

北京市民政局

北京市财政局

北京市商务局

北京市市场监督管理局

北京市政务服务管理局

关于印发《关于提升北京市养老助餐服务
管理水平的实施意见》的通知

京民养老发〔2022〕69号

各区人民政府,北京经济技术开发区管委会:

根据《北京市居家养老服务条例》《北京市人民政府办公厅印发〈关于加快推进养老服务发展的实施方案〉的通知》(京政办发〔2020〕17号),制定了《关于提升北京市养老助餐服务管理水平的实施意见》。经市政府同意,现印发给你们,请结合实际认真抓好贯彻落实。

北京市民政局

北京市财政局

北京市商务局

北京市市场监督管理局

北京市政务服务管理局

2022年3月14日

北京市人民政府公报

北京市人民政府公报

关于提升北京市养老助餐服务 管理水平的实施意见

为进一步提升养老助餐服务管理水平,解决老年人用餐不便问题,根据《北京市居家养老服务条例》《北京市人民政府办公厅印发〈关于加快推进养老服务发展的实施方案〉的通知》,经市政府同意,结合本市实际,现提出以下实施意见:

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持“政府引导、社会化运营、属地责任、公益属性、多元支撑、综合监管”原则,重点满足失能、失智、高龄等确实不具备做饭能力老年人的助餐服务需求,兼顾满足其他老年人就餐的便利性、多样性。立足于保基本,提高市场化、便利化、多样化水平,促进与现有养老服务机构服务、社区服务、生活性服务业有机融合,鼓励养老助餐集中配送单位与社会单位食堂、餐饮企业融合发展,做到空间集约、配送方便、成本可控;加强考评管理,压实各区主体责任,鼓励因地制宜选择供餐方式,提升养老助餐服务水平。

二、重点任务

(一)扩大养老助餐服务供给

1. 大力发展养老助餐点。着眼构建一刻钟养老服务圈,以解

决失能、失智、高龄老年人用餐需求为重点,综合考虑地区老年人口规模、用餐需求、服务半径等因素,大力发展形式多样的养老助餐点,就近解决区域老年人吃饭不便问题。养老助餐点包括发挥自身资源为周边固定老年人提供助餐服务的养老服务机构、社会单位内部食堂、老年餐桌,以及面向社会提供养老助餐服务的社会餐饮企业等形式。

2. 加强老年餐供应保障。各区负责研究建立符合本区实际的养老助餐服务体系,综合考虑各街道(乡镇)养老助餐点数量、老年人助餐服务需求等因素,统筹做好老年餐供应保障。探索通过相对集中的制餐供餐,最大限度降低制餐成本;探索在此基础上最大限度增加服务量,以均衡实现餐品可选择以及成本最优化的目标。鼓励国有企业、优质社会餐饮企业参与养老助餐服务。建立养老助餐服务供给主体动态调整机制,定期组织对养老助餐服务供给主体的价格和质量进行评估,适时调整服务供给主体。老年餐品类型应能逐渐覆盖至咀嚼吞咽困难的失能老年人,以及需慢性病饮食干预的老年人,还要注意照顾少数民族等有特定饮食习惯的老年人。

3. 全面开放养老服务机构助餐服务。社区养老服务驿站、街道(乡镇)养老照料中心及其他养老机构是养老助餐服务的重要渠道,要全面开放养老助餐服务,为周边老年人提供订餐、堂食、送餐服务。养老机构内部食堂对周边老年人提供助餐服务的,需与周边居家老年人建立长期稳定供餐关系。

4. 引导社会力量参与养老助餐服务。属地街道办事处(乡镇人民政府)可整合辖区餐饮资源,发动区域内诚信经营、管理规范、连锁品牌运营的社会餐饮企业参与养老助餐服务。支持机关企事业单位内部食堂挂牌养老助餐点,依法取得食品经营许可资质和相应许可项目,开辟养老助餐专区,为周边固定老年人提供用餐或外送服务。

5. 推进数字化养老助餐服务。积极运用互联网新技术、新思维、新模式,探索养老助餐点助餐服务全链条数字化、可追溯、可持续、精准送达、科学平衡膳食,丰富老年人居家用餐选择,提升老年人居家生活便利度。鼓励各区面向社会招募社会化平台,社会化平台开辟养老助餐服务专区,通过社会化平台将养老助餐点纳入规范管理、支持为老年人配餐送餐、对助餐信息进行全流程归集、接受社会评价及监督、处置助餐过程中的矛盾纠纷。

