

# 宝鸡市人民政府公报

宝鸡市人民政府办公室主办

2022·9

(总第122期)

二〇二二年九月二十六日出刊

## 目 录

### 宝鸡市人民政府文件

1. 宝鸡市人民政府关于聘任市政府法律顾问的通知  
宝政函〔2022〕59号 ..... (1)

### 宝鸡市人民政府办公室文件

2. 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市职工基本医疗保险门诊共济保障实施办法(试行)》的通知  
宝政办发〔2022〕54号 ..... (2)
3. 宝鸡市人民政府办公室关于支持个体工商户转型企业工作的实施意见  
宝政办发〔2022〕56号 ..... (6)
4. 宝鸡市人民政府办公室转发陕西省发展和改革委员会省政务大数据服务中心关于《陕西省营商环境投诉举报处理办法(试行)》的通知  
宝政办发〔2022〕57号 ..... (13)
5. 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理辦法》的通知  
宝政办发〔2022〕60号 ..... (17)



宝鸡市人民政府文件

# 宝鸡市人民政府 关于聘任市政府法律顾问的通知

宝政函[2022]59号

各县、区人民政府,市政府各工作部门、各直属机构:

为深入推进依法行政,加快建设法治政府,经市司法局组织遴选,市政府同意,聘任杨文杰、李大勇、张晓飞、吕晓伟、赵林虎、高建中、党东峰、郑曦耀、董跃、郑兴、王克勤、余俭成、秦书翔、王刚、辛宁叶、陆威、王浩公等17人为市政府法律顾问,聘期3年(2022年9月1日至2025年8月31日)。市政府法律顾问的工作职责及工作方式等按照《宝鸡市人民政府法律顾问工作规则》执行,市司法局负责法律顾问的日常联络和管理工作。

宝鸡市人民政府

2022年8月26日

宝鸡市人民政府办公室文件

宝规[2022]002-市政办002

# 宝鸡市人民政府办公室 关于印发《宝鸡市职工基本医疗保险门诊共济保障 实施办法(试行)》的通知

宝政办发[2022]54号

各县、区人民政府,市政府各工作部门、各直属机构:

《宝鸡市职工基本医疗保险门诊共济保障实施办法(试行)》已经市政府同意,现予以印发,请认真遵照执行。

宝鸡市人民政府办公室

2022年7月30日

## 宝鸡市职工基本医疗保险门诊共济保障实施办法(试行)

### 第一章 总则

第一条 为进一步健全互助共济、责任共担的职工基本医疗保险(以下简称“职工医保”)

制度,切实减轻参保职工门诊医疗费用负担,根据《国务院办公厅关于建立健全职工基本医疗保险门诊共济保障机制的指导意见》(国办发〔2021〕14号)和《陕西省人民政府办公厅关于印

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市职工基本医疗保险门诊共济保障实施办法(试行)》的通知

发建立健全职工基本医疗保险门诊共济保障机制实施方案的通知》(陕政办发[2022]2号)要求,结合我市工作实际,制定本实施办法。

**第二条** 坚持保障基本,实行统筹共济,切实维护参保职工权益。坚持政策连续性,确保改革前后待遇顺畅衔接。坚持协调联动,完善门诊保障机制和改进个人账户制度同步进行、逐步转换。坚持因地制宜,积极探索增强职工医保门诊保障的有效途径。

### 第二章 保障范围和实施主体

**第三条** 本实施办法适用于参加我市职工医保的在职、退休职工和灵活就业人员。

本实施办法所称职工医保门诊共济保障机制包括职工医保普通门诊费用统筹(以下简称普通门诊)、职工医保门诊慢性病特殊病费用统筹(以下简称门诊慢特病)、基本医疗保险门诊特殊药品使用(以下简称特殊药品)、职工医保个人账户(以下简称个人账户)。

**第四条** 市级医保部门负责全市职工医保门诊共济保障工作的统筹协调。县级医保部门负责辖区内职工医保门诊共济保障工作的组织实施。各级医保经办机构具体负责普通门诊统筹经办业务。

### 第三章 个人账户

**第五条** 改革职工医保个人账户计入办

法。在职职工个人账户由个人缴纳的医疗保险费用计入,计入标准为本人参保缴费基数的2%,单位缴纳的基本医疗保险费用全部计入统筹基金;退休人员个人账户由统筹基金按定额划入,划入额度为当年基本养老金平均水平的2%。在职转退休,从办理享受退休人员医保待遇的次月起为其变更个人账户计入标准。调整统筹基金和个人账户结构后,增加的统筹基金主要用于增强门诊共济保障功能,提高参保职工门诊保障待遇。

灵活就业人员政策不变,享受职工医保门诊统筹待遇。

**第六条** 严格个人账户使用管理。

(一)个人账户主要用于支付参保职工在定点医疗机构或定点零售药店发生的政策范围内自付费用。可以用于支付参保职工本人及其配偶、父母、子女在定点医疗机构就医发生的由个人负担的医疗费用,以及在定点零售药店购买药品、医疗器械、医用耗材发生的由个人负担的费用。

(二)推进落实个人账户用于配偶、父母、子女参加城乡居民基本医疗保险等的个人缴费。

(三)个人账户不得用于公共卫生费用、体育健身或养生保健消费等不属于基本医疗保险保障范围的支出。

(四)个人账户资金可以结转使用和继承。职工调离统筹区时,个人账户结余资金可随同

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市职工基本医疗保险门诊共济保障实施办法(试行)》的通知

转移或一次性拨付给本人。职工去世后,个人账户结余资金可一次性拨付给其合法继承人。

### 第四章 门诊共济保障

**第七条** 建立健全职工医保普通门诊共济保障机制。改革职工个人账户计入办法,调整统筹基金和个人账户结构后,增加的统筹基金主要用于职工普通门诊共济保障,并按照职工医保基金有关规定管理。

**第八条** 职工医保普通门诊统筹待遇标准。职工医保普通门诊统筹在定点医疗机构实行即时结算。参保职工就医购药时,应出具本人医保电子凭证、社会保障卡或居民身份证等参保凭证。

一个自然年度内,参保职工发生的统筹基金支付范围内的普通门诊费用起付标准为一级医院50元/次、二级医院60元/次、三级医院100元/次;最高支付限额在职职工500元,退休职工900元,普通门诊医疗统筹年限额不予结转;统筹基金支付比例在职职工为一级医院60%、二级医院55%、三级医院50%,退休职工为一级医院65%、二级医院60%、三级医院55%。可适当提高基层医疗机构以及传染病、精神疾病等专科医疗机构支付比例。

**第九条** 不断完善全市统一的医疗保障信息平台,积极推进门诊费用异地就医直接结算。

**第十条** 完善门诊慢性病、特殊疾病保障

政策(以下统称门诊慢特病),执行全省统一的职工医保门诊慢特病病种,逐步由病种保障向费用保障过渡。门诊特殊药品及其他门诊保障政策继续执行。对部分适合在门诊开展,比住院更经济方便的慢特病特殊治疗,可参照住院待遇进行管理,更好减轻参保患者医疗费用负担,鼓励患者在门诊就医。支持定点医疗机构在门诊开展中医药传统特色疗法。

