

福州市民政局关于印发《“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”实施方案》的通知

各县（市）区民政局，高新区社会事业管理局：

“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”被纳入2023年“点题整治”，按照省、市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》精神，我局结合实际，制定了《“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。

福州市民政局

2023年7月10日

“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、市纪委监委关于着力提升“点题整治”质效工作要求，在全市深入开展“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

全市公建民营、公建公营养老机构，具体包括县（市）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月中旬前）

1. 动员部署。召开全市养老服务领域“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，

提高各县（市）区思想认识。

2. 组织培训。指导各县（市）区民政局对照《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。成立市县两级“点题整治”工作专班，各县（市）区会同相关乡镇（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。各县（市）区建立有统一内容、统一格式的机构信息台账，台账内容应至少包括机构名称、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，各县（市）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。各县（市）区要按照“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，实行銷号管理，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”。各县（市）区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，市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，定期通报各县（市）区工作进展情况。

3. 督促检查。市局实地抽查不少于50家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。各县（市）区对“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。各县（市）区民政局要参照本方案，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，各县（市）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。在“福州养老”公众号设置“公建民营等养老机构服务不规范问题点题整治”专栏，及时公布工作进展、工作成效。各县（市）区要积极总结“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，各县（市）区要坚持用常态化、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。各县（市）区应于每月1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15日前“点题整治”典型案例和工作总结报送市局汇总。

- 附件：
1. 福州市养老服务领域点题整治工作重点
 2. 点题整治机构信息台账
 3. 点题整治成果清单
 4. 点题整治制度清单
 5. 点题整治问题及整改清单