

厦门市海沧区退役军人事务局文件

厦海退役军人局〔2022〕5号

海沧区退役军人、其他优抚对象优待证 申领发放工作实施方案

为深入贯彻落实《中华人民共和国退役军人保障法》，有序开展我区退役军人、其他优抚对象优待证申领发放工作，根据上级《关于退役军人、其他优抚对象优待证制发工作的通知》等要求，结合我区实际，制定如下实施方案。

一、工作目标

按照“统筹兼顾、稳步推进”原则，把优待证申领发放工作纳入年度退役军人工作整体考虑，在退役军人、其他优抚对象信息采集的基础上，多措并举，循序渐进，逐步为符合条件的退役军人和“三属”（烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属）办理优待证申领制发，进一步完善退役军人、其他优抚对象信息，推进全要素建档立卡工作，

逐步通过优待证发放抚恤补助金、慰问金等，不断拓展优待证使用场景。

二、组织领导

我局成立退役军人、其他优抚对象优待证办理工作专班，由王法丛局长担任组长，王锋、曾祥明担任副组长，成员由局有关工作人员和街道、社区相关工作人员组成。下辖两个小组，第一组为综合保障组，组长为曾祥明，成员由郭乞水、龙文斌组成，具体负责优待证申领过程中的后勤财务保障、办公设备采购、财政购买服务、人员身份和组织关系协查，户籍、医社保、住房核验，银行对接等工作；第二组为业务工作组，组长为王锋，组员由李月圆、郑黎姍、梁文文组成，具体负责优待证申领业务上下沟通协调、跟踪信息采集、对下督导检查、建档立卡录入、信息审核确认、业务指导培训以及相关政策宣传等工作。

三、主要任务

按照突出重点、循序渐进原则，依次推进符合条件的退役军人和其他优抚对象优待证申领工作。

（一）优先推进重点优抚对象等人员在户籍地申领优待证。将办理优待证与年度身份确认工作结合起来，率先推进在乡老复员军人、残疾军人、“三属”、带病回乡退役军人、军休干部等对象申领优待证。对失散红军、老复员军人、“三属”、年老体弱、残疾等对象，电话提前告知相关工作程序，逐一入户办理。确保重点优抚对象优待证申领工作优先推进。

（二）全面推进符合条件的退役军人在户籍地申领退役军人优待

证。各街道要依托现有的信息采集数据台账，主动对接辖区内退役军人，根据实际情况，通过多种途径，做好引导工作。对中青年退役军人，可预先告知准备相关材料，引导网上申请办理。对年龄较大的退役军人，可充分发挥村（居）服务站或者志愿服务者作用，采取上门服务或电话预约现场办理，确保有序办理。

（三）依规推进符合条件的申请对象在非户籍地申领优待证。此类对象主要有三种情况：一是对户籍地为我省且不在本人户籍地常住的，向常住地街道退役军人服务站提出申请的，受理申请的街道退役军人服务站通过建档立卡系统的“档案异地登记”为其建档立卡后，提交至其户籍地退役军人事务部门进行核实、初审、审核，直至提交到省退役军人事务部门备案。二是户籍地不是我省的，在常住地（海沧区）申请本人户籍地（外省）发放优待证的，各街道要认真核实信息妥善受理，受理申请的街道退役军人服务站检查通过后，将申请提交至申请人户籍地所在县级退役军人服务中心，并告知申请人后续工作由申请人户籍地退役军人事务部门办理。三是户籍地不是我省而要求申请常住地（福建省）发放优待证的，告知申请人原则上应申请户籍地所在省份发放的优待证，确实需要申请的，待省里明确后再通知其申请办理，并做好政策解释。

（四）省市审核有特定情形人员的优待证申请。按照先登记再审核办理的原则，对申请人受过刑事处罚、被开除中国共产党党籍、被开除公职或存在严重影响身份荣誉以及身份难以认定等特定情形要逐级上报至省级退役军人事务部门审批后再行明确。对明确不能办理的或审核通不过的申请对象，及时告知原因，并做好解释工作。

（五）常态化推进申领优待证工作。要按照“优待证”办理不关

门的工作要求，2023 年起，结合每年退出现役的军人建档立卡和“三属”身份认定，同步开展优待证办理工作，对之前未建档立卡的存量对象，按规定及时给予办理，切实常态化推进优待证申领工作。