**第十一条** 职工医保普通门诊统筹执行基本医疗保险药品目录、诊疗项目、医疗服务设施标准和价格政策等规定。

### 第五章 管理与监督

**第十二条** 市级医保部门负责全市职工医保门诊共济保障政策制定、统筹协调和监督管理工作。

**第十三条** 市级医保经办机构负责建立统一规范的职工医保普通门诊统筹经办流程,完善内部考核和费用结算办法。县级经办机构负责普通门诊医保待遇审核、支付及个人账户资金划拨等经办工作。

**第十四条** 财政部门负责医保基金的预算、决算,配合做好医保基金的监督管理工作。

**第十五条** 卫生健康部门负责加强医疗机构的监管考核,促进定点医疗机构规范诊疗行为。

**第十六条** 市场监管部门负责加强药品生

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市职工基本医疗保险门诊共济保障实施办法(试行)》的通知

产、流通环节监管,严厉打击倒卖药品等违法行为。

**第十七条** 职工医保普通门诊统筹定点医药机构应当遵守基本医疗保险和医疗卫生各项法律法规及政策规定,不断规范门诊医疗服务行为,引导参保职工合理就医。

**第十八条** 通过协同推动基层医疗服务体系建设、完善家庭医生签约服务、规范长期处方管理等,引导参保职工在基层就医首诊。结合完善门诊慢特病管理措施,规范基层定点医疗机构诊疗及转诊等行为。

支持外配处方在定点零售药店结算和配药,将符合条件的定点零售药店提供的用药保障服务纳入门诊保障范围,充分发挥定点零售药店便民、可及的作用。

**第十九条** 建立个人账户全流程动态管理机制,严格执行基金预算管理制度,做好收支信息统计。建立健全基金稽核制度,对参保缴费、待遇审核、基金使用、费用结算等环节进行稽核,确保基金安全运行。健全基金经办内控制度,完善岗位相互制约和待遇支付、基金结算初审、复审、稽核三级审核机制,建立医疗保障部门、财政部门、税务部门、人行四方定期对账机制,防范化解内部监管风险。

**第二十条** 建立医保基金安全防控机制。严格贯彻落实《医疗保障基金使用监督管理条例》(国务院令 第735号)要求,加强对定点医药机构医疗行为和医疗费用的监管。购销存系统与医保智能监控系统实现实时对接,纳入门诊保障的定点零售药店定期向医保经办机构报告流转处方、购销台账和财务核算账目,实现基金监管向“管服务、管技术、管价格”转变。卫生健康、公安、市场监管、审计等部门要加强协作配合,严肃查处定点医药机构、参保职工、医保经办机构违法违规行为。

### 第六章 附 则

**第二十一条** 健全职工医保门诊共济保障机制的其他配套政策文件,由市级医保部门会同财政、卫生健康等部门另行制定。相关待遇标准的调整,由市级医保、财政部门根据基金运行情况适时调整。

**第二十二条** 本实施办法自2023年1月1日起试行,《宝鸡市人民政府办公室转发市劳动和社会保障局 市财政局关于宝鸡市困难企业职工参加基本医疗保险实施办法的通知》(宝政办发〔2003〕80号)同时废止。其他有关文件规定与本办法不一致的,以本办法为准。

# 宝鸡市人民政府办公室 关于支持个体工商户转型企业工作的实施意见

宝政办发〔2022〕56号

各县、区人民政府,市政府各工作部门、各直属机构:

为进一步推进个体工商户转型企业工作深入开展,培育壮大市场主体,激发市场活力和社会创造力,根据省政府《关于印发优化创新创业生态着力提升技术成果转化能力行动方案(2021-2023年)的通知》(陕政发〔2021〕7号)、《关于印发陕西省支持个体工商户转型企业若干措施的通知》(陕市监发〔2022〕164号),结合我市实际,现就加快推进个体工商户转型企业工作提出如下实施意见。

## 一、总体目标

贯彻党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实中、省关于扶持个体工商户发展的决策部署和市委、市政府工作要求,力争用三年时间,鼓励引导1000户以上个体工商户转型为企业(以下简称个转企),在全市构建起较为完善的个转企扶持政策框架,使个转企成为优化市场主体结构,提高民营经济高质量发展的有效途径。

## 二、基本原则

(一)坚持政府引导、主体自愿。按照“主体自愿、积极引导、依法规范”的原则,注重激发个体工商户内在动力,支持鼓励有条件、有意愿的个体工商户转型为企业,谨防机械操作、生硬转型。

(二)坚持分类指导、科学推进。个转企要结合当地产业特点和主体自身情况,做到因类因需、科学施策,积极稳妥、有序推进。各行业



主管部门要加强指导,对实力较强、条件较成熟的个体工商户,要加快促进转型;对有一定实力、但转企仍有顾虑的个体工商户,要积极引导和扶持;对规模较小、但潜力较大、成长性良好的个体工商户,要加强关注和培育。

**(三)坚持部门协作、形成合力。**加强部门间分工与协作,强化市场监管,规范市场秩序,营造公平竞争的市场环境。加大转型前、转型中、转型后的服务力度,不折不扣落实好支持政策,共同推动个转企工作。

### 三、任务措施

#### (一) 全量摸底把握实情

1.全面开展摸底监测。对全市登记存续个体工商户开展摸底调查,建立完善全市个体工商户跟踪监测机制,及时准确掌握全市个体工商户经营状况。各行业主管部门要围绕与我市主导产业、重点产业链密切相关的行业,建立个转企重点培育清单。(市市场监管局、市行政审批局牵头,各行业主管部门按职责分工负责)

2.对标建库系统管理。在摸底的基础上,按照转型范围和《GB/T 4754-2017 国民经济行业分类》《统计上大中小微型企业划分办法(2017)》、大个体纳统等条件,做好全市个体工商户行业、规模等数据的比对分析,建立行业、规模、用工等多维度个转企数据库。(市市场监管局、市行政审批局牵头,各行业主管部门按职责分工负责)

#### (二) 降低生产经营成本

3.推进证照登记便利化。按照办理手续“能简则简,不能简则快”的原则,为有条件、有意愿转型企业的个体工商户在名称变更、营业执照和许可证办理、注销等方面提供便利化服务,并做好转型企业的统计工作。对转型企业所涉及的行政许可证在有效期内且许可事项没有发生变化的,许可证继续沿用。许可证到期后,重新申请换发。对许可事项发生变化的,重新办理相关许可证后,方可开展经营活动。(市行政审批局牵头,市级相关部门按职责分工负责)

4.支持商贸业发展转型。鼓励发展迅速且达到一套表调查单位纳统标准的商贸个体工商户及时转企转型。鼓励电子商务平台出台帮扶个体工商户发展的专项举措,办理线上开店业务。研究创新个体工商户转型企业后直营、连锁等经营模式,吸引个体工商户转型发展。鼓励移动、联通、电信等基础电信企业为使用网络费用较多的产业园、网吧等个体工商户适当减免或优惠网络使用费。(市商务局、市工信局牵头,市行政审批局、市市场监管局、中国电信宝鸡分公司、中国移动宝鸡分公司、中国联通宝鸡分公司按职责分工负责)

5.鼓励家庭农场转型。积极推进《关于实施家庭农场培育计划的若干措施》落实落地,配套出台优惠政策,鼓励工商资本向农村流动,支持多种形式投资入股联合发展,帮助家庭农场及

## 宝鸡市人民政府办公室关于支持个体工商户转型企业工作的实施意见

种养大户和专业大户转型企业(农民专业合作社)。(市农业农村局牵头,市行政审批局、市市场监管局按职责分工负责)

6.落实税收优惠政策。对个体工商户转型企业完成登记后,享受国家和省对中小企业及特定行业、区域、环节的税收优惠政策,实施“一对一”宣贯指导,帮助转型企业及时享受相关政策。(市税务局、市工信局、市财政局、市人社局、市交通运输局、市行政审批局按职责分工负责)

7.统筹加大资金投入。各县(区)政府要统筹安排,以多种形式投入专项资金,通过降低房租、水电等经营性成本的方式,支持个体工商户转型企业。(各县(区)政府,高新区管委会负责)

8.加强转企孵化培育。支持鼓励个体工商户入驻产业园、众创空间等孵化载体,对支持个转企的孵化载体实施重点扶持,每年分产业、行业、规模等指标,对孵化载体中个体工商户经营状况进行重点跟踪监测和分析,帮助孵化载体吸纳有个转企意愿的个体工商户入驻,提供上下游产业链信息对接服务,树立具有稳定成长前景的个转企典型。(各县(区)政府,高新区管委会负责)

