四川省优化“退役军人服务一件事”

联办工作实施方案

为贯彻落实《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）等工作要求，统筹推进全省“退役军人服务一件事”线上线下融合高效办成，结合我省实际，制定四川省优化“退役军人服务一件事”联办工作实施方案。

**一、总体目标**

立足退役军人退役报到等实际办事需求，以优化政务服务、提升行政效能为目标，以推进高效办成“退役军人服务一件事”和线下办事“只进一门”为重点，优化线上线下政务服务，加强部门协同、强化信息共享、优化业务流程、简化办理手续，深化“退役军人服务一件事”集成服务，更大程度实现“减环节、减时间、减材料、减跑动”。逐步实现退役军人政务服务大厅、四川政务服务网、“天府通办”APP、自助服务终端等线上线下不同渠道数据同源、业务协同。

**二、受理条件**

按照国家安置政策，符合在四川接收安置的退役军人。

**三、线上线下融合办理事项**

安排工作退役士兵、自主就业退役士兵、复员军官、逐月领取退役金退役军人涉及的退役报到、党组织关系转接、团组织关系转接、户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领、预备役登记、社会保险登记、军地养老保险关系转接（按照中央军委后勤保障部、人力资源和社会保障部关于退役军人养老保险关系转移“总对总”的经办要求已实现总对总转接，仅展示事项名称，无需在“退役军人服务一件事”中办理）、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、军地医疗保险关系转接、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等13个事项。各地在落实相关政策规定的基础上，可结合本地实际拓展服务事项,开展线上线下融合办理工作。

（一）线上办理事项（4项）。社会保险登记、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、军地医疗保险关系转接。

（二）线上申请、线下办理事项（4项）。退役报到、户口登记（退役军人恢复户口）、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。

（三）线下办理事项（4项）。居民身份证申领、预备役登记、党组织关系转接、团组织关系转接。

安排工作退役士兵涉及的党组织关系转接、团组织关系转接、社会保险登记、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、军地医疗保险关系转接由退役军人事务部门协调接收单位负责办理。

**四、规范办理流程**

**（一）业务申请**

符合条件的退役军人实名登录四川政务服务网搜索“退役军人服务一件事”进行申请（或通过电脑端访问“四川省退役军人管理服务中心”网站点击“退役军人一件事服务”进行申请；或“天府通办”APP使用首页推荐服务“退役军人服务一件事”进行申请）完成信息填写材料上传提交。选择社会保障卡（含电子社保卡）申领的，邮递送达后邮寄费用由申请人自行支付。

**（二）业务受理**

退役军人事务部门工作人员通过“退役军人服务一件事系统”，对材料齐全且符合受理条件的申请予以受理，再通过省一体化政务服务平台将受理数据按照职能分别推送至相关部门，所有申请材料实行数据共享；对不符合受理条件或申请材料不齐全的，不予受理或要求申请人补正补齐，并实施一次性告知。

**（三）业务办理**

所有事项在审批时限内实行串并联办理，退役军人事务部门完成退役报到、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办理，组织部门、团委部门完成党、团组织关系转接办理，公安部门完成户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领办理，人社部门完成社会保险登记、社会保障卡（含电子社保卡）申领办理，医保部门完成基本医疗保险参保和变更登记、军地医疗保险关系转接办理，人武部门完成预备役登记办理。

**（四）结果反馈**

各联办部门根据统一数据标准和开放接口，向省一体化政务服务平台提供办理进度、办理结果等流程信息，提供实时在线查询各部门办理进度及结果。申请人可在“退役军人服务一件事系统”追踪办件进度。

**（五）档案管理**

省一体化政务服务平台归档一件事申请、受理、流转、审批结果查询的电子资料；相关部门按职责归档办理“退役军人服务一件事”流程的电子材料。

**五、职责分工**

（一）退役军人事务厅牵头统筹推进高效办成“退役军人服务一件事”，推动业务重塑、流程再造、系统对接和数据共享，编制工作人员操作指南和申请人办事指南，负责协调“退役军人服务一件事”在手机端、自助服务终端等多端延伸。负责做好“退役军人服务一件事系统”与省一体化政务服务平台的深度对接，将办理状态信息归集到省一体化政务服务平台，依托省一体化政务服务平台将信息推送至公安、人社、医保部门,推动“退役军人服务一件事”相关信息实时共享。负责指导各地全面落实“退役军人服务一件事”各项工作，加强业务和系统操作培训。