四、阶段划分

根据上级要求，结合我区实际，我区优待证申领工作计划分为四个阶段组织实施。

（一）组织准备阶段（2021 年 12 月 14 日至 2022 年 3 月 31 日）。主要开展业务培训、街道服务站完善设备和进行系统调试。一是加强业务学习。各街道要认真组织学习，学习上级关于优待证办理的一系列文件、手册等，迅速掌握建档立卡、优待证办理相关内容以及系统操作方法，认真梳理学习过程中存在的问题，及时上报。二是及时成立组织。各街道要迅速成立优待证申领工作专班，由主要负责同志任组长，加强工作力量，提前筹划，对优待证发放前、中、后进行全面研判，制定工作实施方案和应急预案。三是加强业务培训。积极参加市局组织的业务培训，切实掌握优待证办理流程，视情组织各村居工作人员再学习、再培训、再提高。做到相关工作人员政策全掌握、程序全熟悉。四是加强各项保障。要想方设法确保技术、人力、经费的保障，配齐必要的硬件设施，街道确保至少有 1 台年度确认手持终端，特别是还没有接通政务外网的街道要抓紧时间报请解决，实现电子政务外网全覆盖。五是搞好工作结合。建档立卡工作是做好优待证申领工作的重要基础，各单位要立足自我，及时按照要求完成申领对象的建档立卡工作。六是召开会议部署。根据上级要求，结合我区实际，召开我区优待证申领工作任务部署。各街道视情组织召开部署会，明确具体任务，搞好思想发动。七

是制定实施计划。在任务部署会后，各街道要根据区下发的《实施方案》，结合自身情况制定具体落实计划，并于3月底前按照要求上报区退役军人事务局。

（二）具体实施阶段（2022年4月1日至2022年11月30日）。主要进行建档立卡等信息的更新、完善，优待证的申领工作。一是**广泛宣传**。各街道要积极发动社区、村居服务站，充分利用相关平台、走村入户等形式广泛宣传，让对象了解政策，知悉本辖区的工作进度、申领地点、服务电话等，引导申请人提前预约申领，避免人员集中，扎堆办理。二是**精心组织**。借鉴信息采集工作和悬挂光荣牌经验做法，做好优待证申请、审核、发放及其他相关工作，条件成熟的地方，可举办颁证仪式，让服务对象尊崇感、获得感更加充实。三是**严格标准**。各街道服务站要把好源头关，严格申请标准，统一申请标准，认真检查申请材料内容是否完备、申请优待证种类是否明确等，对无法认定或把握的情况，要逐级上报至省级退役军人事务部门认定。四是**精准录入**。各街道退役军人服务站在准确录入申请对象信息的基础上，对申请人无身份证件或档案材料的，要通过查找可以证明其身份的佐证材料（退伍花名册，组织关系介绍信（存根）、粮油介绍信等档案材料）；通过与公安、民政、人武部、档案、组织等相关部门比对，核实认定身份。区退役军人事务局将严格审核各街道提交的档案信息并及时上报至市局，确保信息的准确性。五是**高效推进**。在优化办证工作流程上下功夫，充分发动村（居）社区退役军人服务站作用，合理安排，因地制宜，创新工作机制，采取上门办理、网上和现场预约办理等形式，引导申请对象有序办理。六是**确保安全**。各街道退役军人服务站对在办证过程中发现的问题尽早上报、尽早处置，避免产生负面影响。坚决防止因服务态度跟不上，优抚对象

不满意而导致的网络舆情。对优待证申领制发工作和使用过程中出现的疑难问题或可能引发信访事项的风险隐患及时上报。

(三) 总结提升阶段 (2022 年 12 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日)。主要进行优待证申领工作的总结提升。一是**认真总结**。总结查找优待证申领工作过程中好的做法以及存在的问题，为下步工作打下基础，研究制定常态化落实阶段具体工作任务。二是**广泛宣扬**。各街道根据自身情况，创新工作方法，及时总结，加强宣传引导，弘扬先进典型，努力提高我区优待证申领工作的质量及效率。三是**收集整理**。各街道退役军人服务站要认真、妥善做好优待证制发过程中的相关纸质资料归集、存档工作，确保申请资料完整、手续齐备、有据可查。

(四) 常态落实阶段 (2023 年 1 月 1 日—)。开始转入常态化申领发放，主要是面向当年退出现役的军人和新认定身份的“三属”，以及之前没有建档立卡的存量对象。

五、办理流程

(一) 各街道退役军人服务站受理及检查。街道退役军人服务站受理符合条件的现场申请和网上申请，检查申请材料内容是否完备、申请优待证种类是否准确等。对检查通过的，提交区退役军人服务中心核实；对检查未通过的，及时告知申请人未通过的原因，对材料不齐全或不符合要求的，指导申请人补充完善。在完成现场申请步骤后，工作人员应打印《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》并请申请人核对、签字确认，相关表格及时拍照上传至系统。

