

党的二十大报告提出,加强军人军属荣誉激励和权益保障,做好退役军人服务保障工作。进入新时代,从“军人依法优先”标识立起来、“光荣之家”“功臣之家”牌匾挂起来,到出台退役军人保障法、军人地位和权益保障法等,一系列举措饱含着党和国家对人民子弟兵的关怀厚爱。军地各级共同努力,军人荣誉体系建设日益完善,送立功喜报、悬挂光荣牌等工作常态化开展,涉军维权工作愈发规范。“让军人

成为全社会尊崇的职业”,成为各级各部门的行动自觉,全社会尊崇军人氛围不断浓厚。

春回大地气象新。本版今日刊发湖北省运用“放管服”改革成果为军服务的经验做法,以期各地贯彻落实党的二十大精神,不断加强军人军属荣誉激励和权益保障提供借鉴,敬请关注。

—编者

# 给“最可爱的人”最贴心的服务

——湖北省军地积极运用“放管服”改革成果为军人军属服务纪实

■陈一琛 本报特约记者 何武涛

新春至,兵心暖。

在湖北省天门市征兵服务站,首批应征青年进入站内,一站办理应征手续;在湖北省武汉市洪山区某部训练场,义务兵朱勇勇通过“法指针”系统一键获取法律咨询和代写法律文书服务;在湖北省当阳市市民之家,退役军人刘煜在“军人退役一件事”窗口完成退役报到全部手续……荆楚大地,一幕幕暖心场景的背后,是湖北省军地对加强军人军属荣誉激励和权益保障的积极探索。

党的二十大报告指出,深化简政放权、放管结合、优化服务改革。近年来,湖北军地持续推动“放管服”等深化改革成果向军服务领域拓展延伸,贯通军人“入伍、服役、退役”各个阶段,打通服务“最后一公里”,力求办事“零梗阻”,让尊崇军人真正落到实处。



图①:湖北省军区警备队战士展示“法指针”平台界面。粟毅摄 图②:湖北省孝感市大悟县应征青年在该县征兵服务站咨询应征报名事宜。何志权摄 图③:湖北省武汉市江夏区医护人员为160余名义务兵家长进行健康体检。资料照片 图④:湖北省当阳市退役军人在市民之家“军人退役一件事”窗口办理手续。朱灵芝摄

“以前听学长说,当兵需要办很多手续,要在人武部、公安、教育等好几个部门来回跑。现在有了征兵服务站,不用再跑‘冤枉路’,省时省事又省心。”1月6日,湖北省天门市征兵服务站正式启用,首批进站咨询应征报名事宜的大学生张泽宇难掩兴奋。

天门市人武部政委南策忠介绍,征兵涉及军地多个单位,过去普遍存在合署办公无场所、人员不固定、履职不规范等问题,办理入伍手续相对费时费力。如何打通应征青年参军“最后一公里”,留住优质兵员,是各地征兵部门面对的课题。

近年来,湖北省推进“放管服”改革和数字政府建设,推出的“一事联办”深受群众好评。“时代在变化,技术在进步,沿用老方法会使我们的工作越来越难以开展。”一番调研后,军地很快达

“我女儿的学校拖欠2万元‘临时助学金’,该怎么办?”去年11月8日,驻湖北某部干部梁某依托“法指针”军人法律服务热线进行法律咨询,值班律师及时解答了他的问题。

何谓“法指针”?“法指针”是武汉市整合社区律师、社区工作者、人民调解员等基层力量,为群众提供法律咨询、解决纠纷服务而研发的法律服务系统。这一系统被引入辖区驻军部队、驻训部队和官兵家庭,军人军属有了身边的专业法律顾问和服务平台。

最先发起这项服务的洪山区人武部领导告诉记者,军人军属可通过电话、网络等方式“下单”提出法律问题,由指定律师一对一回答,行动不便的军属还可申请上门服务。司法局和人武部定期对

“没想到效率这么高、速度这么快、服务这么好!”近日,家住湖北省襄阳市襄州区的2022年退役义务兵杨城,对退役报到手续办理赞不绝口。在工作人员的指导下,他登录湖北政务服务网,很快就办理完成社会保障卡申领等“军人退役一件事”涉及的4个事项。在过去,这些手续办完大约需要一个星期。

