

辽宁省民政厅

辽民监函〔2024〕93号

关于印发《辽宁省养老服务质量和安全 社会监督员管理办法》的通知

各市民政局、沈抚示范区社会事业局：

现将《辽宁省养老服务质量和安全社会监督员管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

辽宁省养老服务质量和安全 社会监督员管理办法

第一条 为充分发挥社会力量的监督作用，进一步提升养老服务质量和安全，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称养老服务质量和安全社会监督员（以下简称“社会监督员”），是指民政部门从社会公众中招募的对本行政区域养老服务质量和安全开展义务监督的人员。养老服务质量和安全社会监督工作具有自愿性、无偿性，社会监督员无任何形式的报酬。

第三条 省民政厅制定全省养老服务质量和安全社会监督工作政策并组织实施，归集全省社会监督员名单，掌握社会监督工作进展。市、县（区、市）民政部门负责本辖区社会监督员的招募、管理和意见的征集、应用和反馈等工作。

第四条 市、县（区、市）民政部门根据辖区实际情况招募建立本级社会监督员库，公布社会监督员名单，报送省民政厅养老促进监管处。社会监督员优先从以下人员中选择：

（一）入住本地养老机构或接受养老服务机构居家照护服务的老年人或其家属；

（二）在本地常住的老年人；

（三）人大代表、政协委员；

（四）新闻媒体从业人员；

(五) 专家学者、行业协会工作人员等其他社会各界热心人士。

第五条 社会监督员应具备以下基本条件：

(一) 拥护中国共产党的领导，拥护党的路线、方针、政策，遵守国家法律法规。

(二) 在本地常住，有固定的联系地址及电话；

(三) 关心本地养老服务工作，遵纪守法，诚实守信；

(四) 年满十八周岁，具备履行社会监督职责的能力素质，善于了解社情民意，及时反馈监督信息；

(五) 自愿参与养老服务质量和安全社会监督工作；

(六) 无犯罪记录、党纪政纪处罚记录或不良信用记录；

(七) 法律、法规、规章规定的其他条件。

第六条 社会监督员主要有以下职责：

(一) 多渠道了解养老服务领域有关情况，学习掌握养老机构或居家照护服务的有关制度规定；

(二) 参与养老服务质量、安全管理、满意度监督管理和评议指导工作；

(三) 通过电子邮件、来信或电话等方式，向民政部门反映养老服务机构运营管理、服务质量、安全管理等方面或居家照护服务方面存在的风险隐患或问题；

(四) 客观、公正评价养老服务机构有关情况，并提出意见和建议。

第七条 民政部门每年对社会监督员库中的人员进行动态更新，对上一年度表现突出的社会监督员，可依其意愿优先纳入社会监督员库。社会监督员有下列情形之一的，公布身份解除：

- （一）违法违规履行社会监督工作职责的；
- （二）利用社会监督工作谋取私利的；
- （三）其他违法违纪情形的。

第八条 民政部门应指定工作人员，负责联系社会监督员，协助其履行义务监督活动并提供必要的工作便利条件。

第九条 民政部门应公布社会监督员反映情况问题的电子邮件、信函邮寄地址及电话号码，及时收集整理反馈信息。

第十条 民政部门通过组织社会监督员召开座谈会、邀请社会监督员联合实地走访、现场调研等方式，听取社会监督员对养老服务质量和安全的意见和建议。鼓励社会监督员通过志愿服务的方式，深入养老服务机构开展活动，了解养老服务质量和安全情况。

第十一条 民政部门建立督办工作机制，对社会监督员反映的问题形成工作台账，督办整改，并及时将整改情况向社会监督员反馈。

第十二条 本办法由省民政厅负责解释。

第十三条 本办法自发布之日起施行，市、县（区、市）民政部门可结合本地区实际制定实施细则。

