心理疏导、法律援助等服务项目，制定统一的服务规范和工作流程，加强对服务过程的监督和考核，确保服务质量和效果。

当然，我们要客观看看到，退役军人服务保障工作与退役军人的美好愿景还有差距，因地区经济发展不平衡，部分地方财政支出存在现实困难。这些问题均现实存在，需要一个过程，需要全社会各部门共同努力，我局也将为此而努力。

下一步，我局将继续深入贯彻落实上级关于退役军人服务保障体系建设的有关部署要求，围绕退役军人服务中心（站）硬件基础建设、提升人员素质和丰富服务内涵三大方面，不断

健全服务保障机制，不断提升服务保障效能，不断深化服务保障内涵，确保把党和国家对退役军人的关心关爱落到实处。

最后，衷心感谢你们对退役军人群体的关心关爱和对退役军人事务工作的大力支持，感谢你们在百忙之中对退役军人事务工作提出对策建议，这些宝贵的建议将成为今后我市推动退役军人服务保障体系建设工作的有益借鉴和努力方向。

领 导：刘红生

联系人：邱泽群、彭健锋

联系电话：0595-28386610



(此件主动公开)

抄送：市人大常委会人事代表工委、市政府督查室