

石狮市民政局文件

狮民〔2023〕53号

石狮市民政局关于印发 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工作方案的通知

各镇（街道）公共服务办公室，各有关养老服务机构：

现将《整治“公建民营等养老服务机构服务不规范”问题 推动养老服务质量提升工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

石狮市民政局

2023年7月31日

（此件主动公开）

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

根据省民政厅、泉州市民政局关于《“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》的文件精神，为切实落实上级 2023 年“点题整治”任务，结合我市实际，现制定工作方案。

一、整治对象

点题整治主要对象是公建民营、公建公营养老机构,包括市社会福利中心和乡镇敬老院。

二、整治目标

按照“定主体、定目标、定措施、定进度”的原则，扎实推进点题整治工作，引导和激励公建民营等养老机构诚信守法经营、积极转型升级、持续优化服务。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、整治重点

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 个方面进行排查整治。各镇(街

道)要对标对表,逐个机构、逐个要素全面摸排整治(详见附件1)。

四、整治措施

(一) 抓好业务培训。民政部门对照《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》等政策法规,结合泉州市印发的《养老服务简明问答手册》《养老领域安全生产法律法规解读及案例分析》,组织开展业务培训,进一步提升管理人员和从业人员的服务意识和能力,提高政策知晓率,提升我市养老机构管理服务标准化、规范化水平。

(二) 全面自查自纠。市民政局会同相关乡镇(街道),督促指导社会福利中心和乡镇敬老院建立健全自查自纠工作台账,梳理公建民营等养老机构服务不规范问题清单,分类提出整改建议,对于能够立即解决的,立行立改,确保尽快整改到位;对于无法立即解决的、制定详细方案明确责任,原则上整改期限不超过3个月。问题清单及整改方案应于7月底前在养老机构公告栏等醒目位置公示,充分发挥社会监督作用,确保11月底前全部问题整改到位。

(三) 开展调研督导。市民政局将联合驻局纪检监察组开展调研督导,按照时间节点、工作进度要求,实地抽查整改情况全覆盖,督促存在问题的机构边查边改、即知即改、立行立改。

(四) 完善监管制度。充分运用现代化监管手段,加强监管信息公开和成果应用,建立健全失信联合惩戒机制,对存在严重

失信行为的养老机构及相关人员实施联合惩戒。建立“红黑名单”制度，定期向社会公布，将养老机构欺老虐老、重大安全责任事故、违法违规开展金融活动等行为纳入“黑名单”。

(五)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，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，将通报当地人民政府责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

五、工作安排

(一) 谋划部署阶段（7月底前）。按照市纪委监委工作要求和省民政厅、泉州市民政局工作部署，市民政局制定点题整治实施方案，明确责任分工，召开动员调度会并开展培训。7月底前，全面开展摸排工作，摸清辖区内公建民营等养老机构底数，建立完善机构信息台账。

(二) 问题排查整改阶段（11月底前）。在摸清社会福利中心和乡镇敬老院底数基础上，开展自查自纠，排查政策落实不到位、群众诉求解决不到位、工作作风不实、政策规定与上级规定不符等问题，建立完善机构问题清单。全面实行挂图作战，销号管理，推动各项工作举措落实，确保“件件有着落、事事有回应”。民政部门要通过召开座谈会、实地抽查核实、查阅档案等方式，加强整治工作的指导、监督和检查，对群众反映强烈、问题突出的典型案例挂牌督办，确保整治到位。

（三）总结提升阶段（12月底前）。各相关镇（街道）对“点题整治”开展情况进行全面总结梳理，形成点题整治“整改清单、制度清单、成果清单”等，并于12月10日前报市民政局汇总并上报泉州市民政局。市民政局将配合省民政厅对各地整治成果进行验收，并组织开展群众满意度第三方测评，总结梳理各地好经验、好做法和新情况、新问题，完善规范公建民营等养老机构发展的长效机制。

六、工作要求

（一）加强组织领导。市民政局成立以许明忠局长为组长、分管养老工作领导纪迎盈为副组长、相关镇（街道）分管养老工作领导为成员的点题整治工作领导小组，统筹指导全市点题整治工作。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，作为坚持人民立场、维护老年人利益的实际行动，加强组织领导，强化责任担当。要紧盯整治重点和目标任务，实施清单化管理，倒排工作进度，明确责任单位、责任人，明确时间表和路线图，确保点题整治取得实效。

（二）加强宣传引导。要坚持开门搞整治，结合《福建省养老服务条例》宣传活动，多形式、多渠道宣传养老服务政策。及时公布工作进展、工作成效。各镇（街道）、各有关养老服务机构要积极总结、宣传点题整治工作中的好经验、好做法，市民政局将适时汇总并公开工作进展、工作成效，营造良好氛围。

（三）加强跟踪问效。以发现问题为出发点，以解决问题为落脚点，坚持边查边改，加强对整改整治落实事项的全过程督促指导、跟踪问效。在开展“公建民营等养老机构服务不规范问题”点题整治过程中遇到的情况或问题，请及时与市民政局沟通联系。对点题整治工作不力的，将约谈相关责任人；对整治工作推进不力、整改不彻底或不担当、不作为的，将及时移交当地纪检监察部门严肃追责问责。

- 附件： 1.“公建民营等养老机构服务不规范问题”点题整治工作重点
2. 整治项目摸底排查情况表（公建民营等养老机构服务不规范问题）
3. 整治项目工作实施进展情况表（公建民营等养老机构服务不规范问题）

附件 1

“公建民营等养老机构服务不规范问题”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，保留足够用于兜底保障的可用床位数。
2		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。
3	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。	养老机构应当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。
4		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。
5		是否按照国家有关规定落实安全、消防、食品、卫生等工作。	养老机构应当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。
6		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。	各地 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。
7	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。
8		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》。
9		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。	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。

序号	排查范围	整治重点	目标要求
10	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当全部纳入本单位财务账户统一管理、统一核算，不得建立帐外帐。
11	整治安全隐患方面	是否提供符合老年人居住的条件，并配备适合老年人安全保护要求的设施、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。
12		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。	各地对养老机构存在重大安全隐患、整改不彻底的，要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。
13		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不得改变建筑主体结构，未经批准不得新建、违规搭建。

附件 2

整治项目摸底排查情况表

(公建民营等养老机构服务不规范问题)

填报单位:

机构名称:	备案(许可)时间:
地址:	床位数: 护理型床位数:
法定代表人:	运营模式:
排查情况: 一、落实兜底保障方面 二、提升服务质量方面 三、加强设施管理方面 四、规范财务制度方面 五、整治安全隐患方面	

备注:摸排对象为公建民营、公建公营养老机构,包括市社会福利中心和乡镇敬老院。

附件 3

整治项目工作实施进展情况表

（公建民营等养老机构服务不规范问题）

镇（街道）	进展情况	存在问题	下一步 工作措施

