附件2

第四届浙江省“敬老文明号”考评标准

| 考核项目 | 考 核 内 容 | 分值 | 考核标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 创建机制（20分） | 1．成立创建活动领导小组，有专人负责，精心组织部署创建活动。 | 10 | 无领导小组扣4分；  无专人负责扣3分；  无具体部署扣3分。 |
| 2．制定创建活动实施方案，有明确的创建目标和办法。 | 10 | 无实施方案扣10分；  实施方案缺乏可行性扣5分。 |
| 创建措施（25分） | 1．有规范的为老服务制度和标准。 | 6 | 无行业制度扣3分；  无管理标准扣3分。 |
| 2．严格执行《中华人民共和国老年人权益保障法》、浙江省《实施办法》及优待老年人规定等各项惠老政策。 | 3 | 未严格执行老年法、省实施办法等各项惠老政策扣3分。 |
| 3．按照“三优”（优待、优惠、优先）要求，制定具体的为老服务内容和条款，拓展和创新为老服务范围和内容。 | 6 | 未按“三优”要求制定为老服务内容和条款扣4分；内容和条款缺乏针对性和实效性的扣2分。 |
| 4．把创建活动列入单位（部门）年度考核，建立督查奖惩制度，定期检查总结，建立内审员、外审员制度，进一步完善内外监督机制。 | 8 | 未将创建活动列入单位（部门）年度考核扣2分；未建立督查奖惩制度扣2分、没有定期检查总结扣2分；未建立内审员、外审员制度各扣2分。 |
| 5．开展人口老龄化国情教育和尊老敬老主题教育活动，增强单位员工尊老敬老意识。 | 2 | 未开展人口老龄化国情教育、尊老敬老主题教育活动各扣1分 |
| 创建环境（30分） | 1．设立为老服务优先或专门窗口或场所，自助服务设立必要的服务岗；设置适老化的服务设施和温馨提示，有完善的为老服务制度（包括办事指南、服务内容、办事流程、办结时限、办理结果、服务标准等）。 | 10 | 无优先或专门窗口或场所的扣3分，自助服务未设立服务岗的扣2分；无适老化服务设施和温馨提示扣2分，无为老服务制度的扣3分（内容不全的酌情扣分）。 |
| 2．有符合行业特色的创建口号；服务窗口或工作岗位醒目位置设有创建“敬老文明号”标牌标识；为老服务项目、标准、监督投诉电话公开上墙，创建氛围浓厚。 | 10 | 无创建“敬老文明号”标牌标识扣5分；为老服务项目、标准未公开上墙扣3分；无监督投诉电话扣2分。 |
| 3．为老服务做到“三公开”。一是公开服务内容（包括服务项目、服务标准）。二是公开服务承诺。以展示板、电子显示屏、网络平台等方式，向老人公布承诺内容。三是公开工作人员身份。工作人员佩戴标徽或服务卡，以便亮明身份或岗位，接受群众监督。 | 10 | 为老服务内容不公开扣4分；服务承诺和工作人员身份不公开各扣3分。 |
| 创建效果  （20分） | 1．工作人员熟悉创建要求，爱岗敬业，具有良好的职业道德和能力素质，做到服务“零障碍”，办事“零距离”，业务“零差错”，老年人“零投诉”，优待、优惠、优先服务老年人，老年人满意率95%以上。 | 8 | 工作人员不熟悉创建要求扣2分，未达到 “零投诉”扣2分；老年人满意率低于95%扣4分。 |
| 2．把创建活动与本单位工作结合起来，积极参与“敬老月”活动、老年节慰问、志愿服务和“智慧助老”等公益活动，群众评价良好，社会效益显著。 | 6 | 每组织参与一次公益活动得1.5分，最多6分。 |
| 3．制定共性和个性相结合的创评机制，既体现为老服务的共性要求，也包涵体现行业特色的为老服务项目并建立长效机制。 | 6 | 制定的创评机制应共性和个性相结合，没有扣3分；未设定为老服务特色项目，并形成长效机制扣3分。 |
| 创建档案  （5分） | 建立创建活动档案，注意收集保存创建过程中的有关文件、图片、影音、实物、原始记录等资料，包括创建方案、计划、措施、检查、申报、考核、表彰、总结等一整套全面反映本单位创建成果的档案材料，资料齐全、分类科学、立卷完备。 | 5 | 视情况酌情扣分。 |
| 加分项目  （10分） | 创建工作有特色亮点和创新举措，成效显著，创建经验被交流推广或被市以上主流媒体报道。 | 5 | 视具体情况加分。 |
| 创建过程中有必要的经费投入和人力支持。 | 5 | 视具体情况加分。 |
| 一票否决 | 1．创建单位发生违法乱纪问题或重大责任事故，严重影响单位形象的；  2．被舆论曝光，群众反映强烈，严重损害“敬老文明号”形象的。 |  |  |