（二）省委组织部、团省委负责优化党、团组织关系转接服务流程，减少退役军人来回跑动。

（三）公安厅负责优化户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领服务流程，及时将户口登记办理信息归集到省一体化政务服务平台，公安部门将居民户口簿电子凭证推送至人社、医保部门。

（四）人力资源和社会保障厅负责优化社会保险登记、社会保障卡（含电子社保卡）申领服务流程，及时将办理信息归集到省一体化政务服务平台。

（五）省医保局负责优化基本医疗保险参保和变更登记、军地医疗保险关系转接服务流程，及时将办理信息归集到省一体化政务服务平台。

（六）省军区动员局负责优化预备役登记服务流程，督促各军分区动员处与当地相关部门密切配合做好预备役登记工作。

（七）省政务服务和资源交易服务中心负责在四川政务服务网、天府通办移动端等服务渠道的“一件事”专区中开设“退役军人服务一件事”服务入口，提供省一体化政务服务平台“一件事”数据标准及对接通道，协调推进与各联办部门业务信息系统对接。

（八）省邮政分公司负责优化完善社会保障卡邮政寄递服务流程，确保数据安全和证件寄送安全。

（九）各市（州）相关部门按职责推动“退役军人服务一件事”在本地落地落实。指导县（市、区）做好宣传告知、政策解读、办理服务，加强事中事后监管，切实保障退役军人合法权益。

**六、工作要求**

（一）加强协同配合。各地各级各部门要加强沟通协调，建立联络机制，形成工作合力，做好流程优化、系统对接、信息共享等工作。要加强对高效办成“退役军人服务一件事”办理情况的跟踪评估，及时收集、处理服务对象反映的有关问题。对工作推进不及时、工作落实不到位等问题要进行通报批评，要求限期整改。

（二）分段加快推动。制定《优化“退役军人服务一件事”联办工作实施方案》，进行系统对接做好试点准备。选取成都市、自贡市、绵阳市、遂宁市、南充市、广安市、宜宾市、眉山市、资阳市、甘孜州共10个市（州）参与“退役军人服务一件事”联办试点。组织各地完成认领、配置和发布工作，开展操作培训全面推广应用“退役军人服务一件事”系统。开展落地成效自查评估，自查评估结果报退役军人事务厅。

（三）强化宣传推广。各地各级各部门要充分利用门户网站、新媒体、实体服务专窗等途径，广泛宣传“退役军人服务一件事”等政务服务工作。要开展阶段性工作亮点挖掘、经验总结和先进做法推广等活动，及时发挥好先进经验的示范引领作用。

附件：1.“退役军人服务一件事”办理登记表

2.“退役军人服务一件事”申请材料

3.“退役军人服务一件事”操作指南

4.“退役军人服务一件事”办事指南

附件1

“退役军人服务一件事”办理登记表

退役类型： 办理市（州）县（市、区）： 日期：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本  信息 | 姓名 |  | 性别 |  | | 身份证号码 | |  |
| 政治面貌 |  | 民族 |  | | 手机号码 | |  |
| 健康状况 |  | 婚姻状况 |  | | 文化程度 | |  |
| 联系地址 |  | | | | | | |
| 紧急联系人姓名 |  | 与紧急联系人关系 |  | | 紧急联系电话 | |  |
| 入伍时间 |  | 服役时间 |  | | 退役时部队代号 | |  |
| 退出现役证号 |  | 批准入伍地 |  | | 批准入伍详细地址 | |  |
| 服役序列 |  | | 参军服兵役所在省市县 | | | |  |
| 办理  事项 | □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 □居民身份证申领 □社会保险登记 □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 □党（团）组织关系转接 | | | | | | | |
| 自主就业一次性经济补助金的给付 | | 本人银行开户行 |  | | 银行账号 | |  | |
| 自主就业职业技能培训和就业创业指导 | | □有需求 □暂无需求 | | | 需求详情 | |  | |
| 户口  登记 | 入伍前户口所在地 | |  | | 拟落户所在地 | |  | |
| 出生地省市县 | |  | | 籍贯地省市县 | |  | |
| 落户类型 | |  | | 是否农村籍士兵退出现役落户城镇 | |  | |
| 户口业务类型 | |  | | 户主姓名 | |  | |
| 户主公民身份号码 | |  | | 与户主关系 | |  | |
| 社保参保 | 拟参保地 | |  | | | | | |
| 社会保障卡（含电子社保卡）申领 | 发卡地市州 | |  | | 发卡银行 | |  | |
| 收件人 | |  | | 收件人电话 | |  | |
| 邮寄地址 | |  | | | | | |
| 医保参保  转移接续 | 拟参保地 | |  | 本次参保时间 | | |  | |
| 首次参保年月 | |  | 医保转移接续接收地 | | |  | |
| 预备役登记 | 是否服预备役 | | □是 □否 | 登记地 | | |  | |
| 党（团）组织关系转接 | 拟转入地 | |  | | | | | |
| 证明材料 | 居民身份证、退出现役证书、退出现役行政介绍信、军人退役医疗保险个人账户转移凭证、制卡相片、党（团）组织关系介绍信 | | | | | | | |
| 档案情况 | □完整 □缺失 | | | 缺失内容 | | |  | |
| 本人承诺填写内容和提交的材料均真实有效，如存在隐瞒事实、弄虚作假等行为，愿承担法律责任，并承担由此造成的后果。  申请人（签字） ： | | | | | | | | |

