

关于印发《临沂市特殊困难老年人委托服务 实施办法（试行）》的通知

各县区民政局，临沂高新技术产业开发区民政卫生工作办公室，
临沂沂河新区社会保障办公室：

现将《临沂市特殊困难老年人委托服务实施办法（试行）》
印发给你们，请认真贯彻执行。执行中如有问题或建议，请及
时反馈。

临沂市特殊困难老年人委托服务实施办法 (试行)

第一章 总 则

第一条 为解决本市特殊困难老年人在入住养老机构、就医等事务时遇到的相关手续办理困难等问题，切实提高特殊困难老年人生活质量，依据《中华人民共和国老年人权益保障法》《山东省人民政府办公厅关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》(鲁政办发〔2022〕18号)等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称特殊困难老年人是指具有本市户籍的独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊困难家庭等老年人。

第三条 本办法所称委托服务机构是指养老机构、社区养老服务设施、社会工作机构以及医疗卫生机构等有资质的社会服务机构。

第四条 特殊困难老年人及其监护人本着自愿原则，选择委托服务机构提供服务，委托服务机构应当按照公平、公开、公正、诚信原则为特殊困难老年人提供委托服务。

第二章 委托服务内容

第五条 委托服务机构接受特殊困难老年人及其监护人的

委托，协助办理养老机构入住、就医等服务。各县（区）可结合本地实际，指导委托服务机构拓展服务内容。

第六条 鼓励委托服务机构在实施特殊困难老年人委托服务中，积极协调各类评估、资产管理、志愿服务、法律援助等专业性企事业单位、组织、机构等共同参与老年人权益维护和服务工作。

第三章 工作要求

第七条 县级民政部门负责指导制定特殊困难老年人委托服务协议，明确各方权利义务，以及委托服务内容、监督管理、法律责任等。

第八条 委托服务机构按照一人一档要求，完善和规范特殊困难老年人档案。特殊困难老年人档案应包括身份证复印件、户口簿复印件、委托服务协议、委托服务记录等。

第九条 建立委托服务机构评价机制，乡镇（街道）和村（居）定期对委托服务机构工作开展情况进行评价。

第十条 充分发挥社会监督作用，乡镇（街道）和村（居）对委托服务机构工作开展情况进行评价时要主动征求邻里意见，开展特殊困难老年人满意度调查，畅通投诉举报渠道，及时处置发现的问题，保障特殊困难老年人基本权益。

第四章 工作分工

第十一条 县级民政部门负责指导本县特殊困难老年人委

托服务工作，对辖区内乡镇（街道）委托服务工作开展进行指导和监督。

第十二条 乡镇（街道）、村（居）负责指导和监督委托服务机构委托服务工作。

第十三条 委托服务机构按照委托服务协议履行对特殊困难老年人的服务责任。履行协议不符合要求的，及时整改落实；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究相关法律责任。

第五章 保障措施

第十四条 县级民政部门要积极培育委托服务机构为特殊困难老年人提供专业服务。有条件的县（区）可通过财政补贴、慈善捐赠等方式对特殊困难老年人委托服务给予支持。

第十五条 县级民政部门要探索建立委托服务培训机制，对委托服务人员进行业务培训，提升服务人员服务技能。

第十六条 县级民政部门要加强委托服务政策宣传，积极开展各项宣传活动，提高社会知晓度，营造关心关爱特殊困难老年人的社会氛围。

第六章 附则

第十七条 各县（区）可依据本办法，结合本地实际制定实施方案。