眉政办发〔2024〕11号

眉县人民政府办公室

关于印发《眉县老年人爱心助餐工作实施方案

（试行）》的通知

各镇人民政府、街道办事处，县政府各有关工作部门、各直属机构：

现将《眉县老年人爱心助餐工作实施方案（试行）》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好落实。

眉县人民政府办公室

2024年5月19日

眉县老年人爱心助餐工作实施方案（试行）

为加快发展养老服务产业，切实解决老年人就餐不便问题，进一步提高老年生活质量，加快建设幸福眉县，根据民政部等11部门《关于印发<积极发展老年助餐服务行动方案>的通知》（民发〔2023〕58号）《陕西省积极发展老年助餐服务行动实施方案》要求，结合县情实际，制定本实施方案。

1. 工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，聚焦老年人就餐实际困难，坚持“党委领导、政府统筹、保障基本，因地制宜、精准施策，尽力而为、量力而行”的工作原则，充分发挥市场机制作用，探索向5个县级爱心助餐试点（**横渠镇豆家堡村、金渠镇枣林村、首善街办平阳社区、槐芽镇槐里小院和康馨养老服务中心**）、7个镇级试点村（**汤峪镇羊仓堡村、齐镇南寨村、营头镇营头村、横渠镇古城村、金渠镇蔡家崖村、槐芽镇西街村、常兴镇车圈村**）范围内60岁以上有助餐需求的老年人提供助餐，满足老年人多样化、差异化就餐需求。

2024年6月前，对老年人爱心助餐服务全面梳理，总结经验适时向全县各镇街、村（社区）推广。到2025年底，力争城乡社区老年助餐服务网络基本形成，服务覆盖率大幅度提升。到2026年底，城乡社区老年助餐服务网络更加完善，多元供给格局基本形成，可持续发展能力得到巩固，老年人就餐便利度、满意度明显提升。

1. 试点内容

**1.建立组织机构。**各镇街成立爱心助餐工作专班，指导各试点成立助餐领导小组，以试点包抓负责人任组长，村干部、网格员、志愿者为成员。积极吸纳党员、积极分子、热心群众、志愿者及低保户组建志愿者送餐队，制定动态轮班送餐制度。建立助餐服务中心户信息库，满足短期特殊个性化老人需求。

**2.丰富助餐模式。**农村互助幸福院、社区日间照料中心为助餐主阵地。鼓励采取邻里互助、亲友帮助等方式，设立助餐中心户，结对为老年人提供助餐服务。支持辖区内爱心餐饮企业承接运营老年助餐服务，为居住距离近、行动方便的老年人提供集中就餐。引导志愿送餐队为居住较远、行动不便的老年人提供上门送餐服务。

**3.多元筹措资金。**探索建立“政府补一点、集体添一点、社会捐一点、个人出一点”的多元筹资机制。各助餐试点对运行资金进行核算，对每年筹集的慈善捐助、爱心人士捐助、村级集体经济补助、政府补贴外的不足部分，通过村民代表会议等形式，向老人收取餐费。探索中心户助餐形式，结合老人经济状况和饮食需求协商收费金额。爱心助餐企业根据老人饮食需求制定菜品，按成本核算，实行优惠收费。

**4.严格工作程序。**网格员对区域内的老人进行摸底，了解服务人群数量、饮食习惯、用餐需求、配送需求信息等。建立动态信息台账，结合老年人实际就餐需求，科学制定食谱，按照“政府统筹、保障基本、因地制宜、精准施策、尽力而为、量力而行”的送餐原则安排餐点及送餐服务。志愿送餐队及时送餐，了解当天老人就餐情况，并向领导小组进行反馈。

**5.建立评价机制。**相关职能部门常态化开展联合巡查、强化日常监管，每半年向社会通报监督管理情况。建立老年助餐服务动态调整机制，以老年人满意度为核心评估指标，定期对老年助餐服务价格和质量进行评价，将评价结果与补助资金挂钩，适时调整助餐点。（具体评价指标参照附件1、2）