附件2

“退役军人服务一件事”申请材料

| 类别 | 序号 | 材料名称 | 是否必交材料 | 材料类型 | | 提交时限 | 材料  份数 | 是否减免 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 线上 | 线下 |
| 公共 | 1 | “退役军人服务一件事”办理登记表 | 是 | 不涉及 | 原件 | 办理时系统生成无需申请人准备，退役报到办结时归档 | 一式一份 | 否 |
| 2 | 居民身份证 | 是 | 扫描件 | 复印件 | 申请时提交 | 一式一份 | 否 |
| 退役 | 3 | 退出现役证书 | 是 | 扫描件 | 复印件 | 申请时提交 | 一式一份 | 否 |
| 4 | 退出现役行政介绍信 | 是 | 扫描件 | 原件 | 申请时提交 | 一式一份 | 否 |
| 社保 | 5 | 制卡相片 | 是 | 近期1寸白底彩色免冠电子照片 | | 申请时提交 | 一式一份 | 否 |
| 医保 | 6 | 军人退役医疗保险个人账户转移凭证 | 是 | 扫描件 | 复印件 | 申请时提交 | 一式一份 | 否 |
| 组织 | 7 | 党（团)组织关系介绍信 | 是 | 扫描件 | 原件 | 申请时提交 | 一式一份 | 否 |