9.加大技能培训力度。对转型个体工商户,符合国家职业技能培训政策要求的,按企业职工培训政策执行,给予职业培训补贴,帮助提升雇工技能。按规定落实好阶段性降低失业保险和工伤保险费率、失业保险稳岗返还等阶段性

政策。(市人社局、市市场监管局按职责分工负责)

### (三)积极做好融资配套

10.完善相关体制机制。实施“金融顾问”“四贷促进”等机制,提升个体工商户融资获得感。实施“五项公示”制度,督促金融机构公示业务授权、金融产品、专营机构、银担合作、尽职免责等五项内容,引导金融机构做好信息公开,提升金融服务效率。(市工信局、人民银行宝鸡市中心支行、市金融办按职责分工负责)

11.加大信贷支持力度。督促银行机构加大个体工商户首贷和续贷力度,丰富产品种类,稳步提升个体工商户信用贷款投放比例。主动开展融资服务对接,引导个体工商户上线地方智慧金融服务平台,运用地方政务大数据帮助转型企业获得信贷支持,最大限度为个体工商户提供信贷资金支持。在风险可控前提下,对新增贷款业务,简化贷款流程和审批手续,推行网上办理,对符合自主支付要求的个体工商户,采用线上随借随还方式提高用款效率。(人民银行宝鸡市中心支行、市金融办、陕西银保监局宝鸡分局按职责分工负责)

12.有效降低融资成本。鼓励银行机构根据贷款市场报价利率(LPR)的形成机制合理确定个体工商户贷款利率。各银行机构严格执行“七不准、四公开”要求,强化落实“两禁两限”规定,除银团贷款外禁止向小微企业(包括个体工

商户)贷款收取承诺费、资金管理费、顾问费、咨询费,严禁发放贷款时附加不合理条件。(陕西银保监局宝鸡分局、人民银行宝鸡市中心支行、市金融办按职责分工负责)

13.合力拓宽融资渠道。最大限度减少个体工商户以生产设备、原材料、半成品、产品等动产抵押及专利权、商标权质押登记手续,实现快捷办理登记。开启知识产权质押登记绿色通道,在一个工作日内办理完结相关手续。(市市场监管局、人民银行宝鸡市中心支行按职责分工负责)

14.支持产权质押融资。完善动产抵押、股权质押、注册商标权质押及知识产权估值、质押和流转体系,进一步简化程序,提高效率,畅通融资渠道。(市市场监管局、人民银行宝鸡市中心支行、陕西银保监局宝鸡分局按职责分工负责)

#### (四)提供多维扶持服务

15.升级信息服务平台。依托个私发展网,实现“扶持政策集中公示”“申请扶持政策导航”“企业享受扶持政策集中公示”,为个转企在融资、在线培训、招聘、交流和使用等提供多元化信息服务。同时,每年对个转企企业实施线上精准跟踪服务。(市市场监管局牵头,市人社局、陕西银保监局宝鸡分局、人民银行宝鸡市中心支行按职责分工负责)

16.深入开展创业培训。定期开展个转企创

业培训辅导,采取外聘讲座、交流互动、一对一指导等多种形式,应用陕西省职业技能培训系统、个私发展网等技能培训服务平台,开展线上个转企创业培训和技能培训,指导转型企业顺利开展经营活动。(市人社局、市市场监管局按职责分工负责)

17.做好知识产权保障。开通个转企专利申请、商标注册“绿色通道”,依请求优先受理。开展商标、专利普法活动,及时应用个私发展网手机APP进行“点对点”推送商标专利知识及商标融资政策。(市市场监管局负责)

18.强化党建引领驱动。积极推进街区、园区、景区、商圈、网络交易平台的党建工作,充分发挥非公经济组织党组织的政治、组织、资源和宣传优势,广泛宣传个转企优惠政策,展示企业良好形象,扩大社会影响力,积极在个转企企业中开展“评星晋级、争创双强”活动,培树一批党建典型。(市市场监管局负责)

#### 四、保障机制

(一)加强组织领导。各县区要建立由政府主导,市场监管部门牵头,相关部门参加的扶持个体工商户发展联席会议制度,进一步加强对扶持个体工商户发展工作的组织领导和统筹协调,形成工作合力,确保个转企工作稳步推进。(各县(区)政府,高新区管委会按职责分工负责)

(二)坚持结果导向。各县区政府和市级相关部门要根据职责分工,制定配套的工作方案

## 宝鸡市人民政府办公室关于支持个体工商户转型企业工作的实施意见

---

及措施,确保各项政策全面落地。对个转企工作进行督促检查,加强跟踪问效,定期通报工作推进和完成情况。(各县(区)政府,高新区管委会,市级相关部门按职责分工负责)

**(三)强化宣传引导。**各县区政府和市级相关部门要充分利用各种载体,采取多种形式,多渠道、多方位、多角度做好宣传工作。广泛宣传个转企工作相关政策,激发市场主体的创业热情,增强个体工商户转型升级主动性,树立发展

典型,强化示范带动作用,为推动小微企业发展营造良好的舆论氛围。(各县(区)政府,高新区管委会,市级相关部门按职责分工负责)

附件:宝鸡市扶持个体工商户发展联席会议制度

宝鸡市人民政府办公室

2022年8月19日

附件

## 宝鸡市扶持个体工商户发展联席会议制度

为进一步加强扶持个体工商户发展工作的组织领导和统筹协调,形成工作合力,更好发挥个体工商户在繁荣经济、稳定就业、促进创新、方便群众生活等方面的重要作用,经市政府同意,建立扶持个体工商户发展联席会议(以下简称联席会议)制度。

### 一、主要职责

贯彻落实省委、省政府关于扶持个体工商户发展的决策部署和市委、市政府工作安排,研究推进扶持个体工商户发展的重大政策措施;加强部门协作,统筹协调扶持个体工商户发展工作中的重大事项,研究解决重点难点问题;督促指导各县区、各有关部门单位落实好个体工商户发展工作,总结推广经验做法;完成市委、市政府交办的其他事项。

### 二、成员单位

联席会议由市市场监管局、市发改委、市科技局、市工信局、市司法局、市财政局、市人社局、市生态环境局、市住建局、市交通局、市农业农村局、市商务局、市林业局、人民银行宝鸡市中心支行、市税务局、陕西银保监局宝鸡分局等16个部门单位组成,市市场监管局为牵头单位。

联席会议由市政府分管副市长担任召集人,市市场监管局局长担任副召集人,其他成员单位分管领导为联席会议成员。联席会议因工作变动需要调整的,由所在单位提出,联席会议确定。联席会议可根据工作需要调整成员单位。

联席会议办公室设在市市场监管局,承担联席会议日常工作,负责协调联络各成员单位,办公室主任由市市场监管局分管领导担任。联席会议设联络员,由各成员单位有关科室负责人担任。

### 三、工作制度

(一)会议制度。联席会议根据工作需要定期或不定期召开会议,由召集人或召集人委托副召集人主持。成员单位根据工作需要可以提出召开会议的建议。在联席会议召开之前,可以书面函告或通过召开联络员会议的方式,研究讨论联席会议议题和需提交联席会议议定的事项及其他有关事项。专题研究特定事项时,可视情况召集部分成员单位参加会议,也可邀请其他相关部门单位和专家参加。联席会议以纪要形式明确会议议定事项并印发有关方面。

**(二)工作报告制度。**各成员单位应将履行扶持个体工商户发展工作职责、落实联席会议议定事项等情况及时报告联席会议。联席会议办公室及时汇总有关工作情况和存在的困难问题,并向相关成员单位通报有关情况。重大事项按程序报市政府。

**(三)联络员制度。**联席会议各成员单位确定1名相关科室的科级干部担任联络员。联席会议办公室可根据工作需要召开全体或部分联络员会议。会议由联席会议办公室主任主持,通报有关工作进展情况、研究具体问题、研究讨论拟提交联席会议全体会议或专题会议讨论的事项等。

