

# 深圳市退役军人事务局

## 深圳市退役军人事务局关爱烈士遗属 “五个一工程”实施方案

习近平总书记强调，要把英烈后代照顾好，让他们过上更加幸福的生活。为深入贯彻习近平总书记重要指示精神，认真落实《烈士褒扬条例》《英雄烈士保护法》《退役军人保障法》等法律法规要求，按照全国和省服务保障烈士遗属有关工作部署，结合深圳实际，制定本方案。

### 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记关于烈士褒扬工作重要指示批示精神，坚持和加强党对关爱烈士遗属工作的领导，以务实举措大力弘扬英烈精神，促进烈士遗属共享深圳改革开放发展成果，不断增强革命英烈后代幸福感、获得感和荣誉感，推动红色基因代代相传，在全社会树立崇尚英烈精神、关爱烈士遗属的良好风尚，为加快建设中国特色社会主义先行示范区积蓄奋进力量。

### 二、工作目标

聚焦烈士遗属急迫需要和长远需求，坚持“党委领导、政府主导、社会支持、全民参与”模式，从解决烈士遗属最关心、最

直接、最现实的问题入手，推进实施关爱烈士遗属“五个一工程”，即建立一套关爱服务机制、成立一批关爱行动基金、搭建一个关爱信息网络、开通一批关爱帮扶热线、推出一批关爱实项目，加快构建全方位关爱烈士遗属服务保障工作体系，用心用情为烈士遗属提供更多精准化服务、人性化关怀、多样化保障，积极探索新时代关爱烈士遗属工作“深圳模式”，着力打造关爱烈士遗属工作“深圳样板”。

### 三、主要任务

#### （一）建立一套关爱服务机制

充分发挥全市四级退役军人服务保障体系作用，吸引凝聚社会各方力量广泛支持、踊跃参与，建立政策保障、平台支撑、队伍服务“三位一体”关爱烈士遗属新机制。

**1. 制定基本优待目录清单。**贯彻落实全国和省相关文件精神和要求，制定烈士遗属基本优待目录清单，压紧压实相关部门和企事业单位主体责任，重点围绕生活、养老等9大领域，全力保障烈士遗属合法权益，全面提升烈士遗属优待水平。

**2. 搭建政府关爱服务平台。**强化全市四级退役军人服务保障体系关爱烈士遗属职能，全面开设街道（镇）、社区（村）退役军人服务站“烈士遗属”服务窗口，建立健全工作交接制度，采取“定点办公+上门服务”等方式，为辖区烈士遗属提供全方位优先服务。

**3. 建立社会关爱资源平台。**加快建设市级社会拥军矩阵，建

立关爱烈士遗属主题板块，归集整合优质社会资源，开展关爱烈士遗属工作。各区要统筹辖区爱国拥军企业、社会组织和个人，常态化开展关爱烈士遗属活动，为广大烈士遗属提供更多适切关爱帮扶。

**4. 深化关爱服务队伍建设。**依托街道（镇）、社区（村）退役军人服务站，在烈士遗属居住地全面组建专职服务队，指定专责人员“一对一”“结对子”，为烈士遗属提供专属服务。积极拓展各级退役军人红星志愿服务队服务范围，聚焦小事、实事、身边事，为烈士遗属提供暖心关爱服务。

