莲湖区残疾人联合会残疾人服务机构绩效评估实施方案

按照民政部、人力资源社会保障部、卫生计生委、中国残联关于印发《残疾人服务机构管理办法》的通知（民发〔2018〕31号）文件规定，为切实加强莲湖区残疾人服务机构的管理和监督，深入了解评估我区残疾人服务机构的发展、运营、服务质量等方面的情况，促进机构发展和服务质量的提升，结合我区残疾人服务机构实际情况，制定如下实施方案。

一、评估目的

（一）了解本年度莲湖区残疾人服务管理水平、服务质量、财务管理、运行情况等进行专业绩效评估。评估结果作为政府购买服务、资助扶持、分级管理的依据；

（二）按比例开展服务对象及家属的服务情况问卷调查，发挥残疾人及家属对于服务和管理的监督促进作用；

（三）通过绩效评估，提升莲湖区残疾人机构专业服务能力，建立健全机构规范管理制度；

（四）对下一年度购买残疾人社会服务提供依据和建议。

二、评估时间

另行通知

三、评估对象

西安市莲湖区残疾人联合会作为业务主管的残疾人服务机构。

四、评估方式

由莲湖区残疾人联合会委托第三方，按照绩效评估指标，聘请组织运营管理、财务管理、残疾人服务技术等方面的专家组成绩效评估专家组，多维度对机构进行评估，确保评估的公平、公开、公正。

1. 机构自查：各机构根据评估指标撰写自评报告，并提交相关资料；
2. 现场评估：通过汇报座谈、查阅资料、实地走访等方式开展绩效评估；
3. 集中评估：组织部分机构，以汇报、查阅资料、访谈等方式集中开展绩效评估。
4. 电话访谈：随机抽取10-15%的服务对象进行电话回访调查；
5. 召开评估专家组年度绩效评估反馈会。

五、评价结果

评价结果根据考核分数确定为优秀、良好、合格、不合格四个等级，不合格等级的机构将通过约谈、整改等措施，促进机构等级提升，约谈、整改仍不合格的机构，建议登记（管理）机关撤销登记。

服务质量评价分级

|  |  |
| --- | --- |
| 综合评价分数 | 评价等级 |
| ≥91分 | 优秀 |
| 81-90分 | 良好 |
| 61-80分 | 合格 |
| ≤60分 | 不合格 |