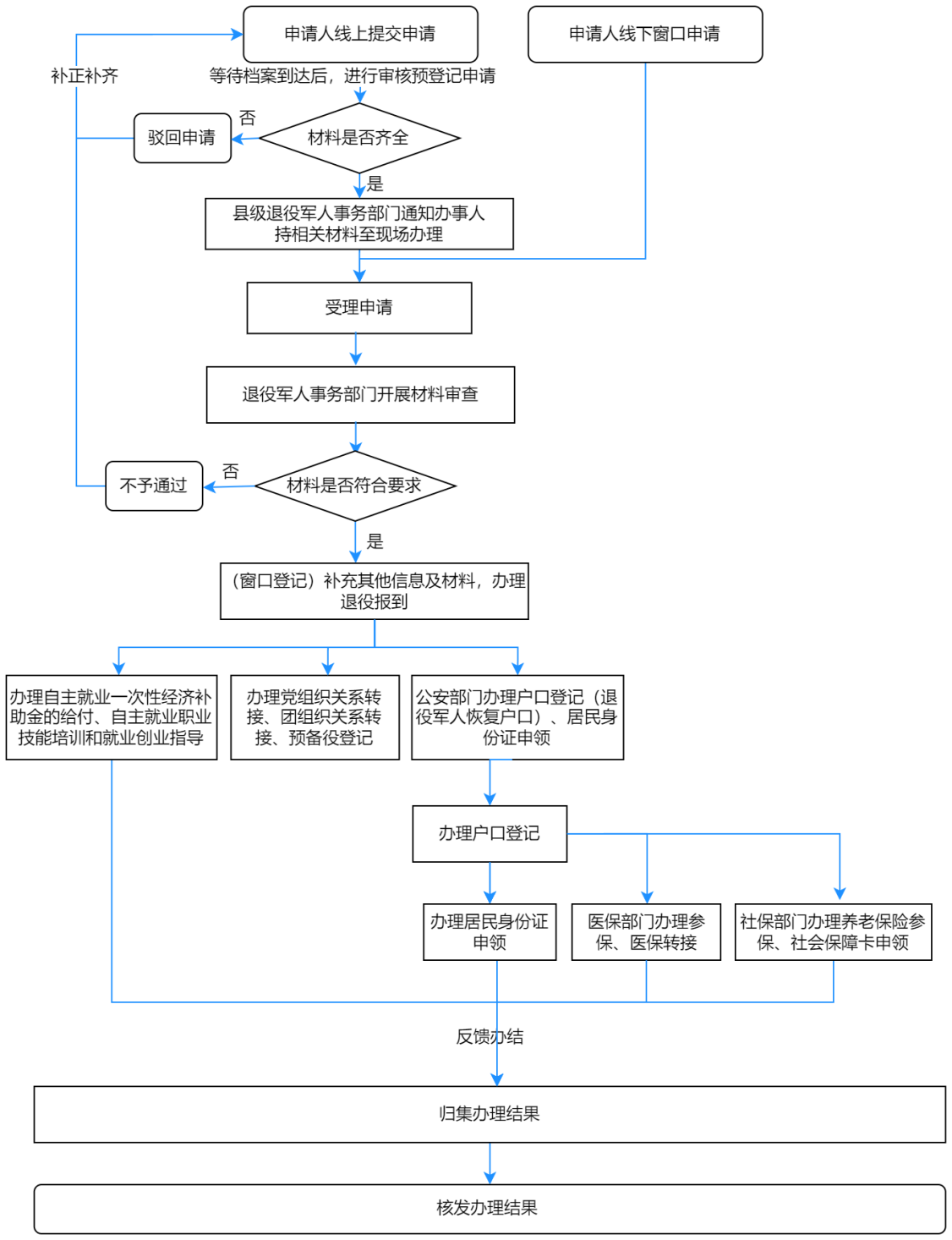
注：复印件需核验原件后收取。

附件3

“退役军人服务一件事”操作指南

（工作人员使用）

1. **办理流程图**



**二、受理环节**

（一）受理事项

“退役军人服务一件事”可受理的联办事项为：退役报到、党组织关系转接、团组织关系转接、户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领、预备役登记、社会保险登记、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、军地医疗保险关系转接、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。办事人可结合实际情况，选择相关办理事项。

（二）受理渠道

退役军人事务部门办理人员登录“退役军人服务一件事系统”，进行收件办理。

（三）受理材料（详见附件2）

**三、办理环节**

由退役军人事务部门指导安排工作退役士兵、自主就业退役士兵、复员军官、逐月领取退役金退役军人熟悉“退役军人服务一件事”办理流程，退役军人可网上或现场申请，待退役军人事务部门收到部队邮寄的档案材料并审档通过后，通知退役军人带上申请材料到安置地退役军人服务中心“退役军人服务一件事”综合窗口一次性受理办理或多部门集中线下办理。各地退役军人事务部门归档“退役军人服务一件事”线上流转资料，组织相关部门到退役军人服务中心集中办公或网上流转、帮办代办模式进行办理。

按照申请人提出的申请需求，线上申请的由综窗系统将相关申请资料按照职能分别派发至相关部门，相关部门按照属地权限进行串、并联办理，所需材料实行数据共享。

**（一）退役军人事务部门事项**

由相关部门委托退役军人政务服务综合窗口核验收齐退役军人的退出现役证件、退出现役行政介绍信、居民身份证、党(团)组织关系介绍信、军人退役医疗保险个人账户转移凭证、制卡相片，并在“退役军人服务一件事系统”进行信息填写、材料上传，完成退役报到、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办理。相关联办部门认可退役军人事务部门初核内容。

