

民政部养老机构设立许可服务规范

（一）基本要求

实现“优质服务，限时办结”。严格落实首问负责、一次性告知、预约服务、全程代办等服务制度，根据服务对象现实需求，持续优化服务方式和服务行为，促进阳光审批和服务水平提升。

（二）接受咨询

要做到咨询一次说清、表格一次发清。对于承办事项，承办人应按照规定对服务对象做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务单等，告知服务对象需要提交哪些材料以及材料的出处、份数和要求。对不属于本部门承办的事项，应向服务对象做好解释说明；对不具备申请条件或不符合要求的办件，要出具书面凭证说明不予办理的理由，提供相关查询信息，做好记录和报告。

（三）受理申请

要做到材料一次收清、内容一次审清。服务对象提出办理申请，承办人及时接收，网上接受的要进行确认，必要时提供相应的示范文本。对申请材料齐全且符合法定形式的，出具受理单；对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当予以指正，服务对象更正后予以登记受理；对不能当场更正的申请事项，应出具补正材料通知书，一次性书面告知需要

补正的全部内容。决不允许擅自增加申报材料和办理环节。

（四）审查办理

要做到权责一致，审查办理准确、规范、及时。

1、逐级审核。各级审查人依职责对服务对象提交材料的真实性、合法性和规范性进行审核，提出是否准予许可建议，并出具审核意见。

2、审查决定。经审查符合批准条件的，在法定期限内颁发养老机构设立许可证。经审查不具备批准条件的，出具不予许可通知书，详细说明理由，并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

3、满意度评价。发放申请人满意度评价表，请申请人对服务质量进行评价。

4、资料归档。承办人将相关材料按照规定要求整理归档，并保证服务对象的信息安全。

5、注意事项。所有办件都要及时、准确、规范、详细地录入网上审批服务系统。不能出现不输件、不及时输件以及输件不正确、不规范、重复输件、同一个证书编号的办件分成多个办件录入以及超期办结等现象。

（五）服务人员工作纪律要求

服务人员应政治素质高、业务能力强、服务态度好，接受培训、收悉流程。工作中应言行礼仪得当、热情大方；接待服务、接听电话、遇到服务对象投诉时，要认真耐心、真

诚服务，必要时做好记录。服务人员应能灵活运用政策法规，为服务对象提供多样化服务。严格按照对外公示的时间办理业务，未经批准不得中途或提前停止服务。如服务期间因故中断服务，必须摆放暂停服务牌，内容包括离岗原因、去向和联系方式。

服务人员遵守法纪保守秘密，不违反国家法律、法规及有关规章制度，保守服务对象秘密，维护服务对象权益。工作人员办公时间不得擅自离岗、串岗、聊天、喧哗或从事与工作无关的事务。