

# 打通“最后一公里”

——三省三地退役军人服务中心(站)见闻

■吕高排 王坤乾

2019年2月26日,国家退役军人服务中心在北京挂牌。按照有机构、有编制、有人员、有经费、有保障的“五有”要求,全国各级退役军人服务中心(站)相继成立,目前已建成从中央到省、市、县、乡、村六级退役军人服务中心(站)64万多个,集中统一、贯通上下的退役军人工作运行机制趋于完善。

近日,笔者走进浙江、山东、广西等地的退役军人服务中心(站),感受各地退役军人事务部门为打通政策落实、服务保障“最后一公里”所付出的努力。

关键词 服务代办

第一站 浙江绍兴

## “这是我收到的最好的新年礼物”

新年伊始,笔者在浙江省绍兴市新昌县城南乡眉岱村见到了退役军人盛文斌。盛文斌正和合作社成员,将一捆捆茶苗装上卡车,准备发往千里之外的贵州深山。提起筹建中的茶品博览园,盛文斌抹一把脸上的雨水,脸上露出喜悦:“要特别感谢退役军人服务中心的工作

人员,这是我收到的最好的新年礼物。”2011年,在海军航空兵某部当了5年兵的盛文斌,带着2枚三等功奖章回到老家绍兴市眉岱村。看到生活在大山里的父老乡亲生活依旧贫困,他心急如焚,第二年就组织3名退役军人,成立了一家茶树合作社,带着四邻八乡的

村民培育、种植茶苗,成功帮助当地不少贫困户脱贫。乡亲脱贫了,但盛文斌有了更大的目标,他希望把附近200亩茶园整合起来,建起一个茶品博览园。“可是,我们常年生活在深山里,出门难、信息难、办事难,一系列难题像‘拦路虎’一

关键词 光荣单

第二站 山东临沂

## 把“光荣单”送到千家万户

2021年新年第一天,天刚蒙蒙亮,笔者在山东省临沂市兰山区目睹感人一幕:51岁的兰山区方城镇退役军人服务站站长魏同玉骑上电动车,顶着寒风来到优抚对象、70岁的老兵魏茂省家,将一张红彤彤的“光荣单”亲手交到老人手中。这位“光荣信使”笑着告诉笔者:“这是新年的第一份礼物,情愿自己辛苦一些,也要早一点让优抚对象收到。”

给退役军人和优抚对象送“光荣单”的想法,来自临沂市退役军人事务局局长杨晓东。杨晓东在基层走访座

谈时,问一些老兵优抚金多少钱?属于哪个类别?是否知道标准逐渐提高?很多老兵一脸茫然。“优抚对象普遍年龄大,优抚金又逐年提高标准,应该让他们了解得更清楚一些。”杨晓东对笔者说,“我们为退役军人服务,首先就是要把这些好政策送下去,让每位老兵心里清楚,心里暖和……”

“我们每个行政村都设立了退役军人服务站,有专门的工作人员做好‘最后一公里’服务,这些力量正好可以发挥点多面广、情况熟悉的优势。”兰山区

退役军人事务局局长郭爱民对笔者说,大家立即行动起来,每月优抚金打到优抚对象账户后,精心设计写有姓名、类别、待遇金额、调整原因等内容的红色“光荣单”,第一时间送到老兵手里。

“光荣单”只是第一步,更关键的是后续服务的落实。费县上冶镇服务站站长邵波为笔者讲了一个故事:去年夏天,他到伤残老兵王立余家送“光荣单”,发现王立余家里“外面下大雨,屋内下小雨”,房屋由于年久失修,多处漏雨,王立余只好在屋内放了几个水盆接雨。

关键词 “两工一师”