附件1：莲湖区残疾人服务机构绩效评估（自查评估）申报表

附件2：莲湖区残疾人服务机构评估标准

附件2：

20XX年度莲湖区残疾人服务机构绩效评估（自查评估）申报表

| **单位名称**  **（盖章）** |  | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位地址 |  | | | 邮政编码 |  |
| 法定代表人 |  | 联系  电话 |  | 业务主管  部    门 |  |
| 成立时间 |  | 统一社会信用代 码 |  | | |
| 机构性质 | □公办机构 □社会组织（□民办非企业类□其他） | | | | |
| 机构类别 | □成人康复中心  □听力言语康复训练机构  □肢体康复训练机构  □智力康复训练机构  □脑瘫儿童康复训练机构  □孤独症康复训练机构 □残疾人托养机构 □残疾人居家托养服务机构 □其他 | | | | |
| 服务能力 | 按残疾类别填写，注明其中享受政府补贴项目人数，享受其他救助项目的人数 | | | | |
| 人 员  情    况 | 管理人员　名，教师　名，康复医师　名，康复治疗师　名，其他　名，职业指导员 名，（附花名册） | | | | |
| 2020年度工作开展情况 | 可另附页 | | | | |
| 自查评估情况 | 残疾儿童康复机构同步按照《莲湖区残疾人服务机构监督考核评估指标和标准》及《陕西省残疾儿童定点康复机构评价指标和标准》自查，另附自查报告 | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件3：  **莲湖区残疾人服务机构评估标准**  依据民政部、人力资源社会保障部、国家卫生计生委、中国残联联合制定了《残疾人服务机构管理办法》制定 | | | | |
| **项目** | | **内容** | **分值** | **计分** |
| 一级指标 | 二级指标 |  |  |  |
| 服务提供(60) | 1、评估及服务方案（4） | 根据残疾人服务需求、身心状况等与服务相关的基本情况进行评估，并根据残疾类型、 残疾等级和评估结果制定适合的服务方案，实施分级分类服务。[0~2分]，满足一项得1分 | 2 |  |
| 为服务对象开展定期评估，并根据定期评估结果调整服务方案[0~2分]满足一项得1分 | 2 |  |
| 1. 服务协议   （6） | 应当与接受服务的残疾人或其代理人签订具有法律效力、权责明晰的服务协议，须包含以下信息：（一）残疾人服务机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式;（二）残疾人或者其代理人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式;（三）服务内容和服务方式;（四）收费标准以及费用支付方式;（五）服务期限和地点;（六）当事人的权利和义务;（七）协议变更、解除与终止的条件;（八）违约责任;（九）争议解决方式;（十）当事人协商一致的其他内容[0~6分]，少一项扣0.6分，扣完为止 | 6 |  |
| 3、建立基本 信息档案（2） | 为服务对象建立基本信息档案，一人一档，并妥善保存相关原始资料[0~2分],满足一项得1分 | 2 |  |
| 4、服务符合规范（2） | 所提供服务符合相关国家标准或者行业标准和规范 | 2 |  |
| 服务提供(60) | 5、服务内容（32） | 为有劳动能力的服务对象，配备专业人员，进行适当的社会康复和职业康复[0~6分]满足一项得2分 | 6 |  |
| 针对有就业意愿的服务对象，开展适宜的辅助性就业生产劳动项目；并与参与劳动的残疾人或残疾人亲属签订相关协议，符合劳动合同法律法规规定的，依法签订劳动合同。[0~6分]满足一项得2分 | 6 |  |
| 根据需要为残疾人提供情绪疏导、心理咨询、危机干预等精神慰藉服务并进行了记录[0~4分]满足一项得1分 | 4 |  |
| 对于智力障碍、精神障碍的服务对象应当配备专业人员进行专业服务，如心理治疗师、精神科医生，社工、特教老师等[0~4分]满足一项得2分 | 4 |  |
| 有定期针对服务对象开展的文化、体育、娱乐活动，丰富残疾人的精神文化生活，且为残疾人提供必要的安全防护措施。每年不少于4次，[0~6分]开展一次得1.5分 | 6 |  |
| 服务机构有提供医疗服务的，须设立医疗服务机构并取得《医疗机构执业许可证》或者采取与医疗机构合作的方式，为残疾人提供医疗服务[0~6分]满足一项得3分 | 6 |  |
| 1. 场 所   （5） | 服务机构可以通过设置相应的康复辅助器具配置室等方式，为残疾人获得和使用康复辅助器具服务提供便利条件[0~1分] | 1 |  |