(二)优化老年餐获取途径和方式

1. 创新养老助餐服务方式。各区充分考虑服务保障基本养老服务对象和高龄、独居老年人的身体状况和服务需求,积极采取到店就餐、代客下单,以及依托社会化平台线上订餐等方式,切实提升养老助餐服务的便利性、多样性。

2. 提升老年人就餐便利性。积极探索老年人就餐过程中实现身份识别与权益绑定的便利性、路径和方法。对于行动不便、家中确实无人到助餐点取餐的基本养老服务对象家庭,经街道办事处(乡镇人民政府)评估确有需要的,应落实送餐到家。

3. 推广数字化助餐服务模式。鼓励和引导老年人及代理人通过社会化平台预订团餐或外卖点餐。对选择团餐预订的老年人及代理人,可委托养老助餐点在社会化平台统一订餐,供餐单位在约定时间将老年餐配送至指定的养老助餐点,由养老助餐点签收后通知老年人取餐。老年人及代理人也可通过社会化平台手机APP直接订餐,由社会化平台直接将餐品配送到老年人家中。对于采取线上订餐老年人及代理人,应将老年人账户、养老助残卡(民生一卡通)、老年人或代理人有效手机号码、消费卡账、关联手机、生物特征等绑定,实现身份精准识别。养老助餐点应成为社会化平台养老助餐服务专区用户,未取得餐饮服务食品经营许可资质,不得在社会化平台对非老年人提供订餐送餐服务。

(三)完善养老助餐服务规范

1. 实行台账管理。由各区民政局对养老助餐点实行统一台账管理。养老助餐点因装修改造、疫情防控等原因需变更地址或暂停服务的,应建立相关机制,告知服务对象并对外公告。

2. 规范运营管理。各区指导街道办事处(乡镇人民政府)与养老助餐点签订运营管理协议,明确食品安全、配送流程、服务价格、服务补贴及相关要求等事项,引导养老助餐点制定荤素搭配、营养均衡的食谱,每周更新食谱;有条件的提供符合相关标准的老年营养餐。鼓励老年餐供餐单位和养老助餐点向民政部门 and 街道办事处(乡镇人民政府)提供助餐服务全流程成本,承诺为老年人提供优惠价格。

3. 统一形象标识。养老助餐点统一悬挂民政部门设计的形象标识,由各区按照设计图组织制作、应用。

4. 统一设备要求。对纳入规范管理的养老助餐点,各区应协调相关单位为其配备安装用于刷养老助残卡(民生一卡通)的POS机,支持老年人刷卡消费。

(四)加大养老助餐服务资金支持

1. 建立健全养老助餐服务补贴制度。各区应选择供需并补的思路,结合财政经济状况和老年人养老助餐服务需求,通过给予基本养老服务对象就餐补贴、养老助餐点运营补贴等方式,提升基本养老服务对象就餐获得感,撬动养老助餐服务消费,促进养老助餐点可持续运营。

全面实施基本养老服务对象就餐补贴制度。对居家养老基本养老服务对象在养老助餐点获取午餐或晚餐的,每人每天给予5元就餐补贴。就餐补贴在老年人给付就餐费用时自动扣减,扣减额度由养老助餐点先行垫付。就餐补贴扣减应与老年人支付消费绑定,在就餐消费额度超过就餐补贴标准时方可享受。对于人户分离的老年人,由其经常居住地所在区负责统筹解决。

探索建立养老助餐点运营补贴制度,对于为本市常住居家养老的老年人提供午餐或晚餐助餐服务的养老助餐点,可按实际助餐人数给予每人每天3元的运营补贴。补贴标准可根据经济、物价、养老助餐服务业发展等情况,适时评估并调整。

各区可结合本区现有养老助餐政策、工作实践和财力状况,适

当提标扩面,通过给予老年餐集中配送中心一次性设施设备购置补贴等方式,提升养老助餐服务管理水平。各区现有养老助餐政策中直接涉及给予老年人补贴待遇的,原则上避免调低待遇标准或缩小人群范围。

2. 建立养老助餐服务考评及奖补机制。基本养老服务对象就餐补贴和养老助餐点运营补贴所需资金,总体由市区两级财政按1:1共担。市级补助资金按照以奖代补方式兑现,市民政局、市财政局等部门另行制定市对区养老助餐服务考评办法,强化服务导向,以各区养老助餐服务满意度、便利性、多样性、覆盖率等为重点指标,市级补助资金与考评结果挂钩,补助通过转移支付下达至考评优秀的区。市政务服务热线依托12345市民热线对各区养老助餐服务满意度开展调查和访谈,作为考评重要依据。

