

济南市退役军人事务局 关于印发 2025 年济南市退役军人事务局 政务公开工作要点的通知

机关各处室、局属各单位：

《2025 年济南市退役军人事务局政务公开工作要点》已经局长办公会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

济南市退役军人事务局

2025 年 6 月 18 日

（此件公开发布）

2025年济南市退役军人事务局政务公开工作要点

2025年是实施“十四五”规划的收官之年，也是加快建设“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会的重要一年。2025年济南市退役军人事务局政务公开工作的总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记关于政务公开的重要指示批示精神，大力实施“泉心戎耀”工程，全面落实全市退役军人工作高质量发展“11483+N”推进体系，进一步提升退役军人事务领域政务公开标准化、规范化水平，增强工作透明度和公众参与度，切实保障退役军人和其他优抚对象及社会公众的知情权、参与权和监督权，以高质量政务公开推动退役军人工作高质量发展。

一、深化法定主动公开，夯实政务公开基础

（一）规范机构职能公开。公开局机关的办公地址、联系电话、办公时间、电子邮箱等信息；公开局领导班子成员的姓名、职务、简历、分工等内容；公开内设机构及直属单位的主要职责、联系电话等信息。（责任单位：组织人事处）

（二）规范工作动态公开。实时更新局机关及直属单位的工作动态，包括重要会议、活动开展情况、工作进展成效等信息，重点公开退役军人移交安置、思政引领、就业创业、拥军优抚、

褒扬纪念等业务工作动态，让公众及时了解退役军人工作最新情况。（责任单位：机关各处室、局属各单位）

（三）规范规划计划公开。结合工作实际，发布专项工作计划、重点工作安排，定期公开工作任务完成情况，接受社会监督，确保各项工作任务落到实处。（责任单位：办公室）

（四）规范财务信息公开。根据财政部门有关要求，公开部门预决算、“三公”经费、预算绩效及相关报表信息，细化公开内容，提高财政资金使用透明度。（责任单位：规划财务处）

（五）规范行政执法信息公开。在规定时间内公开退役军人事务领域的执法人员信息、行政执法事前公示内容、服务指南及流程图、执法事项、执法结果等信息，接受社会监督，促进严格规范公正文明执法。（责任单位：办公室、移交安置处）

二、强化政策公开与解读，提升政策落地实效

（六）拓展政策宣传渠道。除在局官方网站、政务新媒体发布政策及解读信息外，积极利用新闻媒体以及退役军人服务大厅等线下场所，广泛宣传退役军人相关政策，扩大政策知晓面。（责任单位：办公室、市退役军人服务中心）

（七）丰富政策解读形式。对新出台政策进行“一政策一解读”，在传统文字解读的基础上，充分运用图片、音频、视频、电子书等多元化形式开展政策解读，增强解读的趣味性和吸引力，使政策内容更易于理解。（责任单位：政策起草处室）

(八)规范政策文件管理。及时发布行政规范性文件和其他政策文件，明确文件的文号、成文日期、发布日期、有效性等信息。按照“谁起草、谁解读”的原则，同步发布政策解读材料，确保政策解读的及时性、准确性和全面性。持续提高全市政府文件库入库文件质量，确保入库文件内容要素齐全、格式文本规范、动态更新及时。（责任单位：机关各处室）

三、优化互动回应机制，畅通政民沟通渠道

(九)加强政民互动交流。充分利用市长信箱、民声连线、网上信访、12345 政务服务热线、66608181 咨询电话等渠道，广泛收集退役军人和其他优抚对象的意见建议，及时回应关切问题。定期开展政府开放日、政策评价等活动，主动听取公众对退役军人工作的意见和建议，推动工作改进。（责任单位：机关各处室、局属各单位）

(十)及时回应社会关切。对涉及退役军人工作的热点问题、突发事件等，及时发布权威信息，主动回应社会关切，释疑解惑。加强与宣传、网信等部门的沟通协调，形成舆情应对合力，营造良好的舆论环境。（责任单位：机关各处室、局属各单位）

(十一)维护好智能问答库。定期梳理退役军人和其他优抚对象关注的高频政策问题，以“一问一答”的形式录入局官方网站“智能问答”库，方便公众查询。及时更新问答库内容，确保政策咨询解答的准确性和时效性。（责任单位：机关各处室）

四、规范依申请公开办理，保障公民合法权益

(十二)优化办理流程。进一步规范依申请公开受理、登记、审查、办理、答复、归档等环节，明确各环节办理时限和责任人员，做好拟公开信息保密审查工作，严防失泄密风险发生，确保依申请公开工作高效有序开展。（责任单位：办公室）

(十三)加强沟通协调。在办理依申请公开过程中，加强与申请人的沟通交流，充分了解其需求和意图，对于申请内容不明确的，一次性告知申请人作出补正。同时，加强各处室之间的协调配合，形成工作合力，共同做好答复工作。（责任单位：依申请公开事项承办处室）

(十四)严格答复审核。建立依申请公开答复审核机制，对答复内容进行严格审核把关，确保答复内容合法、准确、规范，符合申请人的实际需求。加强对答复文书的格式规范审查，提高答复文书质量。（责任单位：办公室）

五、加强公开平台建设，打造便捷服务矩阵

(十五)线上平台提质增效。优化局官方网站的栏目设置和页面布局，提高网站的易用性和便捷性；加强网站信息发布管理，确保信息内容准确、更新及时；定期开展网站安全检测和维护，保障网站稳定运行；严格落实信息发布“三审三校”制度，强化自查自纠，做好“我为政府网站找错”留言办理、重要信息转发等工作。加强政务新媒体账号的管理和运营，明确发布内容和审

核流程，提高信息发布的质量和频率；定期推送政策、工作动态、先进典型宣传等内容，增强内容可读性和传播力。（责任单位：办公室）

（十六）线下阵地整合延伸。加强退役军人服务大厅等线下公开场所的建设和管理，设置政务公开专区，摆放政府信息公开指南、政策文件、宣传资料等，为公众提供便捷的信息查询和咨询服务。利用电子显示屏、宣传栏等载体，及时公开退役军人工作相关信息。（责任单位：市退役军人服务中心）

六、筑牢保障机制根基，夯实政务公开基础

（十七）加强组织领导。各处室、单位要坚持党的领导，加强对政务公开工作的统筹协调，及时研究解决问题。政务公开工作主管部门要认真履行责任，及时完善相关制度，动态调整政务公开工作领导小组，明确职责分工，有力有序推进政务公开各项工作落实。（责任单位：机关各处室、局属各单位）

（十八）强化培训监督。要加强政务公开工作人员的业务培训，重点提升政策解读、舆情应对、依申请公开处理能力，不断提高工作人员的政策水平和业务能力。鼓励工作人员参加上级组织的政务公开业务培训，学习借鉴先进经验和做法。要健全监督机制，将政务公开工作纳入年度工作要点，定期对政务公开工作进行自查自纠，发现问题及时整改，确保政务公开工作各项任务落到实处。（责任单位：办公室）