**(四)调研制度。**联席会议可根据工作需要,不定期组织成员单位赴相关地区开展联合调研,督促指导工作。

#### 四、工作要求

市市场监管局要牵头做好联席会议各项工作。各成员单位要按照职责分工,深入研究支持个体工商户发展重大问题,制定有针对性的政策措施,并抓好工作落实;积极参加联席会议,认真落实联席会议确定的工作任务和议定事项;加强沟通,密切配合,相互支持,形成合力,充分发挥联席会议作用,共同做好扶持个体工商户发展工作。联席会议办公室要加强对联席会议议定事项的跟踪督促落实。

# 宝鸡市人民政府办公室 转发陕西省发展和改革委员会省政务大数据服务 中心关于《陕西省营商环境投诉举报处理 办法(试行)》的通知

宝政办发〔2022〕57号

各县、区人民政府,市政府各工作部门、各直属机构:

为进一步规范全市营商环境投诉举报处理工作,畅通市场主体和群众反映问题渠道,维护其合法权益,现将省发展和改革委员会、省政务大数据服务中心印发的《陕西省营商环境投诉举报处理办法(试行)》(陕发改营商〔2022〕1490号)转发你们。请结合《陕西省优化营商环境条例》有关规定和《宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台(12345政务服务便民热线)运行管理办法》(宝政办发〔2021〕10号文件附件1-1)相关要求,切实抓好贯彻落实,确保市场主体和群众反映问题及合理诉求得到及时办理。

宝鸡市人民政府办公室

2022年8月24日

# 陕西省营商环境投诉举报处理办法(试行)

## 第一章 总则

**第一条** 为规范全省营商环境投诉举报处理工作,畅通市场主体反映问题渠道,维护市场主体合法权益,持续优化营商环境,根据《优化营商环境条例》《陕西省优化营商环境条例》(以下简称《条例》)《陕西12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》等法律法规和政策规定,结合实际,制定本办法。

**第二条** 对各类市场主体在我省范围内从事生产经营过程中,遇到损害营商环境的行为,适用本办法。

**第三条** 本办法所称损害营商环境行为是指各级机关和具有公共服务职能的机构及其工作人员不履行或不正确履行工作职责,违反《条例》规定,导致市场主体合法权益受到损害,给营商环境造成不良影响的行为。

**第四条** 按照“属地管理、分级办理、主管负责、监管负责”的原则,省优化提升营商环境工作领导小组办公室负责全省营商环境投诉举报处理工作的统筹协调和业务指导。各市(区)优化营商环境工作牵头单位负责本区域内营商环境投诉举报处理工作的指导协调和监督检查,并加强与各地12345热线的沟通,强化对一

线话务工作人员营商环境相关知识的培训。各市(区)要充分发挥12345政务服务便民热线“帮助企业 and 群众解决诉求”的职能优势,依托12345热线开展营商环境投诉举报处理工作。12345省级平台负责指导各地12345热线开展营商环境投诉举报线索的受理、转办、跟踪督促和满意度回访等工作,协调跨区域、跨部门、跨层级诉求办理。

## 第二章 投诉受理

**第五条** 投诉举报可以通过“12345”电话语音、“陕西12345”微信和支付宝小程序等渠道,鼓励采取实名方式进行。营商环境特约监督员收集的意见建议,由同级优化营商环境工作牵头部门受理并按照有关规定办理。

**第六条** 以下行为属于营商环境投诉受理范围:

### (一)市场主体保护方面

1. 变相设定或者实施行政许可,继续实施或者变相实施已经取消的行政许可,或者转由行业协会商会或其他组织实施已取消的行政许可;

2. 在政府资金安排、土地供应、税费减免、资质许可、标准制定、项目申报、职称评定、人力资源政策等方面,制定或者实施歧视性政策措施;



3.违规对市场主体进行检查,违法对市场主体进行行政处罚、处理结果未公开的;

(二)市场环境方面

1.违法设立或者在目录清单之外执行政府性基金、涉企行政事业性收费、涉企保证金的,或提高收费标准,扩大收费范围的;

2.限制市场公平竞争,设置垄断条款或者地域保护政策,擅自提高市场准入门槛的;

3.政府及其部门(含事业单位)依法作出的承诺或者签订的合同非因不可抗力不予履行或者拖延履行的,或者违约拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款的;

(三)政务服务方面

1.对符合法定条件且申报材料准备齐全的行政许可、政务服务申请不予受理,或者不按规定程序和时限办理的;

2.利用职权指定中介服务,强迫购买指定产品和服务,强迫参加协会、商会等社团组织的;

3.不按规定向社会公开服务标准、资费标准、办理时限等信息的;

(四)监管执法方面

1.违法违规对企业采取停产、停业和停水、停电、停气等措施的;

2.贯彻执行党中央、国务院、省委、省政府制定出台的惠企政策不到位、打折扣、搞变通的;

3.对妨碍项目建设和企业生产经营的行为不依法制止、不查处或者制止、查处不力的;

(五)其他损害营商环境的行为。

**第七条** 以下行为不予受理:

(一)属于市场主体之间民事纠纷的;

(二)已通过或已进入司法程序、行政复议、仲裁或信访程序处理的;

(三)已经被其他单位受理,且在规定的办理时限内办结或已给出处理意见的;

(四)诉求事项已依法依规办结,但同一对象仍以同一理由重复提出的事项;

(五)其他不属于营商环境投诉举报范围的。

**第三章 投诉办理**

**第八条** 各级12345热线接到营商环境投诉举报后,根据事项的性质及办理机构权限,1个工作日内将相关线索转派至相关承办单位办理。如投诉举报涉及党政机关或者公职人员违纪违法问题的,引导投诉人向当地纪检监察部门举报反映。

**第九条** 承办单位收到12345热线转办工单后应当及时调查处理,并在5个工作日内将办理结果反馈12345热线及投诉举报人。因特殊原因需延期的,经12345热线审核同意后最多可一次延期5个工作日,并将阶段性工作进展和延期情况告知服务对象,最多可申请2次延期。若所反映问题不实,应在3个工作日内反馈12345热线及投诉举报人,并说明理由。

**第十条** 12345热线应当对办理结果进行

满意度回访。投诉人对办理结果不满意,且能够提供新的证据和理由的,可发回承办单位重新办理,重新办理时限不得超过5个工作日。重办结果仍“不满意”的工单,应当在3个工作日内提交同级优化营商环境工作牵头单位。

**第十一条** 各级优化营商环境工作牵头单位对12345热线反馈的“不满意工单”,核实了解相关情况后,函询承办单位,承办单位应在7个工作日内予以回复。对应当受理而不受理、逾期不办、处理不公,有重大影响或者造成重大损失的,对被投诉举报单位及相关人员进行约谈。

**第十二条** 以下情形视为终止办理或办结:

(一)投诉人和投诉对象就该事项达成和解协议(被投诉人未执行和解协议的除外)或投诉人撤回意见建议的;

(二)投诉人或被投诉人就该事项申请仲裁、行政复议或者提起诉讼的;

(三)在投诉举报处理期间,公安机关、检察机关或纪检监察机关依法依规介入调查的;

(四)投诉人不认可办理结果,但无法提供新的证据、理由或者提供的证据、理由不充分的;

(五)投诉举报事项存在弄虚作假行为、与事实不符或无法核实的;

(六)投诉人收到反馈结果并认可结果的;