1. 实施步骤

**第一阶段：建立机制（2024年5月-2024年7月）。**各镇街成立爱心助餐工作专班，指导各试点成立助餐领导小组，建立服务队伍、明确专人负责。对试点区域内老年人助餐服务需求进行全面摸底，完善规章制度、服务记录、评价机制等，打造一批样板试点。

**第二阶段：重点推进（2024年8月-2024年12月）。**根据试点实际情况，及时调整完善方案，确保爱心助餐试点工作全面推进。各镇街及时总结爱心助餐试点成功经验，结合实际进行推广，在第一批试点成功的基础上，逐步拓展有偿代买代办、送医陪诊、聚集自然村适当设立村民活动室工作。

**第三阶段：全面推进（2025年1月-2025年12月底）。**在全县所有行政村全面推广爱心助餐，并将爱心助餐服务平台与社会化服务平台有机结合，拓展服务项目，统筹社会资源，形成“助餐+”服务平台，增加点餐、采买、远程医疗等服务，满足老年人多样化的服务需求。鼓励社会力量参与，借助物流网络为老年人提供有偿送餐服务，全面建成覆盖城乡、布局均衡、方便可及、多元主体参与的老年助餐服务网络。

四、工作要求

**1.加强组织领导。**进一步健全党委领导、政府主导、部门负责、社会参与的老年人助餐服务工作机制，成立由县政府分管副县长任组长，县民政局局长任副组长，县委宣传部、县民政局、发改局、财政局、人社局、自然资源局、住建局、农业农村局、商信局、税务局、市场监管局、消防救援大队、慈善组织和各镇（街）分管负责人为成员的眉县老年人爱心助餐专项工作领导小组，领导小组办公室设在县民政局，民政局局长兼任办公室主任，主要负责试点工作的组织实施。县民政局要加强对老年人助餐服务工作的指导，各镇街爱心助餐工作专班要加强对爱心助餐运营的动态评估、监督检查和指导，及时解决试点推进中存在的困难和问题，确保试点各项工作顺利有序进行。

**2.明确职责任务。**各成员单位要结合自身职能职责，主动承担在试点工作的职责任务。县发改局要将老年助餐服务纳入经济社会发展相关专项规划统筹推进。县财政局要按规定落实财税支持政策，加强资金规范使用监管。县人社局要鼓励支持老年助餐服务机构吸纳重点群体就业，并按规定给予补贴。县自然资源局要保障和规范老年助餐服务设施用地供应。县住建局要统筹推进老年助餐服务设施建设。县农业农村局要协调农村公共服务资源向老年助餐服务倾斜。县商信局要积极引导餐饮、商贸物流企业和互联网平台参与老年助餐服务。县税务局要积极落实老年助餐服务领域税收减免优惠政策。县市场监管局要加强对老年助餐服务的食品安全监管。县消防救援大队要依法加强老年助餐服务场所消防安全监督检查。县慈善协会要积极主动参与爱心助餐工作。

**3.加大资金保障。**积极争取“省市向县级助餐点每人每次补助两元，每人每天不超过两次”等有关规定落实。县财政每年给予县级助餐试点不低于2万元的试点补助。各村级集体经济每年要积极向助餐试点给予补助。各试点单位结合各自财力状况，向享受助餐服务的老年人推行差异化优惠收费。对创出经验的县级试点根据评估等级给予奖励，镇级助餐试点在原运行资金方面予以倾斜。同时，对深度参与老年人爱心助餐工作、社会作用发挥明显的餐饮企业，按照省市政策进行综合奖补。

**4.强化监督管理。**将老年助餐服务工作纳入镇街绩效考核，增加分值权重。县民政局定期抽查，加强日常监管，确保资金使用合理高效。各试点单位要建立财务台账制度，及时记录收支情况，镇街每月对助餐点开展财务检查；要严格落实“六公示”制度，每年定期开展第三方服务满意度抽查与老年助餐服务相关培训，推进助餐服务标准化，主动接受监督。

