

退役军人事务部 司法部关于 加强退役军人法律服务志愿工作的意见

退役军人部发〔2024〕26号

各省、自治区、直辖市退役军人事务厅（局）、司法厅（局），新疆生产建设兵团退役军人事务局、司法局：

退役军人法律服务志愿工作是法律服务志愿者、法律服务志愿组织等自愿、无偿向退役军人提供公益法律服务的相关工作，是退役军人公共法律服务工作的重要组成部分。为贯彻落实党中央、国务院关于退役军人工作决策部署，健全完善退役军人公共法律服务体系，依法维护退役军人合法权益，依据《中华人民共和国退役军人保障法》《志愿服务条例》，现就加强退役军人法律服务志愿工作提出如下意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想和习近平总书记关于退役军人工作重要论述，弘扬志愿精神，遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，有序发展退役军人法律服务志愿队伍，加强和规范退役军人法律服务志愿工作，更好运用法治手段维护退役军人合法权益，为退役军人工作高质量发展提供有力法治保障。

通过5年左右努力，各地普遍建成覆盖城乡的退役军人法律服务志愿工作网络，社会力量参与法律服务志愿工作的机制更加健全，服务的专业化、精准化、

便捷化水平明显提升，服务保障坚实有力，服务质量不断提高。

二、明确退役军人法律服务志愿工作内容

（一）提供法律咨询。重点围绕退役军人移交安置、教育培训、就业创业、抚恤优待、评残评烈、褒扬激励、拥军优属等涉及的法律问题，为退役军人提供法律咨询等服务。围绕劳动关系、社会保险、婚姻家庭、交通事故等常见法律问题，为退役军人提供法律指引等服务。为有需要的退役军人提供代拟法律文书等服务。

（二）参与矛盾化解。有序参与退役军人信访矛盾化解，注重从专业角度释法明理，引导退役军人合理合法表达利益诉求，优先通过自愿和解、依法调解方式化解矛盾纠纷。调解不成的，根据矛盾纠纷性质，引导当事人依法通过仲裁、行政裁决、行政复议或诉讼等途径解决。

（三）开展法治宣传。通过举办法律知识讲座等形式，面向退役军人开展有针对性的法治宣传活动。在“12·4”国家宪法日、“宪法宣传周”、“民法典宣传月”、“八一”建军节等重要节点，以宪法、民法典以及国家安全、劳动就业、社会保障、退役军人工作领域的法律法规为重点，开展法治宣传活动。

（四）协助司法救助。协助了解核实情况，为符合条件的退役军人申请国家司法救助，或者通过法律手段为其维护合法权益提供法律帮助。

三、完善退役军人法律服务志愿工作方式

（五）健全服务标准。退役军人事务部门可以会同司法行政部门，结合实际制定退役军人法律服务志愿工作指导标准，明确具体要求。各级退役军人事务部门可以在退役军人服务中心(站)为法律服务志愿工作提供必要场所和便利条件，

推进工作标准化、规范化。

（六）推行智慧服务。加强法律服务志愿工作信息化建设，逐步打造统一用户认证、统一服务流程、业务协同办理、服务全程监督、质效科学评价、智能大数据分析研判的法律服务志愿工作平台。通过小程序、快应用、APP、热线电话等载体，为退役军人提供线上咨询、智能诊断、信息推送、代拟法律文书等服务。

（七）开展精细服务。做好法律服务志愿工作规划和服务项目设计。结合退役军人实际需求，探索开展“菜单式”法律服务。建立法律服务志愿工作会商机制，强化法律服务与司法救助、心理服务协同联动。

（八）推进均衡服务。定期组织开展“法律服务下基层”志愿活动。通过对口支援、巡回服务、交流培训等方式，为法律服务资源匮乏地区、偏远地区和农村地区的退役军人提供志愿法律服务。

四、加强退役军人法律服务志愿工作管理

（九）健全队伍网络。退役军人事务部门根据需要，依托退役军人服务中心（站）成立退役军人法律服务志愿队伍。省级退役军人事务部门统筹指导本地区退役军人法律服务志愿队伍建设，市、县两级退役军人事务部门结合实际成立本级法律服务志愿队伍，有条件的乡镇（街道）退役军人服务站可以在县级退役军人事务部门指导下成立法律服务志愿队伍或者开展法律服务志愿活动。