新变化得益于2022年8月该省多部门联合印发的《“军人退役一件事”业务流程再造优化方案》(以下简称《方案》)。以往军人退役报到过程中,不少人反映各地标准不统一、程序不明确等问题。为此,军地联合进行调研论证并最终形成《方案》,明确了各单位的具体职责、工作业务流程等,规范了集中办

## “一站到底”:少跑路多省心

成利用地方“放管服”改革成果改进征兵模式的共识。

2022年,湖北省黄冈市开展征兵改革试点,按照集约化建设、便捷化服务、网络化支撑、规范化运行的建设思路和“三方一净一化”(方便应征青年和家长咨询、方便合署单位办公、方便接兵部队协调对接,有效净化军分区和人武部的工作环境,减少征兵时对办公秩序的冲击)的功能定位,建成征兵服务站,提供引导应征、接待接待、查询咨询、征兵宣

传等服务。通过归在一起管、融在一起建、并在一起用的一站式办理、一体化服务模式实现职能融合,多方合力解决过去应征青年“往返跑”问题,让征兵服务有温度、有速度,让应征青年少跑路、多省心。

春节假期刚过,记者在征兵服务站现场看到,应征工作已有序展开,前来咨询报名的适龄青年络绎不绝。为减少应征青年等待时间,征兵服务站设置多个综合服务窗口,实现兵役登记、应

征报名、学历审核、政考初审等应征流程在站内集中受理、一站办理。

“征兵服务站的便利,不仅体现在硬件上,也体现在软件上。”黄冈市征兵服务站负责人于帅告诉记者,为强化功能支撑,征兵服务站创新接入公安内网、全国征兵网和教育、卫健行业网络等,为征兵工作各项服务提供数据支撑。他们专门研发以文件流转、政策发布为主要功能的征兵综合系统,可支撑跨部门、跨区域的应征服务流转和记录查询,真正实现“信息多跑路、人员少奔波”。

征兵服务站的设立,为应征青年提供便捷的同时,也调动了他们参军入伍的积极性,兵员质量有了较大提升。湖北省征兵办负责人介绍,2022年,该省大学毕业生征集比例创新高,征兵服务满意度大大提升。

## “一键受理”:全天候解兵难

系统受理的涉军信息进行梳理分析,督促和推动问题解决。

某部干部刘某的母亲遭遇车祸,花费近15万元,与肇事司机、保险公司一直协调赔偿未果。刘某通过“法指针”系统申请法律援助后,洪山区司法局工作组调查研判,并协调武汉市法律援助中心给予法律援助。“我当时抱着试一试的心态反映情况,没想到这么快就得到专业指导,这个司法服务网络很省

心。”刘某说。

“涉军法律问题处理不及时容易分散官兵训练备战精力。有了‘法指针’,无论是辖区驻军部队,还是外地洪山籍官兵,足不出户就能获得全天候的公共法律服务。”洪山区委书记林文书告诉记者,2022年以来,他们通过“法指针”先后受理并妥善协调解决军人申诉24件。

随着“放管服”改革的深入推进,题应用在湖北政务服务网全面上线,全省退役军人相关业务实现一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理。“在窗口前,工作人员为我讲解了相关政策和办事流程,这么多要办理的项目我只需要填两张表,递交相关资料后,就可以回去等结果,没想到流程这么简单!”在湖北省宜昌市,2022年退役的李明对“军人退役一件事”带来的便捷连连称赞,“退役9个事项实现减时

限、减跑动、减材料,给我们退役军人带来了实实在在的获得感。”

记者了解到,截至2022年12月,湖北省111个县(市、区)、功能区退役军人事务局在当地政务服务中心(政务大厅、市民之家)设立“潮汐窗口”等便捷通道,要求在退役报到期间安排工作人员在岗值班,以“线下+线上”方式提供咨询、引导、办理业务等服务,退役报到实现了只需1到2个工作日,跑一次全部办结。

该省退役军人事务厅相关负责人表示,下一步,该省还将进一步优化“军人退役一件事”服务,深化推进全省退役军人事务系统“一事联办”工作,巩固提升政务服务工作效率,不断提高退役军人的荣誉感、获得感、幸福感。