附件：1.爱心助餐工作评价机制

2.眉县爱心助餐评价表

附件1

爱心助餐工作评价机制

1. 评价主体

针对助餐点的服务开展情况，助餐点每月开展一次自评、相关镇街每季度评价一次、县民政局每半年评价一次，确保助餐服务的质量和效果，推动助餐服务工作高质量发展。

二、评价内容及标准

**1.基础设施建设。**要具备完善的设施，如桌椅、餐具、消毒设备等，为老人提供安全、舒适的就餐环境。助餐点要具备完善的安全措施，如防滑、防火等，确保老年人的生命安全。

**2.制度建设。**爱心助餐送餐制度、爱心助餐信息反馈制度、爱心助餐收费制度、爱心助餐食品安全制度、爱心助餐财务制度、村慈善公约等制度上墙，并严格执行。

**3.服务质量。**要求食材新鲜、优质，菜品营养搭配均衡，符合老年人的健康需求，餐食要口感好、口味佳。服务人员要态度热情、周到，具备专业的服务技能，能够迅速、准确地为老年人开展助餐服务。助餐点环境要整洁、符合卫生标准；要求饭菜价格合理，不高于市场价，同时考虑到老年人的经济接受能力，提供普惠性的助餐服务。

**4.信息反馈。**开展老人满意度调查，定期了解老年群众的就餐需求，听取群众意见和建议，及时调整。

三、评价方式

按参与助餐老人评价、一般群众评价与镇街、县民政局评价相结合的原则，严格参照评价内容和标准，采取打分制（优秀100-80；合格79-60；不合格59-0）。

1. 评价结果

依据评价结果，评价等级优的进行以奖代补，评价等级差的通报批评，针对发现的问题，督促及时整改，提升服务质量，满足老年群众的就餐需求。

附件2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 眉县爱心助餐评价表 | | |
| 评价项目 | 评价内容 | 得分 |
| **基础设施 （10分）** | 1.有固定场地，建筑面积不低于30平方米；有县统一规范的“ＸＸ村爱老食堂”标志标识。（2分） |  |
| 2.厨房：有独立的操作间，灶具、餐具配备齐全，并有冷藏和消毒等设施。（3分） |  |
| 3.有独立的餐厅，配备餐桌、座椅、纸篓、洗漱池、防蝇等设施，能满足15人以上老人正常就餐需要。（3分） |  |
| 4.有安全措施，如防滑、防火等设施。（2分） |  |
| **管理服务 （20分）** | 1.管理机构：设立爱心助餐领导小组，建立工作机构，明确工作职责；成立送餐组、信息收集组等机构。（4分） |  |
| 2.管理服务人员：配备管理和服务人员各1名以上，工作责任、薪酬待遇落实到位。（2分） |  |
| 3.制度建设：有送餐制度、信息反馈制度、爱心助餐收费制度、爱心助餐食品安全制度、爱心助餐财务制度、村慈善公约等制度，各项制度上墙，并严格执行。（6分） |  |
| 4.制定食谱和饭菜价格，饭菜价格合理，不高于市场价，提供普惠性的助餐服务；建立爱心助餐工作台账。（4分） |  |
| 5.建立爱老食堂经费收支专账，按规定用途管理使用运行经费，各类票据资料齐全。（4分） |  |
| **服务质量 （50分）** | 1.服务人员态度热情、周到，具备专业的服务技能，能迅速、准确地为老年人开展助餐服务。（4分） |  |
| 2.保证食材新鲜、优质，菜品营养搭配均衡；符合老年人的健康需求，餐食口感好、口味佳；有食品留样。（8分） |  |
| 3.助餐点环境要整洁、符合卫生标准。（3分） |  |
| 4.运行情况：以餐厅开灶，为老人提供就餐为标准（受夏收秋收、冬季降雪、春节等因素影响可适当暂停，其余时间均应开灶，每周开灶不少于5次）。（30分） |  |
| 5.根据老人需求，为老人提供送餐服务。（5分） |  |
| **满意调查 （10分）** | 1.就餐老年人满意度。（5分） |  |
| 2.定期了解老人就餐需求，按需求动态调整助餐。（5分） |  |
| **安全管理 （10分）** | 1.没有发生重大事故隐患，包括人身、环境、饮食卫生、消防安全等。重大事故一票否决。（5分） |  |
| 2.按规定用途管理使用助餐资金，无挪用借用资金现象。（5分） |  |
| **总分** | |  |

眉县人民政府办公室 2024年5月19日印发