

2025 年第 9 期(总第 19 期)

四川省政务服务管理办公室

2025 年 9 月 12 日

退役军人事务厅 深化退役军人服务“一件事”服务 让尊崇与关爱落地有声

习近平总书记指出,切实把退役军人接收安置好、服务保障好、教育管理好、作用发挥好、权益维护好,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。退役军人事务厅认真贯彻党中央、国务院和省委、省政府决策部署,会同省委组织部、公安厅等 8 个省级部门,通过重塑工作流程、强化技术赋能、提升服务质效,集成退役报到、户口登记等 13 个事项,推出退役军人服务“一件

事”，实现退役军人办理退役手续平均减少跑动 67%、减少环节 67%、减少时限 79%、减少材料 44%，极大提升办事效率，相关做法被退役军人事务部推广。

一、协同联动，优化一站服务。一是强化协同联动。由退役军人事务厅牵头，以会商研讨、点对点对接、联合指导等方式横向协同省级部门，建立退役军人服务“一件事”协同联动机制，逐一攻克事项联办难点问题。例如，针对“党组织关系转接”“预备役登记”等无法在线办理的涉密事项，协调相关单位采取派员集中办理，或由退役军人服务中心以代开介绍信、代交登记信息等形式办理。二是优化串并联模式。重塑业务流程，系统梳理 13 个单事项逻辑关系，并联可同步办理事项、串联有先后顺序的事项，将原需多部门分步办理的关联事项整合进“一件事”，实现退役军人办理退役相关事项跑动部门从 6 个减少至最多 2 个，办理时间从 33 个工作日压缩至 7 个工作日。三是延伸前后端服务。注重政策宣传，用好“老兵”返乡欢迎仪式等时机，通过发放宣传手册、现场答疑解惑、视频演示流程等扩大政务服务知晓面。提供帮办服务，有效解决纸质档案送达时间滞后返乡时间半个月以上的问题，退役军人无需等待审档即可复工复学。建立跟踪闭环，通过实地抽查、电话回访收集意见建议，形成意见清单、对照整

改优化。

二、数智赋能，实现智慧好办。一是精简表单材料。依托省一体化政务服务平台，建设退役军人服务“一件事”系统，统一办理入口。将退役报到、户口登记、社保参保等表单整合、去重，形成“一张表单”、实行“一表申请”。根据不同退役形式、退役人员身份类别的不同需求，生成四种不同表单，精准设置表单要素，避免填写非必要要素。推动“一件事”系统与公安、政务服务等部门业务系统实现数据交换，及时流转、共享办件信息、材料及办理结果，取消纸质《入户联系函》和重复提交材料共 7 份，实现“申请一次登录、后台自动分办、结果一次获取”。精简后，申请表单由最多 13 份精简为 1 份，所需材料从 16 份精简至最多 9 份。二是预填要素信息。优化“一件事”系统，建立身份认证对接机制，自动获取退役军人登录四川政务服务网等网站填写的姓名、身份证号、性别等 3 项个人信息，同步预填到申请表单。提前对申请表单填写内容进行梳理，针对部分表单要素填写内容逻辑一致的情况，优化系统功能，实现一次填写、多次使用。例如，原户口所在地、拟落户所在地、拟参保地、社保卡发卡地等 8 个填写内容均为同一市（州），申请人只需填写其中 1 个内容，其他 7 个可自动填充。三是预查申报情况。以“一件事”系统为

核心,打通与人社、医保等办件系统的信息查询通道,在申请人提交“一件事”业务申请前,对社保卡既往申领信息、医保参保状态等情况开展前置查询。例如,将社保卡既往申领记录查询功能前置到申请环节,系统可自动调取数据、实时获取历史申领信息,避免重复申请。在申请人填写表单信息时,系统自动同步实时校验身份证号等信息,及时提示错误引导修正,提升填报信息准确性。

三、多方延展,扩大服务范围。一是增加服务对象。在国家清单明确的“自主就业退役士兵”服务对象的基础上,增加“安排工作退役士兵”“复员军官”“逐月领取退役金退役军人”三类服务对象,将所有需自主办理退役报到等事项的退役军人全部纳入“一件事”服务范围。二是拓展增值服务。在国家清单明确的退役报到、社会保险登记等 11 个基础服务事项上,增加党组织关系转接、团组织关系转接 2 个事项。成都市、内江市、雅安市等地增加优待证申请、失业保险核验表开具等服务事项,形成具有四川特色的“11+2+N”服务事项矩阵。链接优质资源,在登记退役军人教育培训需求的基础上,及时衔接优质教育培训及岗位资源,为退役军人职业发展铺就“快车道”。三是拓宽申请渠道。在原有四川政务服务网线上申请渠道的基础上,增加天府通办 APP、四川省退役军人服务中心网

站等线上申请渠道。各县(市、区)退役军人政务服务大厅设置线下专窗并优化服务,退役军人可根据自身情况自主选择线上或线下申请方式。自该“一件事”推出以来,全省线上办理 9405 件、线下办理 3903 件,为退役军人提供了优质便捷服务。

(根据退役军人事务厅提供材料整理)