**（二）组织（团委）部门事项**

党组织关系转接在退役季集中办公由组织部门办理，或组织部门委托各县（市、区）退役军人服务中心收集部队开给县级组织部门关系介绍信并开具至乡镇（街道）的介绍信。

团组织关系转接由各县（市、区）团委指导基层团支部在“智慧团建”系统中录入完成团组织关系转接。

**（三）公安部门事项**

根据一体化政务服务平台路由分发至四川省人口信息管理系统的退役军人信息（包含姓名、公民身份号码、民族、文化程度、婚姻状况、联系电话、入伍前户口所在地、拟落户所在地、出生地省市县、籍贯地省市县、参军服兵役所在省市县、落户类型、是否农村籍士兵退出现役落户城镇、户口业务类型、户主姓名、户主公民身份号码、与户主关系），退役军人根据落户类型携带落户所需材料（户口簿、房产证明、亲属关系证明）至所在派出所办理户口登记、居民身份证申领，退役军人事务部门线上办理退役报到后不再开具入户联系函，以数据交互形式传输需办理户口登记的退役军人信息至四川省人口信息管理系统。身份证可快递给本人或本人携带办理身份证凭据至窗口领取。办理结果状态回传至一体化政务服务平台。

**（四）人社部门事项**

社会保险登记根据一体化政务服务平台路由分发至四川人社公共服务网的退役军人信息（包含姓名、公民身份号码、民族、文化程度、联系电话、居住地址、参加工作日期）及上传材料（居民身份证）进行办理。军地养老保险关系转接自2024年3月1日以后按“总对总”模式数据共享办理，“退役军人服务一件事”中无需办理。社会保障卡（含电子社保卡）申领根据一体化政务服务平台路由分发至四川人社公共服务网的退役军人信息（包含姓名、公民身份号码、联系电话、发卡地市州、发卡银行）及上传材料（居民身份证、制卡相片）办理，社会保障卡邮递给本人。办理结果状态回传至一体化政务服务平台。

**（五）医保部门事项**

基本医疗保险参保和变更登记、军地医疗保险关系转接根据一体化政务服务平台路由分发至全省医疗保障信息平台的退役军人信息（包含姓名、公民身份号码、民族、文化程度、联系电话、健康状况、居住地址、参加工作日期）及上传材料（居民身份证、军人退役医疗保险个人账户转移凭证）进行办理。办理结果状态回传至一体化政务服务平台。

**（六）人武部门事项**

退役季集中办公由人武部门办理，或委托退役军人事务部

门收集预备役登记表由人武部门办理。

附件4

“退役军人服务一件事”办事指南

自主就业退役士兵“退役军人服务一件事”办事指南

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| “退役军人服务一件事”包括：退役报到、党（团）组织关系转接、户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领、预备役登记、社会保险登记、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、军地医疗保险关系转接、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。 | | |
| IMG_256  说明：自主就业一次性经济补助金的给付登记申请人银行卡信息，补助金完成资金审批流程后统一支付相应银行卡（该时间不包含在办理时限之内）。自主就业职业技能培训和就业创业指导登记相关需求，后续组织开展教育培训和就业创业指导（该时间不包含在办理时限之内）。社会保障卡（含电子社保卡）申领登记、审核申请信息,审核通过后，银行制卡、邮政寄递（该时间不包含在办理时限之内)。 | 申请渠道和时限 | 1.申请渠道:（1)“四川政务服务网”搜索“退役军人服务一件事”选择办理市（州）、县（市、区）进行申请。（2)“四川省退役军人管理服务中心”网站点击“退役军人服务一件事”进行申请。（3）天府通办APP使用首页推荐服务“退役军人服务一件事”进行申请。  2.时限：7个工作日。 |
| 申请条件 | 按照国家安置政策，符合在四川接收安置的退役军人。 |
| 申请材料 | 线上提交扫描件，线下除制卡相片外其余需提交纸质材料，复印件需核验原件后收取。  1.居民身份证，复印件，一式一份。  2.退出现役证书,复印件，一式一份。  3.退出现役行政介绍信,原件。  4.制卡相片，JPG格式，14KB-60KB，一张。  5.军人退役医疗保险个人账户转移凭证，原件。  6.党（团)组织关系介绍信，原件。  7.“退役军人服务一件事”办理登记表，办理时系统生成无需申请人准备。 |
| 结果获取方式 | 1.结果获取方式：在四川政务服务网或者“四川省退役军人管理服务中心”网站或者天府通办APP“退役军人服务一件事”个人中心查询办理进度。  2.社会保障卡邮递送达后需由申请人支付邮寄费用。 |

