

# 济宁市兖州区民政局文件

兖民字〔2022〕83号

## 关于印发《济宁市兖州区养老服务机构重大事项报告制度》的通知

各镇街，各养老服务机构：

现将《济宁市兖州区养老服务机构重大事项报告制度》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



（此件主动公开）

# 济宁市兖州区养老服务机构重大事项报告制度

**第一条** 为进一步规范全区养老服务机构运营管理，及时准确掌握养老服务机构运营状况并防范化解重大安全问题和风险隐患，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《养老机构管理办法》《山东省养老服务条例》《山东省公办养老机构委托运营管理办法》（鲁民〔2020〕35号）和省民政厅等19部门《关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的实施意见》（鲁民〔2021〕52号）及济宁市民政局《关于印发<济宁市养老服务机构重大事项报告制度>的通知》（济民函〔2022〕91号）等法律法规政策制度，结合工作实际，制定本规定。

**第二条** 重大事项报告主体为在本区行政区域内备案的各类养老服务机构，以及各镇街民政办。

**第三条** 重大事项主要包括：

（一）养老服务机构紧急报告的重大事项。

- 1.涉及欺老虐老等行为及养老服务质量投诉、举报或纠纷问题；
- 2.涉及养老诈骗的活动；
- 3.造成人员伤亡、重大财产损失的灾害事件；
- 4.涉及新冠肺炎病毒疫情或其他重大传染病疫情，食物中毒等公共卫生事件；

5.机构内人员非正常死亡，他杀、自杀、伤人等事（案）件；

6.消防事故、施工等安全生产事故；

7.养老服务机构因变更或者终止等未在合理期限内暂停、终止服务的；

8.因涉及养老服务机构安全的隐患或问题，被有关部门依法依规给予行政处罚的；

9.养老服务机构法定代表人（主要负责人）被司法机关依法限制人身自由的。

（二）各镇街民政办常规报告的重大事项。

1.养老服务机构经营状况，包括养老服务机构收费标准及收费检查情况（含收取老年人各类预付资金情况）、收支基本情况、场地租赁情况、经营合同期限等；

2.服务质量满意度调查情况。

**第四条** 养老服务机构发生第三条第一款规定的任意一项重大事项，应立即向属地民政办报告。

**第五条** 各镇街民政办接到养老服务机构关于第三条第一款规定的任意一项重大事项报告后，按照以下程序向区民政局报告：

（一）初次报告。各镇街民政办在接到养老服务机构重大事项报告后，应第一时间核实情况，并立即向区民政局（电话：0537-3433315）进行简要情况报告，区民政局视报告事项严重程度派出专人前往现场进行调查或应急处置。

2小时内，各镇街民政办向区民政局书面报告重大事项基本

情况、先期处置情况、舆情风险研判情况、初步对策建议等。

24小时内，各镇街民政办向区民政局书面报告事态发展情况、善后处理措施及意见、舆情研判处置、事件原因分析、经验教训、对策建议等。

（二）阶段报告。本着及时续报原则，各镇街民政办应及时向区民政局书面报告最新情况、应急处置阶段性进展、事件发展趋势、即将开展工作等情况。事件当天不能处置完毕的，须每日报告情况直至处置完毕。

（三）总结报告。重大事项处置结束后3个工作日内，各镇街民政办向区民政局书面上报总结报告。

**第六条** 每年3月底前，各镇街民政办应向区民政局书面上报本辖区养老服务机构的上年度工作报告和会计师事务所出具的年度审计报告。年度工作报告内容包括服务范围、服务对象、服务质量、运营管理、经营收支等情况。

每年6月、12月底前，各镇街民政办应向区民政局书面上报本辖区养老机构半年、年度经营状况报告（报告格式见附件）。

每年12月底前各镇街民政办对本辖区养老机构应至少开展一次服务质量满意度调查，并向区民政局书面报告调查结果。

**第七条** 各镇街民政办向区民政局上报的重大事项报告，应由各镇街主要负责同志签发。

**第八条** 各镇街民政办、各养老机构应严格落实养老服

务机构重大事项报告要求，对迟报、谎报、瞒报、漏报，以及不执行报告制度，导致发生重大问题或造成重大损失、重大社会影响的，依法依规严肃追究相关单位及人员的责任。

**第九条** 本规定由区民政局负责解释。

**第十条** 本规定自2022年11月28日起施行，有效期至2024年9月20日。

附件：济宁市兖州区养老服务机构经营状况报告（格式）

附件

# 济宁市兖州区养老服务机构经营服务状况 报 告

(格式)

## 一、基本情况

养老服务机构数量、委托运营情况、连锁运营情况、入住老年人情况(含入住人数、能力评估情况)、工作人员情况等。

## 二、经营状况

养老服务机构收费标准及公开情况、养老服务机构收费情况(含收取老年人各类预付资金情况)、收支基本情况(含财政资金补助情况)、场地租赁情况、经营合同期限等。

各镇街民政办应按照辖区内养老机构名称,分别填写检查情况、投诉举报、矛盾纠纷、行政处罚等情况。

## 三、满意度调查情况

根据山东省地方标准《养老服务顾客满意度测评》(DB 37/T 3093-2018)对本辖区养老服务机构开展服务质量满意度调查,并如实记录调查结果。

## 四、存在的问题及下步打算

养老服务机构可反馈运营中存在的困难和建议。各镇街民政办可根据检查、调查结果,分析养老服务机构潜在问题,提出解决措施。