第三站 广西桂林

## “专业的事情请专业的人来干”

军嫂赵丽霞怎么也没有想到,自己到广西壮族自治区桂林市临桂区退役军人服务中心法律援助室反映的一件小事,竟让她实实在在感受到了“尊崇”的滋味。

去年夏天,军嫂赵丽霞从部队探亲后回来发现,单位扣除了自己当月绩效。“军嫂到部队探亲是法定的,工资待遇一分也不能少。”从业32年的律师冯喜文非常肯定地说。他随赵丽霞来到她

所在单位,找到主要负责人。单位领导了解情况后不但纠正了错误,还当面向她道歉,承诺以后绝不会出现类似问题。

笔者来到冯喜文的律师事务所,发现隔壁就是广西师范大学专门从事社会工作教育的李昌阳教授。一年前,李教授和冯喜文等人一起,成立了“临桂优抚之家”服务团队,为退役军人和优抚对象服务。

几年前,85岁的老兵吴克财摔了一跤,出门只能靠轮椅;妻子已经82

岁,生活不能自理。更为不幸的是,大儿子因车祸去世,小儿子瘫痪在床,家中经济来源全靠每月1000元的优抚补贴。恰在这时,当地民政部门将他的低保也取消了。吴老又患了白内障,视力越来越差。“生活太难,实在活不下去了……”老两口喃喃地说。

“吴老家这么困难,为何取消低保?”服务团队项目主管吴雪梅找到当地民政部门。原来是大儿子出车祸后,

样制约着合作社的发展。”盛文斌一时愁眉不展。

“你只管带着村民种茶苗,手续我们来帮你办。”去年年底,绍兴市退役军人事务局局长尹国樑带队来到盛文斌的茶园地头,仔细询问了解茶苗的培育、营销情况,并就合作社的下一步发展规划给予指导。“那时我才知道,当地的退役军人服务中心专门制定了服务代办制度:凡是需要到县以上单位办理、审批、核定的事项,无须本人到现场,均可实行免费代办服务。代办人及时跟踪督促,限时办结,回复结果,确保高效负责。”

“我们期盼的项目就这样如期审批完成了,不知道他们协调了多少部门、跑了多少腿,真是太感谢他们了。”盛文斌对笔者说完,高兴地笑了。

邵波立即拿出手机联系施工队,当天下午,施工队就上门为王老修了房子。一周后,王立余专程带着自家的土特产来到服务站,上门表示感谢。

笔者了解到,临沂市组建了由县、乡、村三级服务站“光荣信使”微信工作群,上传走访记录。张张“光荣单”,份份爱兵情。目前,临沂已印发“光荣单”百万余张,发放困难救助基金270万元,提供创业扶持贷款529万元,帮助1359名退役军人解决实际困难,以深厚的鱼水深情,温暖着每一位沂蒙老兵……

“以退役军人服务保障体系工作者的辛苦指数,提升广大退役军人和优抚对象的幸福指数。”山东省退役军人事务厅有关负责人告诉笔者,山东省落实常态化联系退役军人制度,努力做到全省退役军人事务系统人人联系退役军人、退役军人人人有人联系,联系服务往深处落、往实处做、往心里走。这项活动开展以来,基层服务站工作人员都感受到巨大变化:“往年打电话反映问题的特别多,现在电话少了,到村里与优抚对象面对面聊天,感觉更亲了!”

保险公司由于当时没有儿媳的银行卡卡号,就将6万元补偿直接打到了老人的银行卡上,民政部门因此取消了他的低保。吴雪梅帮助吴克财整理相关材料,很快恢复了他的低保。服务团队又联系桂林市眼科医院,为老人做了免费白内障手术。吴克财的经济状态好转了,生活质量提高了,心情也舒畅了。

在临桂区,像赵丽霞和吴克财一样受益的退役军人和优抚对象还有许多。笔者了解到,临桂区政府每年向退役军人事务局安排专款,用于引入社会力量参与优抚对象服务保障工作。“临桂优抚之家”即是利用该资金向社会购买服务的项目,这一项目把社会责任与社会资源相整合,开办的“两工一师”(社工、义工、律师)服务模式,为辖区退役军人和优抚对象提供信息咨询、法律援助、走访慰问、心理与情绪疏导、社会活动参与等社工服务,大大提高了退役军人和优抚对象的幸福感、归属感。

