哈里政规[2021] 号

哈尔滨市道里区人民政府

关于印发道里区居家养老服务监督

管理办法的通知

（征求意见稿）

各镇政府、街道办事处，区政府有关办、局：

《道里区居家养老服务监督管理办法》已经2021年9月18日十六届区政府第100次常务会议通过，予以印发，请认真遵照执行。

哈尔滨市道里区人民政府

2021年 月 日

**道里区居家养老服务监督管理办法**

**第一条**  为进一步加强居家养老服务的规范化管理,保证居家养老服务质量, 促进居家养老服务体系健康发展,保障城乡居家养老服务工作廉洁、高效、公正、透明，根据有关法律法规及规章制度，结合我区实际，制定本办法。

**第二条**  本办法适用于在道里区范围内从事居家养老服务与管理工作的街道、社区、专业服务机构、日间照料服务机构，助老服务企业、社会组织，各镇、街道办事处、社区工作人员以及从事居家养老服务的个人等。

**第三条** 本办法所指的监督管理，是指在居家养老服务受理、审批、评估和提供服务过程中，对提供服务的单位、机构、人员是否依法履行职责和行使权力以及提供服务是否到位进行检查、监督。

**第四条** 区居家养老服务指导中心应当履行以下职责：

1. 负责制定全区居家养老服务政策，建立健全居家养老市场化服务机制和第三方评估机制，制定居家养老服务标准、服务价格，加强对居家养老服务机构的管理；
2. 负责指导、协调、监督全区居家养老服务工作，推行居家养老服务规范，完善居家养老服务管理制度，拓展居家 养老服务项目；对街道、社区居家养老服务工作进行考核，采取以奖代补的形式对街道、社区居家养老服务工作进行奖补；
3. 负责审批政府购买居家养老服务对象的申请和居家养老服务费用结算，组织居家养老服务工作者培训；

（四）负责居家养老服务政策宣传、引导和落实，不断扩大居家养老服务社会影响力和群众知晓力；

（五）对专业服务机构、日间照料服务机构，从事助老服务的企业、社会组织的资质、服务成效进行评定、评估，开展星级评比；

（六）负责居家养老服务站建设的规划和指导,推进居家养老服务设施的不断完善，为老年人提供综合性、全方位、多功能的养老服务；

（七）负责居家养老信息平台的建设和管理，通过互联网及移动通信等信息化手段，扩大居家养老服务范围，为全区老年人提供高效便捷的社会化服务。

**第五条** 各镇政府、街道办事处应当履行以下职责：

（一）负责组织、落实、协调社区居家养老服务工作，设立居家养老服务举报电话并由专人进行管理，对社区居家养老服务工作进行考核，定期开展居家养老调研，及时掌握居家养老服务需求信息；

（二）负责本辖区范围内城乡居家养老服务对象日常申请受理，接受群众监督；对申请居家养老服务对象进行入户调查，对符合条件的进行张榜公示，提出初步审查意见，递交区民政局；不符合条件的，将评议结果及时告知老人；

（三）负责对服务机构的服务质量进行检查、监督和反馈，及时调解处理老人与服务机构、服务人员之间的服务纠纷；

（四）每月对居家养老服务对象进行回访，发现服务对象已不符合政府购买居家养老服务条件情形的，自下月起终止服务，对于逾期服务立即组织追缴其多产生服务资金。

（五）负责审核申请政府购买居家养老服务对象，保证信息真实、准确，程序公正、公开，保证老人个人档案信息不泄漏；

（六）负责每半年对享受政府购买居家养老服务政策的人员按类别进行动态复查，对发生变化的人员及时上报区民政部门进行动态及类别调整；

（七）责监督本辖区居家养老服务资金发放工作，不徇私舞弊或贪污、挤占、挪用、扣压、拖欠居家养老服务费；

（八）负责推进社区日间照料机构和社区助老餐厅、适老化设施等养老服务设施建设及改造工作；

（九）负责整合辖区各类为老服务资源，与辖区内的医疗、家政、维修、社会组织等服务网点建立合作关系，签订服务协议，构建“助老服务网”，打造15分钟助老服务圈，确保为老年人提供优质、优惠的服务。

**第六条** 社区（村）居委会应当履行以下职责：

1. 负责居家养老服务的具体落实及居家养老服务站的日常管理，掌握居家养老服务对象及服务人员情况，定期上报反馈意见；
2. 负责对为老服务机构的服务质量进行日常监督，接受老年人投诉并及时协调处理；

（三）负责建立老年人信息数据库，居家养老服务对象档案，助老服务企业、社会组织、志愿者服务档案，实行网格化和信息化管理；

（四）对享受居家养老服务政策的对象每季度进行动态复查，对发生变化的家庭及时上报镇政府或街道办事处；

（五）对申请政府购买居家养老服务对象进行评议，将经评议符合政府购买居家养老服务的申请人进行公示。

**第七条** 服务机构具备的条件及应当履行以下职责：

（一）服务机构应具备合法的经营资质，营业执照，与其业务范围相适应的固定的经营场所、服务设施、资金、管理人员、服务人员等；

（二）服务机构要按照居家养老服务相关政策和《道里区居家养老服务基本规范》规定的服务项目、服务价格、服务内容、服务对象及政府补助标准提供各项养老服务；

(三）服务机构负责组建居家养老服务队伍，与服务人员依法签订劳动合同，建立服务人员档案，保证服务人员身份清楚、手续完备、身体健康、无不良社会记录，为居家养老服务员配备必要的劳动保护用品，确保居家养老服务员在工作过程的人身和财产安全；

