附件1

浙江省“敬老文明号”创建和管理办法

（2021年修订）

为推动“敬老文明号”创建活动深入持久、规划有序开展，根据全国 “敬老文明号”创建和管理办法，结合我省实际，特制定本办法。

第一章 总 则

第一条 开展“敬老文明号”创建活动旨在深入贯彻落实习近平总书记关于加强老龄工作的重要指示批示精神，加快实施积极应对人口老龄化国家战略，弘扬尊老敬老传统美德，落实各项惠老优待政策，创新为老服务方法举措，提高为老服务质量，推动社会主义精神文明建设，为我省“重要窗口”、社会主义现代化先行省和共同富裕示范区建设贡献力量。

第二条 “敬老文明号”是指在经营、管理和服务工作岗位上积极开展优质为老服务的先进集体。“敬老文明号”创建活动在省、市、县（市、区）三级涉老部门、为老服务组织、公共服务窗口单位中开展。党政机关内设处（科、室）可参与创建。

第三条 “敬老文明号”创建活动在省老龄委统一领导下开展，省老龄办负责具体组织实施和管理协调工作。

第二章 基本条件

第四条 “敬老文明号”的基本条件：

（一）严格执行《老年人权益保障法》和浙江省《实施办法》，贯彻落实《浙江省优待老年人规定》《浙江省人民政府办公厅关于加强老年人照顾服务工作的实施意见》等政策规定，认真履行优待老年人义务，自觉执行部门、行业规章制度和服务规范。

（二）围绕本单位职责和中心工作开展创建活动，有明确的创建目标和办法，有规范的为老服务制度和标准，有具体的为老服务内容和条款，有固定的为老服务窗口和场所。

（三）积极创新为老服务方式方法，按照优先、优惠、优待的原则，拓展对老年人的服务范围和内容，努力为老年人提供热情、周到和便利的服务。

（四）工作人员熟悉创建要求，弘扬文明新风，爱岗敬业，具有良好的职业道德和能力素质，无老年人投诉，群众评价良好，社会效益显著。

第三章 考评与命名

第五条 省级“敬老文明号”创建每3年为一个周期，由省老龄委组织考评。各市、县（市、区）“敬老文明号”的考评，由同级老龄委负责组织。各级老龄委要规范程序、控制数量、保证质量。

第六条 “敬老文明号”的考评采取单位申报、行业推荐、公众评议、逐级创建的程序开展。原则上，申报上一级“敬老文明号”，应先获得本级“敬老文明号”。

第七条 考评程序：

（一）申报单位须报送开展“敬老文明号”创建活动的基本情况、主要事迹等书面材料，并填写《浙江省“敬老文明号”申报表》。

（二）各级老龄办要认真负责地进行考评和申报，要采取听取汇报、查阅资料、征求服务对象意见等多种方式，对申报单位进行全面、细致的评定。

（三）考评结果要进行公示，公示内容包括“敬老文明号”创建单位和主要事迹，公示时间不少于7天。

（四）各市、县（市、区）老龄委对辖区申报单位的考核于评审年的7—8月份进行，并提出考核意见逐级上报，8月底前报送省老龄办。省老龄办于9—10月份对各市申报的单位进行评审，提出“敬老文明号”建议名单，提交省老龄委审定。

第八条 对经过评审、符合条件的创建单位和集体，由省老龄委授予省级“敬老文明号”称号。

第九条 “敬老文明号”实行挂牌制度。对命名为“敬老文明号”的单位和集体，发放由各级老龄工作委员会署名的铜牌。受牌单位和集体应将牌匾悬挂在服务窗口醒目位置，以便接受社会监督。

第四章 考核与管理

第十条 “敬老文明号”实行动态管理。各级老龄委对已经挂牌的“敬老文明号”要定期进行考核，符合标准的继续认定为“敬老文明号”。机构调整、重组、撤消的单位自动取消“敬老文明号”并收回牌匾。对存在问题的要求限期整改，达不到整改要求的撤消“敬老文明号”并收回牌匾。

第十一条 “敬老文明号”实行分级管理。省级“敬老文明号”由省老龄委委托市、县（市、区）老龄委考核和管理。各市、县（市、区）评定的“敬老文明号”，由同级老龄委考核与管理。

第十二条 各级要加强对“敬老文明号”的档案管理，逐一建档，逐步完善“敬老文明号”的申报、推荐、考评、命名等档案资料，建立和健全“敬老文明号”档案资料和信息库，保证资料齐全、分类科学、立卷完备，使管理工作科学化、制度化、规范化。

第十三条 “敬老文明号”牌匾的质量和规格：

1．材料：铜牌；

2．字体：“敬老文明号”统一使用隶书，落款与日期字体使用黑体；

3．字体颜色：“敬老文明号”为红色，落款与日期字体颜色为黑色；

4．牌匾规格：省级“敬老文明号”为56×35cm，市、县（市、区）“敬老文明号”为48×30cm。

各级“敬老文明号”牌匾由各地按此规格自行制作。

第十四条 “敬老文明号”出现下列情况的，视其情节轻重予以黄牌警告或摘牌：

（一）不能认真贯彻执行有关政策法规，有侵害老年人合法权益现象的；

（二）不能认真履行优待老年人政策和义务的；

（三）老年人投诉比较多，并且被媒体曝光，有严重损害“敬老文明号”声誉行为的；

（四）经查实对老年人服务存在比较严重的质量问题，造成一定影响的；

（五）本单位发生违法乱纪现象或重大责任事故，严重影响单位形象的。

第五章 附 则

第十五条 各市、县（市、区）老龄委要建立信息反馈和监督机制，设立服务和接待热线，及时受理、依法解决举报和投诉问题。

第十六条 各地可参照本办法制定“敬老文明号”创建标准和管理办法。

第十七条 本办法的修改、变更、解释权在省老龄工作委员会。

第十八条 本办法自下发之日起施行。