#### （二）成立一批关爱行动基金

依托市、区两级现有关爱基金，采取设立专项基金、拓展基金业务范围等方式，成立一批关爱烈士遗属行动基金，加快构筑关爱烈士遗属基金体系。

**5. 设立关爱行动专项基金。**突出关爱烈士遗属，整合和发挥退役军人关爱基金、拥军优属基金等作用，推动设立关爱烈士遗属专项基金。支持区级退役军人关爱基金做大做强，多渠道做好关爱烈士遗属服务保障。

**6. 优化关爱基金服务功能。**推动市拥军优属基金会、浪陀拥军基金会等社会组织进一步优化基金管理办法，严格落实专人专管、专款专用、专事专拨。支持各区结合烈士遗属实际需求，设立烈士遗属助（奖）学金、特困帮扶救助金、医疗保障金等项目。

**7. 设立关爱烈士遗属募捐日。**在“中华慈善日”组织开展“9·5”

关爱烈士遗属募捐活动，广泛动员各类爱国拥军主体参与募捐。各区每年至少发动 2 家企业或社会组织捐款捐物，更好保障关爱烈士遗属活动顺利开展。

### （三）搭建一个关爱信息网络

对接国家和省优抚信息系统及信息采集系统，搭建关爱烈士遗属“数据库”，归集分析烈士遗属信息，多维度绘制烈士遗属“全息图”，不断提高服务保障精准度和时效性。

**8. 建立“一人一档”专属台账。**严格落实“一人一档”要求，扎实推进建档立卡工作，精准掌握烈士遗属资料信息，夯实服务保障工作基础。各区要加强数据挖掘运用，有针对性地推出政策解读、就业推介、创业指导、困难帮扶、社会优待等专项服务。

**9. 搭建服务互动“数据库”。**依托深圳退役军人思想政治工作体系，搭建集动态数据、服务需求、跟踪落实、关爱帮扶、优惠信息等内容为一体的服务互动“数据库”。各区要组织专责人员定期逐户逐人核查，及时掌握更新烈士遗属生活状况、健康状况及收入来源等必要信息，为定向开发、精准投送专享服务提供数据支撑。

**10. 推送烈士遗属专享礼包。**持续推进“鹏军百宝箱”开发建设，开设“烈士遗属专享”模块，推送专享尊崇礼包，不断拓展服务领域、加大优惠力度、优化操作流程，持续增强烈士遗属体验感、获得感。

**11. 开展关爱氛围营造活动。**积极运用各类信息化资源，继续

用好“鹏城老兵”APP、深圳英烈网等载体，通过展播烈士题材影片、报道烈士事迹、讲述烈士遗属故事等形式，深入开展全媒体宣传，充分发挥英烈示范引领作用，加快塑造缅怀先烈、关爱烈士遗属社会风尚。

#### （四）开通一批关爱帮扶热线

以退役军人服务体系为主干，社会关爱资源、志愿服务队伍为分支，打造“1+N”关爱帮扶热线网，确保烈士遗属有需求时找得到人、上得了门、帮得上忙、解得了困。

**12. 开通全时段帮扶热线。**各区支持指导街道（镇）退役军人服务站，面向辖区内烈士遗属公开值班电话，并保障相对固定号码的移动通讯工具，供专责人员“7×24小时”全时段响应烈士遗属保障服务需求，全面做好答疑解惑、服务指引和效果反馈等工作。

**13. 开通社会化帮扶热线。**积极对接社会拥军矩阵相关企业事业单位、社会组织和个人，持续扩大社会关爱烈属服务范围。推动医疗、保险、通信、交通及其他生活服务领域企业热线强化帮扶作用，更好满足烈士遗属需求，加快构建社会化关爱烈士遗属服务体系。

**14. 开通志愿服务热线。**以深圳打造志愿者之城“升级版”为契机，鼓励引导街道退役军人红星志愿服务队开通服务热线，围绕烈士遗属日常生活、紧急求助、心理疏导、情感支持等需求，开展精准化志愿服务。

#### （五）推出一批关爱服务项目

坚持将关爱烈士遗属工作与推动党史学习教育常态化长效化工作相结合，不断丰富服务内容、优化服务流程，努力为烈士遗属做好事、办实事、解难事。

**15. 常态化开展走访慰问活动。**各区要坚持常态化走访慰问烈士遗属，在春节、“七一”、“八一”、烈士纪念日、烈士牺牲日、烈士遗属生日等时间节点，逐一走访慰问辖区内烈士遗属，扎实做好帮扶解困。

**16. 举办烈士遗属关爱月活动。**每年9月举办烈士遗属关爱月活动，广泛开展缅怀先烈系列宣传，并积极组织文艺表演、义诊义剪、义修义补、温暖送到家等服务活动，贴近生活关爱烈士遗属。

**17. 开通烈士遗属“绿色通道”。**在“军人依法优先”服务窗口基础上，逐步扩大医院、银行、机场、码头、公交、地铁、景区、景点等场所及政务服务窗口优先服务覆盖面，开通烈士遗属“绿色通道”，并为同行直系亲属提供优先交通服务，进一步提升关爱服务便利化水平。