(五)加强养老助餐服务监管

1. 做好助餐服务数据的归集管理。为确保养老助餐补贴资金发放的精准性,各区应将养老助餐服务信息纳入社会化平台管理或成熟自有的平台,做到全程留痕、数据可追溯。各区养老助餐服务数据统一归集至北京市社会福利服务管理平台,作为就餐补贴发放的主要依据来源。市民政局通过政府购买服务方式,向社会招募并委托专业机构对社会化平台归集的养老助餐数据进行全流程数据监管,对养老助餐点消费数据、送餐员信息、送餐路线等进行校验。对市级数据监管、校验发现问题的,市民政局及时反馈涉及区并责令督导整改。区民政局、区财政局应加强对养老助餐资

金的监督管理,可委托有资质的第三方专业机构对养老助餐服务及补贴获取情况进行抽查、核查。

2. 加强养老助餐服务质量监管。区民政部门建立本区养老助餐点名册,主动公布养老助餐点地址及监督电话,依法受理并处理有关举报和投诉。对老年人通过监督电话等途径举报附近没有养老助餐点且经核查属实的,及时督促街道办事处(乡镇人民政府)整改或单体解决。养老服务机构助餐服务开展情况纳入市民政局对区民政局的综合评估。

民政部门会同市场监管等部门建立协同监管机制,加强对养老助餐点运营和服务监管。区市场监管部门应加强养老助餐点食品安全工作的指导,强化养老服务供餐来源的食品安全监管。街道办事处(乡镇人民政府)根据民政、市场监管等部门的意见建议,督促养老助餐点进行整改落实,及时将整改情况报相关部门。获取财政资金支持的养老助餐点应当依法接受审计监督,积极配合相关部门对存在问题进行整改,不得以任何理由拒绝整改。

3. 加大养老助餐违规行为惩处。对于编报虚假就餐信息、套取政府补贴资金的养老助餐点,一经核实,取消养老助餐服务补贴获取资格,并纳入养老服务信用黑名单;补贴资金已发放的,由区民政局依法追回,并按照相关法律法规执行处理。各区民政局、财政局等有关部门、单位及个人要自觉接受审计等部门的监督检查。相关经办机构和人员在助餐补贴资金的分配、审核、使用、管理工作中,存在虚报项目内容和补助金额、挤占挪用补贴资金、贪污

浪费以及其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，按照有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

三、组织实施

(一)加强组织领导。养老助餐服务是一项兼具公益性和市场性的系统工程。做好养老助餐服务工作，重点是要强化和压实各区和街乡镇的养老助餐服务属地责任。市政府常务会议每半年听取各区养老助餐服务体系建设情况汇报，将养老助餐服务纳入市政府对各区政府的年终考核和“七有”“五性”监测评价指标。

各区政府要把养老助餐服务体系建设作为一把手工作，每半年统筹调度一次养老助餐工作，集中研究解决工作中的体制机制障碍。各区要发挥养老服务工作联席会议的平台作用，做好日常统筹调度工作，加快构建养老助餐服务体系。

各街道办事处(乡镇人民政府)要认真履行养老助餐服务的主体责任和属地监管责任，紧盯辖区内老年人群的助餐诉求，整合社会资源，统筹规划设置养老助餐点，遴选养老助餐点的运营主体，引导专业机构参与老年人助餐服务，搭建起辖区内养老助餐服务体系；指导组织养老助餐服务，探索建立与老年人助餐服务需求相适应、可持续的助餐服务模式 and 机制，同时兼顾街道(乡镇)社区其他有类似助餐需求群体的服务组织。

(二)强化部门协作。各区依托养老服务工作联席会议机制，加强对养老助餐服务的统筹指导，破解制约养老助餐服务体系建

设体制机制障碍。民政部门要牵头做好辖区内老年人助餐服务体系建设的统筹规划、政策指导、行业监管等工作,制定实施细则并印发实施。财政部门要加强养老助餐的资金支持工作。商务部门要加快推进社区便民服务体系建设工作,鼓励引导连锁品牌社会餐饮企业参与提供养老助餐服务。市场监管部门要做好老年人助餐配餐服务的食品安全业务指导、专业监管等工作。

(三)加大宣传引导。各区和街乡镇要充分利用网络、媒体、报刊等多元化宣传方式及渠道,加大养老助餐服务相关政策解读和宣传,确保将活动和政策精准宣传到每位基本养老服务对象和广大老年人,切实提升养老助餐服务的知晓度和参与度,促进养老助餐服务体系建设发展。