

# 北京市民政局关于印发《北京市养老 服务质量和安全社会监督员 管理办法》的通知

京民养老发〔2023〕219 号

各区民政局,北京经济技术开发区社会事业局,市社会福利事务管理中心:

现将《北京市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。

北京市民政局

2023 年 9 月 20 日

# 北京市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,结合本市养老行业实际,制定本管理办法。

**第二条** 本管理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”),是指对本市养老服务质量和安全开展义务监督的人员。社会监督员工作为自愿性、无偿性,无任何形式的劳务报酬。

**第三条** 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、公正评价养老机构有关情况,并提出意见和建议。

**第四条** 社会监督员应具备以下基本条件:

(一)在本市常住,有固定的联系地址及电话;

(二)关心本市养老服务工作,遵纪守法,诚实守信;

(三)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;

(四)本人自愿参与养老服务质量和安全社会监督工作。

**第五条** 民政部门根据辖区实际情况,每年定期招募社会监督员,建立社会监督员库,社会监督员优先从以下人员中选择:

(一)入住本市养老机构的老年人或其家属;

(二)接受养老服务机构居家照护服务的老年人或其家属;

(三)在本市常住的老年人;

(四)人大代表、政协委员;

(五)新闻媒体从业人员;

(六)其他社会各界热心公益的人士。

**第六条** 民政部门每年对社会监督员库中的人员进行更新,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。

**第七条** 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。

**第八条** 民政部门应公布供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。

**第九条** 民政部门可适时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,深入养老机构开展活动,了解养老服务质量和安全情况。

**第十条** 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。

**第十一条** 本办法由市民政局负责解释。

**第十二条** 本办法自发布之日起施行。