| 服务提供(60) | 残疾人服务机构开展文化、体育、娱乐活动时，应当为残疾人提供必要的安全防护措施如：场地进行软包、购买保险、进行安全说明，须有相关资料进行佐证[0~2分] | 2 |  |
| 提供服务的场所有符合相关技术标准的无障碍设施[0~2分] | 2 |  |
| 1. 权益保护   （4） | 残疾人服务机构对服务对象的基础信息和肖像信息等有处理、有保护措施[0~2分] | 2 |  |
| 残疾人服务机构提供服务时，注意保护残疾人隐私、尊重残疾人民族风俗习惯、保障服务对象的人身权益[0~2分] | 2 |  |
| 1. 信息公开   （5） | 残疾人服务机构应当依照其登记类型、业务性质、设施设备条件、管理水平、服务质量、护理等级等因素确定服务项目的收费标准[0~3分] | 3 |  |
| 在醒目位置公示各类服务项目收费标准和收费依据，并遵守国家和地方政府价格管理有关规定,依法接受政府有关部门对财务收支状况、收费项目和调价频次等的监督[0~2分] | 2 |  |
| 内部管理( 30) | 1. 制度管理   （3） | 按照国家有关规定建立完善安全、消防、卫生、财务、档案、无障碍环境等管理制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开[0~3分]满足一项得1.5分 | 3 |  |
| 10、人力资源（9） | 残疾人服务机构应当配备与服务和运营相适应的工作人员，并依法与其签订聘用合同或者劳动合同，明确工作人员的岗位职责和工作流程，实行岗位责任制[0~3分]满足一项得1分 | 3 |  |
| 残疾人服务机构中从事医疗、康复、心理咨询、社会工作等服务的专业技术人员，应当依据相关法律法规持证上岗，或上岗前接受专业技能培训，须提供相应的佐证资料[0~3分]满足一项得1分 | 3 |  |
| 残疾人服务机构须定期组织工作人员进行职业道德教育和业务培训，每年不少于3次[0~3分]满足一项得1分 | 3 |  |
| 11、财务管理（8） | 残疾人服务机构应当遵循国家统一的财务、会计制度，按规定实施财务管理，依法建立会计账簿并进行会计核算[0~3分]满足一项得1分 | 3 |  |
| 接受社会捐赠、政府补助的，应当专款专用，设置独立账户，有详尽的使用记录，并公开接受捐赠的情况和受赠资产使用、管理情况[0~3分]满足一项得1分 | 3 |  |
| 服务机构被申请登记认定为慈善组织、接受和使用捐赠物资等，应遵守慈善事业有关法律法规[0~2分] | 2 |  |
| 12、安全管理（6） | 建立健全照料、护理、膳食、特殊设施设备等方面的安全管理制度和工作责任机制，并设专人负责，并在公共区域安装实时监控装置[0~2分]满足一项得1分 | 2 |  |
| 提供食堂服务的，要按照相关规定办理餐饮监管登记手续，工作人员持健康证。 | 2 |  |
| 残疾人服务机构应当按照《无障碍环境建设条例》等要求，为残疾人提供符合相关技术标准的无障碍设施。 | 2 |  |
| 13、应急管理 （4） | 制定突发事件应急预案，并按照应急处理程序处置突发事件[0~2分]。 | 2 |  |
| 突发事件应当及时向行业管理部门和有关部门报告，并有完整的过程和应急处理记录[0~2分]满足一项得1分 | 2 |  |
| 监督检查（8） | 1. 监督检查   （5） | 积极接受配合行业管理部门、残疾人联合会的监督检查；及时准确报送相关信息，配合做好行业统计分析工作[0~2分]。 | 2 |  |
| 残疾人服务机构对行业管理部门发现的管理中的违法违规行为及时纠正。 [0~2分] | 2 |  |
| 公示公开服务标准，接受相关部门监督和信息公开[0~1分] | 1 |  |
| 1. 内部监查   （3） | 经常听取残疾人及家属的意见和建议，发挥残疾人及家属对于服务管理的监督促进作用 [0~2分] | 2 |  |
| 残疾人服务机构建立服务对象及家属投诉制度，接到投诉后，能够及时核实、处理[0~1分] | 1 |  |
| 法律责任（2） | 16、法律责任 （2） | 残疾人服务机构有下列行为的，行业管理部门可以根据情况给予纠正，直至建议登记（管理）机关撤销登记或吊销营业执照。有关责任人构成犯罪的，依法追究刑事责任。（一）未与残疾人或者其代理人签订服务协议，或者协议不符合规定的；（二）未按照国家有关标准和规定开展服务的；（三）配备的医疗、康复、心理咨询、社会工作等专业技术人员未依据相关法律法规持证上岗或者未经过岗前培训的；（四）向负责监督检查的管理部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况真实材料的；（五）利用残疾人服务机构的房屋、场地、设施开展与服务宗旨无关的活动的；（六）歧视、侮辱、虐待或者遗弃残疾人以及其他侵犯残疾人合法权益行为的；（七）擅自暂停或者终止服务的；（八）法律、法规、规章规定的其他违法行为[0~2分]，有任意一项不符合，不得分 | 2 |  |