**18. 推送“健康大礼包”。**开展“关爱烈属 送医送药”活动，不断深化健康服务内涵，为烈士遗属制定专属优待卡，并免费提供体检及眼科、口腔、心理健康等诊疗服务，提升烈士遗属服务保障水平和医疗体验感。

**19. 办理烈士遗属专享粮卡。**优化升级“深拥”粮卡，增设烈

士遗属专享板块，不断丰富粮仓产品内容，为烈士遗属提供专享优惠，并为出行不便的烈士遗属提供送货上门、包邮到家等专享礼遇。

**20. 实施“安居保障”计划。**对符合本地住房保障条件的烈士遗属，在公共租赁住房保障中予以优先解决，并在政策范围内给予特定烈士遗属适当租金减免，逐步改善烈士遗属基本住房条件。

**21. 推出航空专属优待。**联合关爱烈士遗属航空企业打造专享出行“礼包”，给予烈士遗属及同行直系亲属（血亲或姻亲）乘机“折上折”专享优惠等专属礼遇。

**22. 推送关爱烈士遗属保险。**积极拓展保险关爱烈士遗属新领域，拓展打造“尊烈爱属”保险品牌，在自愿前提下为烈士遗属提供种类最全、覆盖最广、费率最低、服务最优的保险保障。

**23. 开展“老有颐养”优质服务。**依托全市四级养老服务网络，积极推动与老年人日常生活密切相关的服务行业为老年烈士遗属提供优先、优质服务，鼓励各级各类养老机构优先接受烈士遗属，提供适度的优质服务。

**24. 强化基本生活保障。**协调国有企业和爱国拥军企业，给予困难烈士遗属家庭水、燃气等基本生活费用减免优惠。鼓励各区结合实际为烈士遗属家庭提供高清电视等免费或优惠贴心服务。

**25. 提升祭扫服务保障水平。**加强烈士纪念设施修缮、保护和管理，为遗属缅怀纪念创造良好环境；有序组织遗属代表参加“9·30”等英雄烈士纪念活动，不断增强烈士遗属荣誉感。严格

按流程做好异地祭扫服务，满足烈士亲属缅怀纪念需求。

#### 四、有关要求

##### （一）加强组织领导

各责任单位要根据关爱烈士遗属“五个一工程”任务分工，主要负责同志第一时间研究部署，明确分管领导和责任人，负责具体工作落地落实。要切实把关爱烈士遗属工作摆在更加突出位置，加强工作人员培训，进一步深化思想认识，提升服务能力，提高工作质效，保障各项关爱措施取得预期成效。

##### （二）加强统筹协调

各责任单位要切实增强大局意识，建立健全推进机制，密切协作配合，形成强大工作合力，推动烈士遗属服务保障项目尽快落地。各区要充分发挥拥军优属等现有工作机制作用，协调辖区优势资源，在落实优待政策措施基础上，积极探索符合自身特色的亮点举措，最大限度地体现对烈士遗属的关心关爱。

##### （三）加强督导检查

市退役军人事务局双拥工作处要牵头建立跟踪督办机制，统筹做好实施效果评估。对于责任落实不到位的单位进行通报批评，对措施执行不力造成不良影响的单位进行倒查追责。各单位要加强信息报送，定期梳理报送本辖区、本领域工作开展情况，反馈推进中遇到的客观困难和共性问题，提出解决对策建议。