

武汉市民政局

关于做好 2023 年度全市养老机构 “双评议”工作的通知

各区民政局，各功能区社会事务局（城乡工作处、社会事业局），市社会福利院、市第二社会福利院：

为进一步做好 2023 年度全市养老机构“双评议”工作，持续提升养老服务质量 and 水平，根据《2023 年度全市评议“十优满意养老机构”“十差不满意养老机构”工作方案》，现就相关事宜通知如下：

一、迅速开展评议摸底调研。各区要结合 2022 年养老机构“双评议”工作短板，聚焦扫码评议、二维码张挂、落实评议流程、遵守评议纪律等情况，迅速开展摸底调研，全面掌握辖区养老机构“双评议”现状，及时整改评议工作中的问题，帮助解决评议工作中的困难。对 2022 年已参评目前已停业的机构（今年内不运营）要清理退出评议，对 2022 年应参评未参评的、2023 年新运营（恢复运营）的机构要纳入评议，在统计表（附件）中列明，逐一说明情况。对应纳入评议而未参评的机构，一律按零分计算。

各区填报辖区参评养老机构名单，加盖本单位公章于4月28日（星期五）前报市民政局养老服务处（含纸质扫描版和wrod电子版）。

二、严格规范评议操作流程。各区要明确专人负责，注册1名区级系统管理员（详见系统操作手册），加强系统操作手册、操作规范等内容的学习理解，做到熟练掌握、灵活运用；要及时了解掌握辖区每个养老机构评议工作情况，定期分析研判评议数据，对长期“零扫码”、违规刷票、数据异常等情形，及时提醒养老机构做好相关工作；对出现不满意、基本满意的评议件，要本着实事求是、客观公正的态度，及时认真做好“回访、核实、认定”等工作，确保评议事项事事有着落、件件有回音、服务对象满意。

三、持续提升评议工作质效。各区要强化日常督导，采取日常指导、定期调研、现场督导等形式，加强对辖区养老机构“双评议”工作的督导检查，帮助解决问题，对突出的典型问题、反复出现的问题、集中反映的问题等，集中开展专项整治，持续改进工作作风、不断优化工作流程、全面提高服务质量，实现“以评促改”“以评促治”“以评促建”成效。要抓实检查评分，结合对辖区养老机构督导督导检查情况，每月对各参评机构进行检查计分（实行百分制计分）。检查计分要适当拉开差距，原则上参评

机构不得满分，最高分与最低分的差值不低于 10 分，同分值的参评机构不超过辖区参评机构总数的 5%。各区从 5 月起，每月 5 日前将上月辖区养老机构“双评议”工作，检查计分结果反馈市民政局养老服务处备案（逾期未报按当月最低分计）。市民政局将采取日常调研、联合检查等形式，对养老机构“双评议”工作予以督导检查。

附件：XXX 区养老机构“双评议”参评机构统计表