安排工作退役士兵“退役军人服务一件事”办事指南

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| “退役军人服务一件事”包括：退役报到、户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领、预备役登记。 | | |
| IMG_256 | 申请渠道和时限 | 1.申请渠道:（1)“四川政务服务网”搜索“退役军人服务一件事”选择办理市（州）、县（市、区）进行申请。（2)“四川省退役军人管理服务中心”网站点击“退役军人服务一件事”进行申请。（3）天府通办APP使用首页推荐服务“退役军人服务一件事”进行申请。  2.时限：7个工作日。 |
| 申请条件 | 按照国家安置政策，符合在四川接收安置的退役军人。 |
| 申请材料 | 线上提交扫描件，线下除制卡相片外其余需提交纸质材料，复印件需核验原件后收取。  1.居民身份证，复印件，一式一份。  2.退出现役证书,复印件，一式一份。  3.退出现役行政介绍信,原件。  4.“退役军人服务一件事”办理登记表，办理时系统生成无需申请人准备。 |
| 结果获取方式 | 结果获取方式：在四川政务服务网或者“四川省退役军人管理服务中心”网站或者天府通办APP“退役军人服务一件事”个人中心查询办理进度。 |

复员军官“退役军人服务一件事”办事指南

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| “退役军人服务一件事”包括：退役报到、党（团）组织关系转接、户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领、预备役登记、社会保险登记、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、军地医疗保险关系转接。 | | |
| IMG_256  说明：社会保障卡（含电子社保卡）申领登记、审核社会保障卡申请信息,审核通过后，由银行制卡、邮政寄递（该时间不包含在办理时限之内)。 | 申请渠道和时限 | 1.申请渠道:（1)“四川政务服务网”搜索“退役军人服务一件事”选择办理市（州）、县（市、区）进行申请。（2)“四川省退役军人管理服务中心”网站点击“退役军人服务一件事”进行申请。（3）天府通办APP使用首页推荐服务“退役军人服务一件事”进行申请。  2.时限：7个工作日。 |
| 申请条件 | 按照国家安置政策，符合在四川接收安置的退役军人。 |
| 申请材料 | 线上提交扫描件，线下除制卡相片外其余需提交纸质材料，复印件需核验原件后收取。  1.居民身份证，复印件，一式一份。  2.退出现役证书,复印件，一式一份。  3.退出现役行政介绍信,原件。  4.制卡相片，JPG格式，14KB-60KB，一张。  5.军人退役医疗保险个人账户转移凭证，原件。  6.党（团)组织关系介绍信，原件。  7.“退役军人服务一件事”办理登记表，办理时系统生成无需申请人准备。 |
| 结果获取方式 | 1.结果获取方式：在四川政务服务网或者“四川省退役军人管理服务中心”网站或者天府通办APP“退役军人服务一件事”个人中心查询办理进度。  2.社会保障卡邮递送达后需由申请人支付邮寄费用。 |

逐月领取退役金退役军人“退役军人服务一件事”办事指南

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| “退役军人服务一件事”包括：退役报到、党（团）组织关系转接、户口登记（退役军人恢复户口）、居民身份证申领、预备役登记、社会保险登记、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、军地医疗保险关系转接。 | | |
| IMG_256  说明：社会保障卡（含电子社保卡）申领登记、审核社会保障卡申请信息,审核通过后，由银行制卡、邮政寄递（该时间不包含在办理时限之内)。 | 申请渠道和时限 | 1.申请渠道:（1)“四川政务服务网”搜索“退役军人服务一件事”选择办理市（州）、县（市、区）进行申请。（2)“四川省退役军人管理服务中心”网站点击“退役军人服务一件事”进行申请。（3）天府通办APP使用首页推荐服务“退役军人服务一件事”进行申请。  2.时限：7个工作日。 |
| 申请条件 | 按照国家安置政策，符合在四川接收安置的退役军人。 |
| 申请材料 | 线上提交扫描件，线下除制卡相片外其余需提交纸质材料，复印件需核验原件后收取。  1.居民身份证，复印件，一式一份。  2.退出现役证书,复印件，一式一份。  3.退出现役行政介绍信,原件。  4.制卡相片，JPG格式，14KB-60KB，一张。  5.军人退役医疗保险个人账户转移凭证，原件。  6.党（团)组织关系介绍信，原件。  7.“退役军人服务一件事”办理登记表，办理时系统生成无需申请人准备。 |
| 结果获取方式 | 1.结果获取方式：在四川政务服务网或者“四川省退役军人管理服务中心”网站或者天府通办APP“退役军人服务一件事”个人中心查询办理进度。  2.社会保障卡邮递送达后需由申请人支付邮费。 |