（十）强化服务力量。退役军人事务部门根据实际需要，鼓励引导社会力量参与退役军人法律服务志愿工作。重点从有法律服务志愿工作经历的律师、公证员、司法鉴定人、仲裁员、人民调解员、基层法律服务工作者中招募退役军人法律服务志愿者。鼓励具有法律专业知识的“两代表一委员”、退役军人、退役军

人事务员、高等院校和科研机构从事法学教育和研究工作的人员以及法律相关专业学生等积极参与退役军人法律服务志愿活动。

（十一）严格招募条件。坚持把政治标准放在首位，招募的退役军人法律服务志愿者必须政治坚定、品行端正、遵纪守法，具有扎实的法律专业知识、良好的身心素质，关心国防和军队建设，对退役军人充满感情。法律法规对开展法律服务志愿活动有职业资格要求的，志愿者应当依法取得相应资格。无民事行为能力或者限制民事行为能力人员、因故意犯罪受过刑事处罚人员、被开除公职的人员、被吊销律师或公证员等执业证书人员、因违法违规曾被取消退役军人法律服务志愿者资格等人员，不得招募为退役军人法律服务志愿者。

（十二）明确招募程序。坚持自愿参与和积极引导相结合，可以采取组织推荐、公开招募等方式。对于组织推荐的，应当由所在单位出具推荐意见；对于公开招募的，应当公告基本条件、招募数量、服务内容、工作方式、保障措施以及可能发生的风险等信息。申请人应当按照招募要求，如实提供身份信息、健康状况、服务技能、服务时间和联系方式等个人信息。

（十三）做好权益保障。退役军人法律服务志愿队伍可以根据需要与志愿者签订协议，明确志愿者的服务内容、方式、时间、地点、工作条件等，为志愿者参与志愿活动提供必要条件，解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难，维护志愿者的合法权益。志愿者可以根据自己的意愿、时间和技能提供服务，按规定获得安全教育、技能培训、服务记录证明，在开展法律服务志愿活动时应当遵守法律法规以及国家有关规定。

（十四）加强思想教育。教育引导退役军人法律服务志愿者坚持正确政治方向，拥护中国共产党领导、拥护我国社会主义法治，自觉践行社会主义核心价值

观，自觉遵守法律法规和社会公序良俗，积极履行社会责任，牢固树立崇军为军思想，以良好的法治素养、服务态度为退役军人提供优质高效的法律服务。加强志愿者职业道德建设，不断提高退役军人法律服务志愿队伍的社会公信力、影响力。

（十五）推进规范管理。退役军人法律服务志愿队伍应当健全运行管理制度、志愿者退出机制等，及时向所在地同级退役军人事务部门和司法行政部门报送年度活动计划、方案。司法行政部门配合退役军人事务部门加强法律服务志愿队伍培训，有针对性宣介退役军人法律法规和有关政策，不断提高服务能力。

（十六）完善考核机制。退役军人事务部门可以会同司法行政部门建立法律服务志愿队伍星级服务评价机制，根据志愿者的服务时长、服务效果以及服务对象满意度，进行综合评价，努力打造精品项目，形成品牌效应。推行志愿者服务记录制度，及时、完整、准确记录参加志愿活动的信息，规范开具退役军人法律服务志愿活动记录证明。对于律师、基层法律服务工作者等参与志愿活动的，及时将相关工作记录提供给司法行政部门。

五、加强组织领导

各级退役军人事务部门、司法行政部门要加强沟通协调、密切工作配合，充分发挥职能作用，建立制度化、规范化的工作衔接机制。退役军人事务部门法治工作机构要做好法律服务志愿队伍建设、工作协调和志愿活动指导工作。退役军人服务中心（站）要做好法律服务志愿队伍组建以及志愿者招募、管理和志愿活动组织实施等相关工作。退役军人事务部门可以依法通过政府购买服务等方式，根据志愿活动需要，支持法律服务志愿工作运行管理。鼓励社会资金支持退役军人法律服务志愿活动。广泛宣传退役军人法律服务志愿工作中涌现出的先进典型

和取得的突出成效，对作出突出贡献的组织和个人，按照有关规定给予表彰、奖励。

退役军人事务部 司法部

2024年4月30日