榕晋民〔2023〕161号

**晋安区民政局关于印发《“整治公建民营等养老机构服务不规范问题 推动养老服务质量**

**提升”实施方案》的通知**

各乡镇(街道)民政办：

“整治公建民营等养老机构服务不规范问题，推动养老服务质量提升”被纳入2023年“点题整治”，按照省、市、区纪委监委关于着力提升“点题整治”质效工作要求，以及省民政厅《“整治公建民营等养老机构服务不规范问题 推动养老服务质量提升”工作方案》和市民政局《“整治公建民营等养老机构服务不规范问题 推动养老服务质量提升”实施方案》的精神，我局结合实际，制定了《晋安区“整治公建民营等养老机构服务不规范问题 推动养老服务质量提升”实施方案》。现印发给你们，请按照文件要求认真抓好落实。

福州市晋安区民政局

2023年7月25日

─────────────────────────────

抄送:区纪委监委派驻区市场监管局纪检监察组，各乡镇（街道）

─────────────────────────────

福州市晋安区民政局办公室 2023年7月25日印发

─────────────────────────────

“整治公建民营等养老机构服务不规范问题

推动养老服务质量提升”实施方案

根据省、市、区纪委监委关于着力提升“点题整治”质效工作要求，在全区深入开展“整治公建民营等养老机构服务不规范问题，推动养老服务质量提升”专项行动，制定本实施方案。

一、整治对象

全区公建民营、公建公营养老机构，具体包括区社会福利中心和乡镇敬老院，有收住老年人的公办照料中心参照管理。

二、整治目标

重点围绕“落实兜底保障、提升服务质量、加强设施管理、规范财务制度、整治安全隐患”等5个方面扎实推进点题整治工作，加强公建民营等养老机构综合监管，促进养老服务高质量发展。到2023年12月底，实现公建民营等养老机构摸底排查和监督检查100%全覆盖，落实国有资产清查100%登记造册，全面使用《养老机构服务合同（示范文本）》，促进管理制度更加完善，不断满足人民群众日益增长的养老服务需求。

三、工作措施及安排

**（一）谋划部署阶段（2023年7月底前）**

1.动员部署。召开全区养老服务领域“点题整治”部署会，明确“点题整治”工作意义、具体措施、时间安排等，提高各乡镇（街道）思想认识。

2.组织培训。对照《养老机构管理办法》《养老机构服务安全基本规范》《福建省民政厅关于加强公建民营养老服务机构监管的指导意见》等组织开展业务培训，强化机构管理人员和从业人员的服务意识和能力，提升机构管理服务标准化、规范化水平。

**（二）底数摸排阶段（2023年7月底前）**

1.开展摸底。区民政局会同相关乡镇（街道），对辖区社会福利中心、乡镇敬老院和有收住老年人公办照料中心的基本情况进行系统摸排，实现机构全覆盖。

2.建立台账。建立有统一内容、统一格式的机构信息台账，台账内容包括机构名称、权属单位、运营单位、建设时间、运营时间等内容，实时更新，实现“底数清、情况明”。

**（三）排查整改阶段（2023年10月底前）**

1.排查问题。在摸清底数基础上，区民政局会同相关乡镇（街道）对照《福州市养老服务领域点题整治工作重点》全面梳理问题清单，并逐院建档，实行台账管理。

2.全面整改。按照“一院一策”原则分类提出整改建议，推进问题整改。并定期召开“点题整治”工作推进会，坚持挂图作战，实行销号管理，完成一个、销号一个，确保“件件有着落、事事有回应”。

3.加强监督。坚持“开门搞整治”，将问题清单、整改方案及整改情况在机构公告栏等醒目位置公示，充分发挥社会监督作用。同时，及时公布和畅通部门监督举报渠道，拓宽线索收集渠道，提高群众知晓率和参与度，建立群众监督举报情况登记台账，及时汇总、及时核实、及时处置。

**（四）成效巩固阶段（2023年11月底前）**

1.开展“回头看”。相关乡镇（街道）要严格对照问题清单，以问题整改实效为导向，对已完成整改的逐一开展“回头看”，确保问题零反弹。

2.定期通报。在“点题整治”推动过程中，区民政局将适时会同驻局纪检监察组开展调研，并结合时间节点、工作进度要求，定期通报相关乡镇（街道）工作进展情况。

3.督促检查。区局实地检查辖区公建民营等养老机构，对存在问题严重、多次整改不到位、投诉举报较多的，开展责任约谈；对整治工作推进不力、整改不彻底或不担当、不作为的，将移交纪检监察部门严肃追责问责。

**（五）总结提升阶段（2023年12月底前）**

1.满意度测评。坚持把老年人的获得感、幸福感、安全感作为最根本的衡量标尺，在“点题整治”过程中采取线下线上相结合的方式开展满意度测评。进一步深化测评结果的应用，通过分析解读，重点对排名靠后、退步幅度较大的机构进行针对性指导，促进公建民营养老机构服务质量不断提升。

2.成果验收。相关乡镇（街道）对“点题整治”开展情况进行全面总结，形成“整改清单、制度清单、成果清单”等，并对照梳理好经验、好做法和新情况、新问题，形成典型案例，完善规范公建民营等养老机构发展的长效机制。