(七)法律、法规规定的其他情形。

**第十三条** 12345省级平台负责汇聚全省热线数据,及时完善有关数据管理办法,按照本

办法规定的投诉举报受理范围,加强诉求数据动态监测和分析研判,按季度形成营商环境专项分析报告,报省优化提升营商环境工作领导小组办公室。各地12345热线参照执行。

**第十四条** 12345省级平台应当加强对各地12345热线开展营商环境投诉举报处理工作考核,将其纳入全省营商环境评价指标体系。省优化提升营商环境工作领导小组办公室不定期对担当作为、积极主动、推动解决投诉问题效果好、群众满意度高的12345热线给予通报表扬激励。

**第十五条** 承办单位及其工作人员应当依据本办法规定认真处理投诉举报事项,对消极懈怠、推诿扯皮、不担当不作为、企业群众反映强烈的承办单位,各级优化营商环境工作牵头单位应当进行督办提醒、限期整改,对拒不整改、仍然漠视企业群众利益的承办单位予以通报批评、公开曝光,并向同级人民政府提出处理建议。

#### 第四章 附则

**第十六条** 对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉举报,依照相关法律法规处理。

**第十七条** 本办法由陕西省优化提升营商环境工作领导小组办公室负责解释,自印发之日起施行。

宝规〔2022〕003-市政办003

# 宝鸡市人民政府办公室 关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施 建设运营管理办法》的通知

宝政办发〔2022〕60号

各县、区人民政府,市政府各工作部门、各直属机构:

《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》已经市政府同意,现印发给你们,请遵照执行。

宝鸡市人民政府办公室

2022年8月26日

## 宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法

### 第一章 总 则

第一条 为规范全市居家和社区养老服务

设施的建设运营管理,推进居家和社区养老服务健康发展,根据《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》(国办发〔2019〕5号)、《民政部

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》(民发[2019]88号)、民政部等11部门《关于支持整合改造闲置社会资源发展养老服务的通知》(民发[2016]179号)、《陕西省人民政府办公厅关于推进养老服务发展的实施意见》(陕政办发[2019]36号)等要求,制定本办法。

**第二条** 本办法所称居家和社区养老服务设施,是指本市区域内投资建设运营,为60周岁及以上的老年人提供日间休息、生活照料、文化娱乐及其他服务项目的设施。包括社区老年人日间照料中心(以下简称“日间照料中心”)、社区养老服务中心(以下简称“服务中心”)、社区养老服务站(以下简称“服务站”)和农村互助幸福院。其中,农村互助幸福院运行管理按照市政府规定执行。

居家和社区养老服务设施升级为街道综合性养老服务设施的,其内设养老机构应依法依规在县(区)行政审批部门登记,并在同级民政部门备案后开展业务。

**第三条** 居家和社区养老服务设施建设运营分为三种模式:一是政府提供场地并改造提升,配置相应设施设备,由运营机构运营(以下称为“一类设施”);二是政府提供场地,由运营机构改造提升,配置相应设施设备并运营(以下称为“二类设施”);三是运营机构自备场地,配置相应设施设备并自主运营(以下简称“三类设施”)。

支持养老机构采取公建民营、民建公助的

方式开展居家和社区养老服务。

**第四条** “一类设施”“二类设施”名称为“所在社区+老年人日间照料中心(养老服务中心、养老服务站)”。“三类设施”名称为“所在社区+运营机构依法登记注册名称+老年人日间照料中心(养老服务中心、养老服务站)”。

**第五条** 居家和社区养老服务设施建设运营应遵循以下原则:

以人为本原则。在依法保障被服务老年人合法权益的基础上,根据老年人的身心特点和需求,为老年人提供方便、快捷、高质量、个性化的服务。

因地制宜原则。结合辖区实际,开拓场地与整合资源相结合,充分利用现有的社区公共服务设施和社会资源,建设居家和社区养老服务设施。

社会运营原则。居家和社区养老服务以公益性为主,鼓励通过公建民营、政府购买服务等形式将居家和社区养老服务设施无偿或低偿交由社会力量运营。

重点群体优先原则。宝鸡市户籍的城乡特困老年人、低保和低收入家庭老年人、独居空巢老年人、失能半失能老年人、计划生育特殊困难家庭老年人等,享有优先接受服务的权利。

## 第二章 职责分工

**第六条** 民政部门负责居家和社区养老服

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

务设施建设运营的指导、监督和管理工作的。

**第七条** 行政审批部门负责居家和社区养老服务设施建设项目的审批或备案手续。

**第八条** 财政部门负责将居家和社区养老服务设施建设运营所需的政府补助资金列入财政预算并及时拨付。

**第九条** 自然资源和规划部门负责在新区和旧区成片改造规划过程中按照人均0.1平方米的标准规划居家和社区养老服务设施用地。

**第十条** 卫健部门负责对居家和社区养老服务设施设立或内设医疗机构进行业务指导和服务质量评估考核。

**第十一条** 公安、住建、市场监管、消防救援等部门,按照各自职责对居家和社区养老服务设施建设及运营活动依法进行审批和监督管理。

**第十二条** 市民政局负责完善政策体系、加强行业监管、编制资金预算等;负责全市居家和社区养老服务设施建设整体规划。

**第十三条** 县(区)民政部门负责细化本级养老服务政策,对辖区内的居家和社区养老服务设施进行日常监管;负责居家和社区养老服务设施的布点、建设和评估考核;负责安排本级配套资金。

**第十四条** 街道办事处(镇政府)是居家和社区养老服务设施建设运营的责任主体;负责选址、建设和运营监管;负责运营机构申请政府

补助项目的审核申报及资金拨付。

**第十五条** 社区居委会负责对运营机构进行日常管理,协调运营期间在辖区范围内发生的具体事宜。

### 第三章 建设标准

**第十六条** 居家和社区养老服务设施的新建、改建和扩建项目应符合住建部发布的《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450—2018)要求,符合国家质量监督检验检疫总局和标准化委员会发布的《社区老年人日间照料中心设施设备配置》(GB/T33169—2016)要求,符合城市规划、消防、环保、卫生等有关法律法规规章的规定。

**第十七条** 居家和社区养老服务设施设立,应当综合考虑常住人口规模、老年人口分布、服务需求、服务半径、已建成的养老服务设施等因素。

**第十八条** 日间照料中心建设原则上应同时具备以下条件:

- 1.社区人口达到10000人以上或老年人口达到2000人以上;
- 2.建筑面积700m<sup>2</sup>(含)以上;
- 3.床位数20张(含)以上;
- 4.配备“十室一厅一卫一场地”(服务室、健康复室、心理疏导室、备餐室、休息室、浴室、理发室、洗衣室、阅览室、文化活动室、餐厅、卫

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

生间等和室外活动场地)。其中,阅览室、文化活动室等与社区共享面积不得超过200m<sup>2</sup>。

**第十九条** 服务中心建设原则上应同时具备以下条件:

- 1.社区人口为5000人-10000人或老年人口达到1000人以上;
- 2.建筑面积300m<sup>2</sup>(含)-700m<sup>2</sup>;
- 3.床位数10张(含)以上;
- 4.配备“七室一厅一卫一场地”(服务室、健康复室、心理疏导室、备餐室、休息室、阅览室、文化活动室、餐厅、卫生间等和室外活动场地)。

**第二十条** 服务站建设原则上应同时具备以下条件:

- 1.社区人口规模为5000人以下;
- 2.建筑面积100m<sup>2</sup>-300m<sup>2</sup>;
- 3.床位数6张(含)以上;
- 4.配备“四室一厅一卫一场地”(服务室、休息室、阅览室、文化活动室、餐厅、卫生间等和室外活动场地)。