(二) 区退役军人服务中心核实。区退役军人服务中心对各街道退役军人服务站上报的申请进行核实，核实申请人身份是否真实、申

请优待证种类是否准确等。对核实通过的，提交区退役军人事务局初审；对核实未通过的，在系统中注明原因并退回受理申请的街道退役军人服务站。

（三）区退役军人事务局初审。初审内容是：申请人身份是否真实、申请优待证种类是否准确、《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》是否已签字确认等。对初审通过的，提交市退役军人事务局审核；对初审未通过的，在系统中注明原因并退回区退役军人服务中心。

（四）市退役军人事务局审核。市退役军人事务局在初审通过后20个工作日内完成审核，审核申请人是否符合条件、前期工作是否符合程序要求等。对审核通过的，优待证申请审核完毕并生效，同时提交省退役军人事务厅备案；对审核未通过的，在系统中注明原因并退回。

（五）省退役军人事务厅备案。省退役军人事务厅在市级审核通过后及时完成备案，系统自动生成制证数据并发送至银行进行金融核验。如发现有不符合要求的，在系统中注明原因并退回市级退役军人事务局。对核实、初审、审核、备案等各个环节未通过的申请，逐级退回至受理申请的街道退役军人服务站。街道退役军人服务站及时告知申请人未通过原因。对材料不齐全或不符合要求的，应指导申请人补充完善。补充完善后重新提交申请，进入办理流程。

（六）制证银行金融核验。制证银行按照国家规定对制证数据进行金融核验。对核验通过的，制证银行将数据发给制证厂家制证，制证成功的数据将反馈至退役军人事务部门；对核验未通过的，制证银行在系统中注明原因并反馈至退役军人事务部门，各级退役军人事务

部门可同步收到。退役军人事务部门收到核验未通过的反馈后，从省退役军人事务厅开始在系统中逐级操作退回。受理申请的街道退役军人服务站在收到有关反馈后及时告知申请人未通过的原因。对材料不齐全或不符合要求的，应指导申请人补充完善。补充完善后重新提交申请，进入办理流程。

（七）制证厂家制证及寄送。制证厂家在制作优待证前将对相关数据再次审查。符合制证标准的，制证厂家开始制作优待证，并通过系统将制证情况反馈至相应的制证银行，再由制证银行通过系统反馈至退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）。制作好的优待证通过邮寄的方式寄送至区退役军人服务中心；不符合制证标准的，制证厂家通过系统注明原因并反馈至相应的制证银行，再由制证银行通过系统反馈至退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）。退役军人事务部门收到不符合制证标准的反馈后，从省退役军人事务厅开始在系统中逐级操作退回。受理申请的街道退役军人服务站在收到有关反馈后及时告知申请人未通过的原因。对材料不齐全或不符合要求的，应指导申请人补充完善。补充完善后重新提交申请，进入办理流程。

（八）区退役军人服务中心分发和送达。区退役军人服务中心在核对无误后，及时通知街道退役军人服务站领取优待证并做好登记。街道退役军人服务站收到分发的优待证后，10个工作日内对接申请人，确定送达方式，完成送达。

六、有关要求

优待证申领工作是一项重要的政治任务，各级要高度重视，切实

把好事办好、实事办实，不断增强退役军人的获得感、幸福感、荣誉感。

（一）加强组织领导。要把加强优待证申领发放工作作为重要政治任务，主要领导牵头落实，分管领导具体推进，抓紧制定具体实施方案，及时研究解决实施过程中可能出现的新情况、新问题，不折不扣落实好任务。

（二）加强沟通协调。各街道退役军人服务站要做好对上对下的沟通协调，对申领过程中遇到的困难问题及时做好解释答复，对于把握不准的情况要及时汇报请示，统一答复口径。

（三）加强跟踪督导。申领工作启动后，工作专班要健全工作制度，压实工作责任，定期召开工作例会，研究工作推进中发现的问题，及时制定解决问题的办法和措施。

（四）严格时间节点。要严格按照阶段划分的时间，确保在时间节点之前完成优待证申领工作。根据上级要求，各街道于每月23日上报月工作进度表，上级有关部门将对优待证申领工作进行检查督导，对工作进展慢、服务态度差的街道服务站相关责任人进行重点约谈，确保高时效、高标准完成优待证申领工作。

厦门市海沧区退役军人事务局

2022年3月4日