四、工作要求

**（一）强化组织领导。**要深入学习领会习近平总书记关于持续整治群众身边腐败和不正之风的重要指示精神，把“公建民营等养老机构服务不规范问题”点题整治作为维护老年人权益的重要抓手，提高政治站位，压紧压实属地管理责任。区民政局结合实际制定具体实施方案，倒排工期，明确责任单位、责任人、时间表和路线图，确保点题整治取得实效。

**（二）依法依规查处。**对养老机构违反《养老机构管理办法》等规定的行为，区民政局要依法依规严肃查处。对民政部门及其工作人员违反有关规定，由上级行政机关责令改正；对情节严重的，依法给予直接负责的主管人员和其他责任人员行政处分；对构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**（三）加大宣传引导。**结合《福建省养老服务条例》《福州市居家养老服务条例》宣传活动，多形式、多渠道宣传养老服务政策。积极总结“点题整治”工作中的好经验、好做法，通过门户网站、媒体等渠道加大宣传，营造良好氛围。

**（四）推进长效监管。**“点题整治”行动结束后，坚持用常态化、规范化、标准化方式来加强公建民营等养老机构综合监管，不断提升服务质量。每年会同有关部门取实地查看等方式，对机构的运营管理、经费投入、收费标准、收益支出、人员待遇、服务质量、公众评议等内容开展检查，并向社会公布检查结果。

**（五）及时上报信息。**相关乡镇（街道）应于每月30日前报送本辖区点题整治“整改清单、制度清单、成果清单”台账，并于12月13日前“点题整治”典型案例和工作总结报送区民政局汇总。

晋安区民政局监督举报电话：83615693

附表：1.福州市晋安区养老服务领域点题整治工作重点

2.晋安区“点题整治”机构信息台账

3.晋安区“点题整治”问题及整改清单

4.晋安区“点题整治”成果清单

附表1

**福州市晋安区养老服务领域点题整治工作重点**

| 序号 | 排查范围 | 整治重点 | 目标要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 落实兜底保障方面 | 是否坚持公办养老机构的公益属性，明确兜底保障床位数量，保障政府兜底保障对象的养老服务需求。 | 公建民营运营方应按照合同约定，保留足够用于政府兜底保障对象的可用床位数。 |
| 2 | 是否规范收住服务对象，收住老年人、残疾人、精神病人、儿童等政府兜底保障对象，应分区管理，并由相关业务主管科室监督指导，其中收住老年人的区域纳入养老机构备案范围。 | 养老机构应按照规定规范管理入住对象。 |
| 3 | 收费价格是否透明，对收住社会老年人的，是否按照《福建省养老机构收费管理办法》规范收费行为。 | 养老机构应公开收费价格，对收住社会老年人的应合理定价，提供普惠养老服务。 |
| 4 | 提升服务质量方面 | 护理型养老床位与养老护理员的比例是否不低于1：4，非护理型养老床位与养老护理员的比例是否不低于1：10。 | 养老机构应按照规定配备符合比例要求的有资质的各类养老服务人员。 |
| 5 | 养老护理员是否经培训合格后上岗，是否存在态度生硬甚至欺老虐老现象。 | 养老机构应对养老护理员培训合格后上岗。 |
| 6 | 是否按照国家有关规定落实安全、消防、食品、卫生等工作。 | 养老机构应按照国家有关规定建立健全安全、消防、食品、卫生、财务、档案管理等规章制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开。 |
| 7 | 是否推行和执行《养老机构服务合同（示范文本）》，保护当事人合法权益。 | 应100%推行使用《服务合同（示范文本）》，把它作为加强养老机构管理、规范养老服务行为的一项重要工作来抓。 |
| 8 | 加强设施管理方面 | 公建民营是否保留原公办机构名称标志铭牌。 | 运营方应向所在地民政部门备案养老服务机构，运营时须加挂原公办机构牌子。 |
| 9 | 是否对相关国有资产进行资产清查、登记造册。 | 公建民营所有权方应对相关国有资产清查，100%完成登记造册，做到产权明晰。有条件的可委托具有资质的第三方机构出具《资产评估报告》。 |
| 10 | 是否存在无公建民营合同经营、合同不规范以及其他违反国家有关规定实施公建民营的行为。 | 应依法依规严肃查处公建民营养老服务机构无合同经营、合同不规范以及其他违反国家有关规定实施公建民营的行为。 |
| 11 | 规范财务制度方面 | 养老机构是否规范落实财务管理制度。 | 养老机构所有财务收支应全部纳入本单位财务账户统一管理、统一核算，不得建立账外账。 |
| 12 | 整治安全隐患方面 | 是否提供符合老年人居住的条件，并配备老年人安全保护的设施、设备及用具。 | 所有养老机构应符合《养老机构服务安全基本规范》国家强制性标准。 |
| 13 | 对存在重大安全隐患、整改不彻底的，是否及时将问题抄送相关职能部门，督促其限期整改到位。 | 各地应对养老机构存在重大安全隐患、整改不彻底的，及时将问题抄送属地政府及相关职能部门，督促其限期整改到位。 |
| 14 | 装修改造过程中，是否改变建筑主体结构，是否未经批准新建、违规搭建。 | 公建民营运营方装修改造应不得改变建筑主体结构，未经批准不得新建、违规搭建。 |