**第二十一条** 社区范围较大的,可按照服务半径1至1.5公里,老年人步行15分钟左右到达的标准,分批次建设多个日间照料中心、服务中心或服务站。

### 第四章 运营规范

**第二十二条** 居家和社区养老服务设施运

营机构,应为依法注册登记的企业或社会组织。

**第二十三条** 鼓励社会力量按照市场化方式运营居家和社区养老服务设施,实现规模化、连锁化运营。

**第二十四条** 街道办事处(镇政府)应与运营机构签订运营监管协议,约定双方的权利义务关系、相关监管措施及违约责任。街道办事处(镇政府)应及时将运营监管协议报县(区)民政部门备案。

**第二十五条** 居家和社区养老服务设施运营机构服务规范应按照国家质量监督检验检疫总局和标准化管理委员会公布的《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T33168—2016)和服务协议的约定内容,提供生活照料、文化娱乐、餐饮临休、保健康复、精神慰藉等服务。

**第二十六条** 居家和社区养老服务设施的开放时间每周不得少于5日(法定节假日除外),每日营业时间不得少于8小时,运营时间以日间为主。

**第二十七条** 居家和社区养老服务设施运营机构应与老年人及其监护人签订服务协议。

**第二十八条** 居家和社区养老服务设施运营机构应为老年人活动提供必要的安全防护措施,定期对活动场所和物品进行清洗消毒,确保老年人活动场所和物品安全、卫生。

**第二十九条** 运营机构应当依法履行消防

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

安全职责,健全消防安全管理制度,实行消防工作责任制。

**第三十条** 居家和社区养老服务设施运营机构应通过设立医疗机构或与所在社区卫生服务站等医疗机构合作的方式,为老年人提供定期身体检查、采集健康信息、建立健康档案、设计健康方案、慢性病跟踪干预等服务。

**第三十一条** 居家和社区养老服务设施运营机构应配备与服务 and 运营相适应的管理、护理和心理咨询等人员。优先吸纳高校毕业生、就业困难人员和农村留守妇女等人群。

**第三十二条** 居家和社区养老服务设施运营机构可以接受社会捐赠。捐赠的财产应根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》《中华人民共和国慈善法》等法律法规的相关规定,尊重捐赠者的意愿,用于居家和社区养老服务的公益项目。

**第三十三条** 居家和社区养老服务设施运营机构应公开其执业证照、基本设施设备、收费标准、办事流程、日常照护服务项目描述、投诉途径和处理程序等服务信息。

### 第五章 政府补助

**第三十四条** 居家和社区养老服务设施补助分为建设补助和年度运营补助两部分。

**第三十五条** 建设补助标准:每建设1所日间照料中心,在省级补助的基础上,市级补助10

万元,县(区)补助不低于10万元;每建设1所养老服务中心,市级补助30万元,县(区)补助不低于5万元;每建设1所养老服务站,市级补助20万元,县(区)补助不低于5万元。

**第三十六条** 建设补助资金由市、县(区)民政局按照街道办事处(镇政府)承担项目数量,依据资金使用管理要求予以拨付。“一类设施”的建设补助由街道办事处(镇政府)管理使用,用于场地改造提升、配置相应设施设备支出。“二类设施”的建设补助由街道办事处(镇政府)管理,依据运营机构对场地改造提升、配置设施设备情况进行补助,补助金额不得超过运营机构实际出资额。“三类设施”的建设补助由街道办事处(镇政府)管理,依据运营机构配置养老服务类设施设备情况进行补助,补助金额不得超过运营机构实际出资额。

**第三十七条** 对正常运营满一年的居家和社区养老服务设施,分级分类给予运营补助,年度最高补助标准为:日间照料中心14万元、服务中心9万元、服务站6万元。所需资金由市、县(区)财政负担。

根据《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表》,评估结果优秀,全额补助;评估结果良好,按照最高标准的80%补助;评估结果一般,按照最高标准的60%补助;评估结果较差,不予补助。

**第三十八条** 年度运营补助应用于居家和

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

社区养老服务设施日常运营,包括房屋租赁费、物业水电费、物联网设备购置维护费及工作人员工资绩效等。

**第三十九条** 符合运营补助条件的运营机构,每年3月底之前,依据县(区)评估结果,提出运营补助申请,填写《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营补助申报表》并附相关材料,经所在地社区居委会、街道办事处(镇政府)、县(区)民政部门逐级审核后,报送市民政局审定。

运营机构申请运营补助需提交以下材料:

- 1.《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营补助申报表》;
- 2.《宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表》;
- 3.运营机构统一社会信用代码证书、法定代表人或主要负责人身份证复印件(验原件);
- 4.服务场地的所有权(使用权)证明或租赁合同、表明房屋建筑面积证明材料复印件(验原件);
- 5.与街道办事处(镇政府)签订的运营监管协议复印件(验原件);
- 6.运营机构与老年人及其监护人签订的服务协议复印件(验原件);
- 7.运营机构的工作日志和财务核算报告复印件(验原件);
- 8.需要提供的其他材料。

**第四十条** 市民政局提出运营补助意见,

对市级负担部分商市财政局列入财政预算,按程序拨付至相关县(区),县(区)于市级资金下达30日内足额配套本级资金,逐级拨付至运营机构。县级全额负担的补助资金,由县民政局商县财政局按程序拨付至运营机构。

### 第六章 监督评估

**第四十一条** 县(区)民政部门、街道办事处(镇政府)加强对居家和社区养老服务设施运营机构的监督检查,定期向社会公布检查结果。

**第四十二条** 县(区)民政部门应会同相关部门对居家和社区养老服务设施运营机构的日常管理和服务质量进行评估,在每年年底前完成评估工作。市级民政部门将组织不定期抽查检查。

**第四十三条** 县(区)民政部门应建立居家和社区养老服务设施运营机构诚信档案,提供投诉渠道,接受社会公众监督。

**第四十四条** 社区居委会应定期对辖区内居家和社区养老服务设施运营机构的服务管理情况进行日常检查和满意度调查,作为运营机构履约情况评估依据。

**第四十五条** 居家和社区养老服务设施运营机构应建立完整的工作日志和独立的财务核算制度,每半年向所在街道办事处(镇政府)提交运营情况报告和财务报表,并向社会公示财务状况。每年年底前向街道办事处(镇政府)提



## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

交本年度报告及下一年度的运营方案。

### 第七章 法律责任

**第四十六条** 运营机构必须遵守各级法律、法规、规章、规范性文件的有关规定,并承担相关法律责任。

**第四十七条** 运营机构有下列行为之一的,由所在地街道办事处(镇政府)依据具体项目监管协议,要求其限期改正或消除影响。拒不改正或未消除影响的,街道办事处(镇政府)可终止运营协议,涉嫌违法违规或构成犯罪的,由有关职能部门依法追究运营机构及其负责人的法律责任。

1.未与老年人签订服务协议,或者服务协议不符合本办法相关规定的;

2.收费标准未在运营场所公示的;

3.未按照本办法开展服务的;

4.配备人员的资格不符合规定的;

5.年度评估较差的;

6.利用居家和社区养老服务设施的房屋、场地、设备开展与养老服务宗旨无关的活动的;

7.在申请补助、接受检查时有弄虚作假、骗取补助行为的;

8.歧视、侮辱或虐待老年人以及其他侵犯老

年人合法权益行为的;

9.擅自暂停或者终止服务的;

10.擅自挪用政府补助的;

11.不依法依规接受相关部门和街道办事处(镇政府)检查的;

12.不依法依规进行审计的;

13.其他违反本办法及相关法律法规的行为。

**第四十八条** 因运营机构服务不当给老年人造成损害的,运营机构承担相应赔偿责任。

### 第八章 附则

**第四十九条** 各县(区)可根据本办法制定实施细则,已有的建设运营补助或奖励政策可在本办法基础上继续执行。

**第五十条** 本办法自2022年9月1日起施行,有效期至2027年8月31日。

附件:1.宝鸡市 年度居家和社区养老服务设施运营补助申报表

2.宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

附件 1

宝鸡市\_\_\_\_年度居家和社区养老服务设施运营补助申报表  
( 类设施)