（四）服务机构负责居家养老服务员上岗培训，定期组织开展服务人员的职业道德、政策法规、职业技能、安全知识等专业培训，组织居家养老服务员星级评定，确保提供优质的居家养老服务；

（五）服务机构要建立健全居家养老服务管理制度及服务规范，及时调解处理老人与服务员之间的纠纷；

（六）服务机构负责与居家养老服务对象签订服务协议，制定服务计划，做好服务记录，及时反馈服务对象需求变化信息；

（七）服务机构负责每年将服务人员档案及相关管理制度上报至区民政局备案；

（八）服务机构不得将居家养老服务服务对象信息用于居家养老服务以外的任何用途；不得向外界泄露居家养老服务对象信息及资料。

**第八条** 服务人员具备的条件及应履行以下职责：

（一）服务人员要具备合法的劳动从业资格证书和服务资质上岗证；信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力；具有相应的职业资格证书；

（二）服务人员仪容仪表要端庄、大方、整洁；统一着装、佩戴工号牌，开门后主动亮出胸卡并向老人问好；按时为居家养老服务的对象进行相应的服务，在规定时间内提前五分钟到达；尊老敬老，富有爱心，能宽容、忍让；

（三）服务人员遵守工作纪律，不迟到早退，不自行缩短服务时间，服务期间不偷懒怠慢，为老年人提供的服务完成率达100%，老年人或监护人满意率达≥90%以上；

（四）服务人员做到尊重并保护服务对象隐私，不传播，不向他人泄露；

（五）服务人员禁止索要服务对象钱财与物品、禁止接受老人任何形式的馈赠。

**第九条** 从事居家养老服务的工作人员在受理、审核、审批、公示过程有下列行为之一的，追究其工作责任：

（一）对接待群众咨询、来访以及受理申请时，服务态度生硬、服务意识较差，门难进、脸难看的，给予书面检查或通报批评处理；连续发生2次以上，经教育仍不悔改的，停职检查或调离工作岗位；

（二）对申请资料不全未一次告知，或者首问未能清楚解释政策法规的；对符合政策条件、材料齐全应予受理而推诿拖延的；对无故不办理或办理不及时的，给予通报批评；情节严重的，给予停职检查或调离工作岗位；

（三）对申请对象进行调查、核实时，不实事求是；不符合条件，审查核实不认真或擅自批准享受居家养老服务待遇的，给予通报批评；情节严重的给予停职检查或调离工作岗位；

（四）对弄虚作假或利用职务便利骗取、冒领居家养老服务费的；擅自改变居家养老服务标准的；徇私舞弊或贪污、挤占、挪用、扣压、拖欠居家养老服务费的，除追回居家养老服务费外，构成违法违纪的，交由相关部门依法依规处理；

（五）不按政策条件和规定程序办理，审核、评议和公示不到位的；对申请居家养老服务的家庭和已享受居家养老服务的家庭生活情况和家庭收入情况掌握不清楚，对发生变化的居家养老服务家庭未及时调整享受类别（A类、B类、C类）的或经群众举报调查属实的，给予通报批评处理；

（六）利用职权刁难申请人、服务对象，或收受、索要申请人、服务对象礼金、财物的，一经核实，给予停职检查或调离工作岗位处理；构成违法违纪的，交由相关部门依法依规处理；

（七）为居家养老服务申请人的户籍、家庭人口、家庭收入、劳动能力、健康状况、伤残等级等情况出具虚假证明的单位和个人，按照“谁出证、谁负责”的原则，对有关责任人员给予通报批评处理；造成经济损失的，依法追缴；构成违法违纪的，交由相关部门依法依规处理；

**第十条** 从事居家养老服务的服务机构和服务人员在服务过程中有下列行为之一的，追究其相应责任：

（一）服务机构弄虚作假或利用职务便利骗取、冒领居家养老服务费的，除追回居家养老服务费外，经民政部门核实后，取消其服务资格；情节严重的，交由相关部门依法依规处理；

（二）服务机构对服务人员管理不到位，服务人员2次以上被老人投诉的；因服务不当，导致老人身心及财产受到一定损害的，经民政部门核实后，取消其服务资格；

（三）服务机构对服务人员管理不善，服务人员自身出现重大人身事故；老人信息资料隐私外漏，造成一定社会影响的，经民政部门核实后，取消其服务资格；情节严重的，交由相关部门依法依规处理；

（四）服务机构不接受所在镇、街道办事处及民政部门管理的，民政部门取消其服务资格；

（五）服务人员迟到早退，服务时长不够；服务人员未与上层管理机构请假无故未到岗；服务人员服务不到位、服务工作中偷懒、怠慢、服务态度恶劣被服务对象或监护人投诉，服务机构应对其警告，严重者取消其服务资格；

（六）服务人员偷取服务对象物品，一经核实，服务机构应取消其服务资格；情节严重的，交由相关部门依法依规处理；

（七）服务人员不接受服务机构管理的，给予停职检查或调离工作岗位处理；有其他违反居家养老服务政策规定和影响居家养老服务工作开展的行为，服务机构应对其警告，严重取消服务资格。

**第十一条** 申请居家养老服务的城乡居民不遵守诚信原则，采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取居家养老服务待遇的，自调查核实清楚后的当月起，取消居家养老服务待遇，街道办事处（镇政府）要将其记录在案，两年内不受理其居家养老服务申请。

**第十二条** 本办法由区民政部门负责解释。

**第十三条** 本办法自颁布之日起施行，有效期五年。