

《退役军人信访服务首问首办责任制 工作规范》编制说明

一、任务来源与起草过程

本标准任务来源于《朔州市市场监督管理局关于征集2023年度朔州市地方标准制修订项目的通知》中“立项重点”提到：主要征集退役军人服务领域的标准。本标准按照 GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。标准名称为：《退役军人信访服务首问首办责任制工作规范》。

本标准由朔州市退役军人事务局提出，由朔州市退役军人事务标准化技术委员会（SZS/TC06）归口。

本标准起草单位：朔州市退役军人事务局。

主要起草人员：陶彦青。

二、标准制定的必要性和意义

退役军人信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是了解退役军人民意的重要窗口。作为一项颇有中国特色的，最传统、最贴近民生的公民权利，信访权在关注民生、传达民意、保障人权等方面发挥了重要作用。对退役军人来说，他们同样也是社会公民，信访亦可以为他们兜底保障合法权

利。

随着我国社会主要矛盾转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，退役军人作为国家的特殊贡献群体，退役军人信访接待工作是社会稳定的关键之一，其信访问题直接关系到社会的和谐稳定与公平正义。因此，制定并实施首问首办责任制工作规范，不仅是贯彻以人民为中心的发展思想的具体体现，也是加强和改进新时代信访工作的必然要求。

标准的实施有助于提升退役军人信访工作的规范化水平。通过规范信访服务的工作流程、明确责任划分和办理时限，可以确保信访事项得到依法依规处理，提高信访工作的质量和效率。同时，这也有助于增强退役军人的获得感和满意度，厚植党长期执政的群众基础。对于加强和改进新时代信访工作、维护退役军人合法权益、促进社会和谐稳定具有重要意义。

三、起草过程

1. 2023年9月，朔州市退役军人事务局成立了标准起草组，开始了标准选题的广泛调研预研。搜集、查阅退役军人信访服务，首问首办责任相关的政策文件。

2. 标准起草组开展实地调研，摸排全市退役军人信访服务工作情况。在调研基础上形成标准草稿。

3. 2024年3月，标准草案通过朔州市退役军人服务标准

化技术委员会全体委员投票通过，并征求了委员对标准的意见，再次修改标准草案。

四、标准编制原则和主要内容

（一）编制原则

1. 本标准符合《中华人民共和国标准化法》等法律法规，《退役军人信访服务管理办法》《退役军人事务部办公厅关于进一步落实退役军人信访事项首办责任制的通知》的要求。

2. 编制符合 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求。

3. 遵循科学性、先进性、适用性的基本原则。

（二）编制依据

《退役军人信访服务管理办法》 退役军人事务部

《退役军人事务部办公厅关于进一步落实退役军人信访事项首办责任制的通知》 退役军人办发〔2020〕25号

五、主要条款说明

1. 第1章范围。本文件规定了退役军人事务部门信访服务首问首办责任制工作的总体原则、工作职责、受理办理、注意事项。适用于各级退役军人事务部门信访工作。

2. 第2章规范性引用文件。本文件没有规范性引用文件。

3. 第3章术语和定义。给出了首问首办责任制、首问首办责任人的定义。

4. 第4章总体原则。给出了坚持服务优先、坚持依法办

理、坚持公平公正公开等工作原则。

5. 第5章工作要求。给出了各级退役军人事务部门在遇到退役军人反映问题的各种情形，各职能部门的处理方式，以及根据所反映问题的范围，各职能部门应给出的接待反馈工作。比如区分了“反映涉及退役军人事务部门职责范围内的问题”“反映退役军人事务部门职责范围外的问题”的处理方法。

6. 第6章受理办理。给出了信访诉求事项的解答、系统录入、流转办理、受理办结等环节的具体要求做法和时限。

7. 第7章注意事项。给出了退役军人信访服务首问首办责任制工作注意事项。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

暂无。

七、作为推荐性标准的建议及其理由

退役军人信访服务首问首问责任制是《退役军人信访服务管理办法》中强调的一种工作要求，各地都在积极落实工作，本标准适宜作为推荐性标准，互相借鉴。

八、实施标准的要求、以及措施建议

地方标准发布实施后，经行业主管部门召开地方标准解读培训会议；通过市级电视媒介、微博、微信公众号等现代信息手段宣贯标准；建立相关监督检测机制，积极主动回应社会关切，营造良好舆论氛围，促进标准的实施落地；配合

相关政策制度，定期对地方标准实施情况进行监督检查

九、标准实施后的宣贯

由朔州市退役军人事务局在全市退役军人事务信访工作领域开展宣传和培训，确保培训落地。