△浙江省宁波市北仑区退役军人事务局开展退役士兵报到一站式服务,图为退役士兵在填写《军人退役“一件事”联合办理登记表》。

制图:鹿 硕

亲历者说

## 退役后,我成了“轮值站长”

■浙江省慈溪市匡堰镇轮值站长 马益锋



我叫马益锋,是慈溪市匡堰镇退役军人服务站的一名轮值站长。2001年退役后,我回到家乡,先后从事过司机、协警等工作。2011年我开始创业,如今已成为一家年产值达千万元的服装厂厂长。作为一名党员和退役军人,我始终牢记自己的职责和使命,积极参加镇服务站的信访代办员、老兵志愿服务等队伍,还成为当地老兵志愿服务队应急分队的副队长。

去年5月,匡堰镇退役军人服务站选拔轮值站长,我第一时间报名,经过选拔任命,我成了镇服务站“1+2+50”(1名专职人员、2名兼职人员、50名老兵志愿者)轮值站长工作机制中的一员。在轮值站长调解工作室,我们和老兵们面对面交流,帮助他们

解决问题、化解矛盾,真正实现了“老兵帮老兵、老兵议老兵、老兵管老兵”的良好工作局面。

我做轮值站长最有成就感的一件事,是我们的策划活动让一位老兵重获光明。去年“八一”前夕,我们联合宁波市眼科医院共同开展了一场“情暖老兵,我们在行动”的眼健康检查活动。活动现场,经过医生的仔细检查,84岁高龄的老兵蔡瑞岳得知困扰自己多年的白内障可以通过手术康复。8月1日,蔡瑞岳接受了白内障手术,视力恢复了正常。9月2日,蔡瑞岳来到镇退役军人服务站,送来一面写有“感谢镇退役军人服务站,健康体检助我恢复光明”的锦旗,我当时感觉自己心里暖暖的,所有付出都值得了。

## “老兵码”掀起“崇军热”

■浙江省杭州市江干区丁兰街道退役军人服务站 王富强



我是江干区丁兰街道退役军人服务站的一名工作人员,也是一名退役军人。2003年5月,我从武警浙江总队退役,通过人才引进进入杭州市公安局工作,担任警察管乐团总指挥。在公安局的工作很充实,但我始终觉得缺点什么。

2019年3月,在江干区退役军人事务局的帮助下,我如愿以偿来到丁兰街道丁桥苑社区工作,在社区一线为退役军人服务。

相同的身份让我在工作中能够“想退役军人之所想”,从退役军人角度考虑问题。刚到社区后不久,我就一家一户走访了社区内的所有退役军人,通过与老兵们唠家常的方式,认真听取他们对社区退役军人服务站的意见和建议,和同事们有针对性地开展服务活动。

去年7月,杭州上线“老兵码”,有

了这个二维码,退役军人不仅可以了解退役军人工作动态,还可以享受“安居乐业”系列服务,包括免费停车、加油优惠等专属福利,实现“一键申领码、一码走杭城”。为扩大“老兵码”的覆盖面,我们江干区以“崇军志愿服务点”为载体,广泛动员辖区企业、商户加入“崇军志愿服务点”,入驻“老兵码”服务平台,为退役军人及其他优抚对象提供优惠优先优待等惠军服务。我一家家到辖区内的企业和商户上门进行“老兵码”的推广,碰到退役军人时,我就手把手指导他们申领“老兵码”并介绍使用方法。现在,江干区已有964个“崇军志愿服务点”,出示“老兵码”就可以享受各种福利或优惠。

接下来,我的工作目标是发动更多的商户参与到“崇军志愿服务点”中来,让越来越多的退役军人享受尊崇、收获幸福。