## 国防论坛

党的二十大报告提出,加强军人军属荣誉激励和权益保障,做好退役军人服务保障工作。着眼形势所变和对象所需,对军人的尊崇与军人军属权益保障工作也与时俱进。

为军服务工作涉及领域多、牵涉部门多。过去一个时期,受思想观念、服务模式、技术手段等影响,应征青年、军人军属及退役军人等办理相关业务时,存在耗时较长、手续繁琐等现象。问题是时代的呼声。湖北省军地探索运用“放管服”改革成果,推出“一事联办”,力求最大限度减少军人军属办理相关业务花费时间、跑动次数和所需材料,让军人在全流程拥军服务保障闭环回路中,感受到切实的尊崇感、获得感。

“一事联办”与近年来一些地区推出的“最多跑一次”等改革目标相同,旨在以系统集成推进政府服务集约化、标准化、便民化,“一事联办”成果向军服务领域拓展延伸,将带来多重效益。

“一事联办”,联出高效率。信息时代,“一事联办”搭乘数据快车、“赋能”为军服务,用互联网思维打破信息壁垒和制度藩篱。通过打造集约化、标准化、便民化流程,提供“订单式”“菜单式”帮助,打通堵点、难点、痛点,促进服务升级、质量增效,将官兵的“一件事”落实为“一次结”,由“官兵跑”转变为“数据跑”,让服务更精准、更便捷。

“一事联办”,联出尊崇度。新时代为军服务,不能满足于“坐等上门提需求”,凡事“靠前一步”,军人军属就会“心安一分”。“一事联办”,从以往等着办、找着办到现在教你办、帮你办,折射的是一种主动服务的为军情怀,不仅能让军人军属省时、省力、省心,也能在社会形成正向效应和良性循环,吸引更多有志青年投身强军事业。

“一事联办”,联出硬作风。“一事联办”改革是一项复杂的系统工程,涉及部门整合、资源配置、流程再造、信息共享、集成服务和新技术应用等工作。推进这项改革,需要抓好作风转变,用心用情为军服务,密切军政军民关系。

## “一事联办”,一举数得好处多

“一事联办”,联出战斗力。涉军无小事,无论是前线前哨哨,还是“后路后院后代”,桩桩件件都是连着军心的大事。通过“一事联办”,把军人军属的事情办得更实一些、更到位一些,真正让入伍的省心、服役的放心、退役的安心,能够不断凝聚军心士气,激发广大官兵强军兴军的热情。

### 2022年 湖北省军地 加强 军人军属荣誉激励和权益保障 成果一览

#### 出台系列措施办法

- 《关于进一步加强“双清单、三助力”建设的实施方案》
- 《关于深入开展军民共建社会主义精神文明活动的实施意见》
- 《湖北省军人子女教育优待实施办法》
- 《关于进一步加强拥军支前工作的实施意见》
- 《湖北省残疾退役军人医疗保障实施办法》

#### 维护军人军属合法权益

- 🏠 全省依托退役军人服务中心(站)设立法律援助工作站113个
- 🏢 法律咨询窗口2170个
- 📞 受理涉军法律咨询3688次
- 🏠 法律援助联络点6155个
- 📑 办结法律援助案件118件
- 📞 开通湖北省军人军属24小时专属法律援助热线

武汉市打造专业法律顾问和服务平台“法指针”  
洪山区通过该平台先后受理并妥善协调解决军人申诉24件

#### 加强退役军人服务保障

- ✅ 全省111个县(市、区)、功能区退役军人事务局在当地政务服务中心(政务大厅、市民之家)设立111个“潮汐窗口”
- ✅ 办理“军人退役一件事”1万余件
- ✅ 惠及1万余名退役军人

退役报到只需1到2个工作日

#### 做好军属优待工作

- 📅 组织31场随军家属专场招聘会
- 🏢 2416家国有(民营)企业、科创公司参与
- 👤 提供相关岗位5456个
- 👤 639名随军家属报名
- 🤝 138人达成就业意向并成功签约
- 👤 协调安排1207名军人子女入学入托
- 👤 协调地方帮159名随军家属解决随调问题

资料来源:湖北省退役军人事务厅 资料整理:陈一琛 制图:扈硕