设施类型	社区老年人日间照料中心( ) 社区养老服务中心( ) 社区养老服务站( )			
项目地址	____县(区)____街道(镇)____社区____(具体到楼层)			
建筑面积	____平方米	设置床位数	____张	投入运营时间
功能室	服务室 <input type="checkbox"/> 保健康复室 <input type="checkbox"/> 休息室 <input type="checkbox"/> 备餐室 <input type="checkbox"/> 心理疏导室 <input type="checkbox"/> 餐厅 <input type="checkbox"/> 浴室 <input type="checkbox"/> 理发室 <input type="checkbox"/> 文化活动室 <input type="checkbox"/> 洗衣室 <input type="checkbox"/> 阅览室 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input type="checkbox"/> 其他:			
运营机构 基本信息	机构名称			
	机构性质		企业( ) 社会组织( )	
	统一社会信用代码			
	机构负责人/联系电话			
服务人员 配置情况	管理人员____人,养老护理员____人,医生____人,护士____人。其他工作人员____人,主要为____。			
服务项目及 运营情况	日托看护( ) 膳食服务( ) 医疗护理( ) 康复保健( ) 家政服务( ) 陪护服务( ) 心理咨询( ) 交通服务( ) 文化及娱乐活动( ) 其他: 每周平均营业____天,每天平均服务老年人____人,其中用餐老年人____人。其他相关情况简介(周边交通、环境和医疗机构设置及开展服务等)请另附资料说明。			
评估结果	优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/>		申请补助资金(万元)	
申请人保证以上数据及申报材料真实有效,并承诺遵守有关规定。如有不实,愿承担相关法律责任。  <p style="text-align: right;">运营机构负责人签字(盖章): 年 月 日</p>				
社区居委会 意见	单位(盖章) 年 月 日		街道办事处 (镇政府)意见	单位(盖章) 年 月 日
县(区)民政 部门意见	单位(盖章) 年 月 日		市民政局意见	单位(盖章) 年 月 日
备注	提交本申报表时应同时按《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》要求,提供相关材料并附目录清单。			

附件2

## 宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表 (社区老年人日间照料中心)

项目	分值	评估方式	评分标准	自评	初评	评估	
制度建设(22分)	服务指南	1	实地检查	公示,得1分;未公示,得0分。			
	收费标准	2	实地检查	公示,得2分;未公示,得0分。			
	职责分工	2	实地检查	公示,得2分;未公示,得0分。			
	服务规范	2	实地检查	公示服务项目(含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等),每少一项扣0.5分,扣完为止。			
	开放时间	4	查看资料	每周开放5天以上,得4分;不足5天,得0分。(节假日除外、特殊情况需报备)			
	服务合同	3	查看资料	与服务对象签订服务合同,得3分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	财务管理	2	实地检查	制定财务管理制度,定期公示财务报表,得2分;制定未公示,得1分;未制定,得0分。			
	业务培训	2	查看资料	制定工作人员业务培训计划,并按计划组织培训,得2分;制定未组织,得1分;未制定,得0分。			
	奖惩考核	2	查看资料	每半年对工作人员实行考评,得2分;缺少1次,扣1分;未考评得0分。			
	卫生防疫	2	实地检查	制度健全,公示,得2分;未公示,得0分。			
人员配备(13分)	管理人员	2	验证	配备专职管理人员,得2分;未配备,得0分。			
	财务人员	1	验证	配备财务人员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	备餐人员	2	验证	配备专职人员负责配餐、备餐,得2分;未配备,得0分。			
	医护人员	4	验证	配备1名医生,专职得2分,兼职得1分;配备1名护士,专职得1分,兼职得0.5分;配备2名护理员(助老员),得1分,少1名扣0.5分。			
	心理咨询人员	1	验证	配备心理咨询人员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	保洁员	1	验证	配备1名保洁员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	安全员	1	验证	配备1名安全员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	社工、志愿者	1	验证	组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务,得1分;未开展,得0分。			

## 宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

项目	分值	评审方式	评分标准	自评	初评	评估	
服务活动(七分)	老年人档案	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案,得6分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	餐饮服务	6	查看资料	每个开放日为老年人提供餐饮服务,得6分;缺少1天,扣1分,扣完为止。(提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时,不参与年度评估)			
	关爱活动	5	查看资料	利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日,组织关爱老年人活动不少于5次,得5分;缺少1次,扣1分;计划、记录不完善,每1次扣0.5分,扣完为止。			
	助浴服务	2	查看资料	以无偿或低偿的方式,为老年人开展助浴服务,得2分;未开展,得0分。			
	理发服务	2	查看资料	每周组织一次为老年人理发服务,得2分;缺少1次扣0.1分,扣完为止。			
	健康讲座	4	查看资料	每年组织健康知识宣讲不少于2次,得4分;缺少1次,扣2分。(不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等)			
	心理慰藉	2	查看资料	为老年人提供心理咨询、心理慰藉服务,得2分;未开展,得0分。			
	图书刊物	3	查看资料	适合老年人阅读的当年报刊不少于4份,杂志不少于10份、书籍不少于300册,得3分;每项少于50%,各扣1分。			
	创新服务	10	评议	创新为老服务项目内容、方式方法,每项得2分,累计最高得10分。			
规范管理(五分)	服务记录	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况,得6分;缺少1次,扣0.5分,扣完为止。			
	统一着装	2	实地检查	所有工作人员统一着装,得2分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	健康证	2	验证	从事餐饮、护理人员健康证齐全有效,得2分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	医疗保障	2	查看资料	与卫生服务机构签订医疗合作协议,开通绿色通道,得2分;未签订,得0分。			
	环境卫生	2	实地检查	室内卫生整洁,无杂物、异味,得2分;发现1处垃圾,扣0.5分,发现1次“四害”,扣1分,扣完为止。			
	安全教育	2	查看资料	每季度至少开展1次安全教育培训,得2分;缺少1次,扣0.5分。			
	应急预案	3	查看资料	灾害、事故、疾病等应急预案齐全,并定期组织演练,得3分;有预案未演练,每项扣0.5分,扣完为止。			
	监督投诉	2	查看资料	设有意见箱(簿)、公开监督投诉电话,得1分;未公开,得0分;未被投诉或投诉处理满意度100%,得1分;投诉处理满意度低于100%,得0分。			
问卷调查	4	查看资料	在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人,进行问卷调查,满意率达到90%以上,得4分;80%-90%,得2分,80%以下,得0分。				
合计分值	100						
一票否决	出现安全责任事故,取消当年评估资格。						

备注:自评由社区居委会指导运营机构填写,初评由街道办事处(镇政府)负责,评估由县(区)民政部门负责。评估60分以下为较差;60(含)~70分为一般;70(含)~80分为良好;80(含)分以上为优秀。

## 宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

### (社区养老服务中心)

项目	分值	评估方式	评分标准	自评	初评	评估	
制度建设(2分)	服务指南	1	实地检查	公示,得1分;未公示,得0分。			
	收费标准	2	实地检查	公示,得2分;未公示,得0分。			
	职责分工	2	实地检查	公示,得2分;未公示,得0分。			
	服务规范	2	实地检查	公示服务项目(含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等),每少一项扣0.5分,扣完为止。			
	开放时间	4	查看资料	每周开放5天以上,得4分;不足5天,得0分。(节假日除外、特殊情况需报备)			
	服务合同	3	查看资料	与服务对象签订服务合同,得3分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	财务管理	2	实地检查	制定财务管理制度,定期公示财务报表,得2分;制定未公示,得1分;未制定,得0分。			
	业务培训	2	查看资料	制定工作人员业务培训计划,并按计划组织培训,得2分;制定未组织,得1分;未制定,得0分。			
	奖惩考核	2	查看资料	每半年对工作人员实行考评,得2分;缺少1次,扣1分;未考评得0分。			
	卫生防疫	2	实地检查	制度健全,公示,得2分;未公示,得0分。			
人员配备(3分)	管理人员	2	验证	配备专职管理人员,得2分;未配备,得0分。			
	财务人员	1	验证	配备财务人员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	备餐人员	2	验证	配备专职人员负责配餐、备餐,得2分;未配备,得0分。			
	医护人员	4	验证	配备1名医生,专职得2分,兼职得1分;配备1名护士,专职得1分,兼职得0.5分;配备2名护理员(助老员),得1分,少1名扣0.5分。			
	心理咨询人员	1	验证	配备心理咨询人员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	保洁员	1	验证	配备1名保洁员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	安全员	1	验证	配备1名安全员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	社工、志愿者	1	验证	组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务,得1分;未开展,得0分。			

宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

项目	分值	评审方式	评分标准	自评	初评	评估	
服务活动(40分)	老年人档案	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案,得6分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	餐饮服务	6	查看资料	每个开放日为老年人提供餐饮服务,得6分;缺少1天,扣1分,扣完为止。(提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时,不参与年度评估)			
	关爱活动	7	查看资料	利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日,组织关爱老年人活动不少于7次,得7分;缺少1次,扣1分;计划、记录不完善,每1次扣0.5分,扣完为止。			
	健康讲座	6	查看资料	每年组织健康知识宣讲不少于3次,得6分;缺少1次,扣2分。(不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等)			
	心理慰藉	2	查看资料	为老年人提供心理咨询、心理慰藉服务,得2分;未开展,得0分。			
	图书刊物	3	查看资料	适合老年人阅读的当年报刊不少于4份,杂志不少于8份、书籍不少于200册,得3分;每项少于50%,各扣1分。			
	创新服务	10	评议	创新为老服务项目内容、方式方法,每项得2分,累计最高得10分。			
规范管理(20分)	服务记录	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况,得6分;缺少1次,扣0.5分,扣完为止。			
	统一着装	2	实地检查	所有工作人员统一着装,得2分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	健康证	2	验证	从事餐饮、护理人员健康证齐全有效,得2分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	医疗保障	2	查看资料	与卫生服务机构签订医疗合作协议,开通绿色通道,得2分;未签订,得0分。			
	环境卫生	2	实地检查	室内卫生整洁,无杂物、异味,得2分;发现1处垃圾,扣0.5分,发现1次“四害”,扣1分,扣完为止。			
	安全教育	2	查看资料	每季度至少开展1次安全教育培训,得2分;缺少1次,扣0.5分。			
	应急预案	3	查看资料	灾害、事故、疾病等应急预案齐全,并定期组织演练,得3分;有预案未演练,每项扣0.5分,扣完为止。			
	监督投诉	2	查看资料	设有意见箱(簿)、公开监督投诉电话,得1分;未公开,得0分;未被投诉或投诉处理满意度100%,得1分;投诉处理满意度低于100%,得0分。			
	问卷调查	4	查看资料	在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人,进行问卷调查,满意率达到90%以上,得4分;80%-90%,得2分,80%以下,得0分。			
合计分值	100						
一票否决			出现安全责任事故,取消当年评估资格。				

备注:自评由社区居委会指导运营机构填写,初评由街道办事处(镇政府)负责,评估由县(区)民政部门负责。评估60分以下为较差;60(含)~70分为一般;70(含)~80分为良好;80(含)分以上为优秀。

## 宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

### (社区养老服务站)

项目	分值	评估方式	评分标准	自评	初评	评估	
制度建设(22分)	服务指南	1	实地检查	公示,得1分;未公示,得0分。			
	收费标准	2	实地检查	公示,得2分;未公示,得0分。			
	职责分工	2	实地检查	公示,得2分;未公示,得0分。			
	服务规范	2	实地检查	公示服务项目(含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等),每少一项扣0.5分,扣完为止。			
	开放时间	4	查看资料	每周开放5天以上,得4分;不足5天,得0分。(节假日除外、特殊情况需报备)			
	服务合同	3	查看资料	与服务对象签订服务合同,得3分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	财务管理	2	实地检查	制定财务管理制度,定期公示财务报表,得2分;制定未公示,得1分;未制定,得0分。			
	业务培训	2	查看资料	制定工作人员业务培训计划,并按计划组织培训,得2分;制定未组织,得1分;未制定,得0分。			
	奖惩考核	2	查看资料	每半年对工作人员实行考评,得2分;缺少1次,扣1分;未考评得0分。			
	卫生防疫	2	实地检查	制度健全,公示,得2分;未公示,得0分。			
人员配备(3分)	管理人员	2	验证	配备专职管理人员,得2分;未配备,得0分。			
	财务人员	1	验证	配备财务人员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	备餐人员	2	验证	配备专职人员负责配餐、备餐,得2分;未配备,得0分。			
	医护人员	4	验证	配备1名医生,专职得2分,兼职得1分;配备1名护士,专职得1分,兼职得0.5分;配备2名护理员(助老员),得1分,少1名扣0.5分。			
	保洁员	1	验证	配备1名保洁员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	安全员	1	验证	配备1名安全员(可兼职),得1分;未配备,得0分。			
	社工、志愿者	2	验证	组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务,得2分;未开展,得0分。			

宝鸡市人民政府办公室关于印发《宝鸡市居家和社区养老服务设施建设运营管理办法》的通知

项目	分值	评审方式	评分标准	自评	初评	评估	
服务活动(38分)	老年人档案	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案,得6分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	餐饮服务	6	查看资料	每个开放日为老年人提供餐饮服务,得6分;缺少1天,扣1分,扣完为止。(提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时,不参与年度评估)			
	关爱活动	7	查看资料	利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日,组织关爱老年人活动不少于7次,得7分;缺少1次,扣1分;计划、记录不完善,每1次扣0.5分,扣完为止。			
	健康讲座	6	查看资料	每年组织健康知识宣讲不少于3次,得6分;缺少1次,扣2分。(不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等)			
	图书刊物	3	查看资料	适合老年人阅读的当年报刊不少于2份,杂志不少于6份、书籍不少于100册,得3分;每项少于50%,各扣1分。			
	创新服务	10	评议	创新为老服务项目内容、方式方法,每项得2分,累计最高得10分。			
规范管理(27分)	服务记录	6	系统核查	依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况,得6分;缺少1次,扣0.5分,扣完为止。			
	统一着装	2	实地检查	所有工作人员统一着装,得2分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	健康证	2	验证	从事餐饮、护理人员健康证齐全有效,得2分;缺少1人,扣0.5分,扣完为止。			
	医疗保障	2	查看资料	与卫生服务机构签订医疗合作协议,开通绿色通道,得2分;未签订,得0分。			
	环境卫生	3	实地检查	室内卫生整洁,无杂物、异味,得3分;发现1处垃圾,扣0.5分,发现1次“四害”,扣1分,扣完为止。			
	安全教育	3	查看资料	每季度至少开展1次安全教育培训,得3分;缺少1次,扣1分,扣完为止。			
	应急预案	3	查看资料	灾害、事故、疾病等应急预案齐全,并定期组织演练,得3分;有预案未演练,每项扣0.5分,扣完为止。			
	监督投诉	2	查看资料	设有意见箱(簿)、公开监督投诉电话,得1分;未公开,得0分;未被投诉或投诉处理满意度100%,得1分;投诉处理满意度低于100%,得0分。			
	问卷调查	4	查看资料	在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人,进行问卷调查,满意率达到90%以上,得4分;80%~90%,得2分,80%以下,得0分。			
合计分值	100						
一票否决	出现安全责任事故,取消当年评估资格。						

备注:自评由社区居委会指导运营机构填写,初评由街道办事处(镇政府)负责,评估由县(区)民政部门负责。评估60分以下为较差;60(含)~70分为一般;70(含)~80分为良好;80(含)分以上为优秀。