



广州市人民政府公报

GAZETTE OF THE PEOPLE'S GOVERNMENT OF GUANGZHOU MUNICIPALITY

2021

第3期（总第864期）

广州市人民政府公报

2021 年第 3 期（总第 864 期）

2021 年 1 月 30 日

目 录

广州市人民政府文件

广州市人民政府关于印发广州市全面推进农房管控和乡村风貌提升实施方案的通知
（穗府〔2020〕11 号） (1)

广州市人民政府办公厅文件

广州市人民政府办公厅关于延续实施穗府办〔2015〕56 号文的通知
（穗府办〔2020〕7 号） (7)

部门文件

广州市政务服务数据管理局关于修订印发广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则的通知
（穗政数规字〔2020〕1 号） (8)

广州市民政局 广州市财政局 国家统计局广州调查队关于进一步规范最低生活保障标准
调整工作的通知（穗民规字〔2020〕13 号） (25)

广州市人力资源和社会保障局 广州市财政局关于调整我市城乡居民基本养老保险基础
养老金标准的通知（穗人社规字〔2020〕11 号） (28)

广州市民政局 广州市财政局关于印发广州市老年人照顾需求评估管理办法（试行）
的通知（穗民规字〔2020〕14 号） (30)

广州市民政局 广州市财政局 广州市市场监督管理局关于印发广州市老年人助餐配餐服务
管理办法的通知（穗民规字〔2020〕15 号） (38)

政策解读

《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》图文解读 (47)

广州市人民政府文件

穗府〔2020〕11号

广州市人民政府关于印发广州市全面推进农房管控 和乡村风貌提升实施方案的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

现将《广州市全面推进农房管控和乡村风貌提升实施方案》印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市农业农村局反映。

广州市人民政府

2020年12月21日

广州市全面推进农房管控和 乡村风貌提升实施方案

为全面推进农房管控和乡村风貌提升，进一步提高农村人居环境整治工作水平，建设与粤港澳大湾区相匹配的生态宜居美丽乡村，按照《广东省人民政府关于全面

(本文与正式文件同等效力)

推进农房管控和乡村风貌提升的指导意见》（粤府〔2020〕43号）有关要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，将全面推进农房管控和乡村风貌提升作为实施乡村振兴战略、加强和改进乡村治理的重要抓手，作为建设精美农村和粤港澳大湾区世界级城市群后花园的重要内容，以农村人居环境改善促进农村优化发展，不断增强广大农民群众的幸福感、获得感、安全感。

2020年底前，建立以“一户一宅”为基础的农房建设管控制度机制和乡村风貌提升“1+N”政策体系，农村违法违规建房乱象得到初步遏制。率先在全市主要交通干线、重要生态廊道和乡村旅游线沿线打造示范片、示范带，每个涉农区至少打造2个以上示范区域，引领带动全市农房管控、乡村风貌提升工作。

2022年底前，宅基地“一户多宅”、农村违法建设明显减少，存量整治成效显著，新建农房管理步入规范化法制化轨道；全市省级生态宜居美丽乡村示范区、示范镇、示范村的存量农房率先基本完成微改造，全市基本完成乡村风貌提升工作，乡村风貌提升整体效果显现。

2025年底前，宅基地“一户多宅”、农村违法建设基本解决，实现农村宅基地和农房建设管理规范有序、管控有效；全市80%以上存量农房完成微改造，广府、客家及少数民族（畲族）等各具风格的岭南特色乡村风貌和新时代广州乡村风貌充分呈现，全市乡村风貌提升取得显著成效。

二、工作措施

（一）加强村庄规划与农房设计管控。坚持规划先行，编制“多规合一”、简约实用的村庄规划，优化提升农村生产、生活和生态用地布局，强化规划刚性约束作用。鼓励村民集中建房，引导村庄建设用地集约化利用。优化农房设计图集，大力宣传推广应用，鼓励以行政村或自然村为单元，选用1—3种设计图集，形成协调和谐的农房设计建设风格。（市规划和自然资源局、市住房城乡建设局按职责负责，各涉农区政府负责落实。以下各项任务均由各涉农区政府落实，不再列出）

(二) 严格落实“一户一宅”等宅基地管理规定。严格执行农村村民一户只能拥有一处宅基地的法律规定，落实《广州市人民政府办公厅关于加强农村住宅建设管理的实施意见》（穗府办规〔2020〕18号）和《广州市人民政府办公厅关于印发广州市乡村建设规划许可证实施办法的通知》（穗府办规〔2020〕17号）有关规定，加快“房地一体”确权、农村宅基地审批以及有关确权登记颁证工作。规范农村宅基地建房审批，村民建房应向具有宅基地所有权的农村集体经济组织或村民自治组织提出申请，经公示和村级组织审核，符合资格条件的报镇（街）审批，禁止未批先建、超面积占用宅基地。经批准易地建住宅的，村民的原宅基地由村集体收回后统一安排使用。城镇建设用地规模范围内，可以通过建设农民公寓、农民住宅小区等方式，满足农民居住需求。（市农业农村局、市规划和自然资源局按职责负责）

(三) 强化农村新建住房全程监管与存量违建的处置。各涉农区镇（街）要推行村庄规划、申请条件、审批程序、审批结果、投诉举报途径“五公开”制度，落实审查到场、批准后丈量放线到场、住宅建成后核查到场的“三到场”要求，有效管理村民住房建设。加强执法监管，依法组织开展动态巡查，及早发现和处置涉农建房、宅基地使用的各类违法违规行为，坚决遏制农村各类违法建设。加强对历史遗留问题的研究处置，摸清农村地区存量违法建设底数，建立台账。按照农村历史违法用地和违法建设分类处理相关工作要求，持续推进农村存量违法建房分类处理与分步消化。（市规划和自然资源局、市住房城乡建设局、市农业农村局、市城市管理综合执法局按职责负责）

(四) 有效盘活农村土地资源。深化宅基地制度改革，在尊重村民意愿和维护村民合法权益的前提下，依法通过有偿转让、有偿调剂、有偿收回等方式，引导村民有序规范退出宅基地。鼓励宅基地使用权人经本集体经济组织同意后，向集体经济组织内部符合条件的村民转让宅基地使用权。村集体经济组织可以出租、合作、入股等方式盘活利用农村住宅及宅基地，建立盘活利用产生的土地增值收益台账，除依法需上缴的外，全部用于农业农村发展。探索推进农村集体经营性建设用地流转入市。推进破旧泥砖房及危房清拆、拆旧复垦、拆违腾退地及废弃宅基地、空心村等闲置地的盘活利用，优先保障村民新增宅基地、村庄基础设施和公共服务设施建设以及乡村产业发展用地需要。（市农业农村局、市规划和自然资源局、市城市管理

综合执法局、市财政局按职责负责)

(五) 有序推进存量农房微改造和新建农房风貌塑造。制定出台我市乡村风貌提升负面清单和乡村风貌修复提升工作指引,有序推进存量农房的改造修复,加强对新建农房的风貌塑造与管控,推动存量农房和新建农房风貌的有机融合与协调和谐。对存量农房,符合“一户一宅”的,年代较新、风格不协调的进行立面改造与修复,年代久远、局部破损、有地方特色和使用价值的泥砖房、青砖房加固修缮、活化利用。对新建农房,依据村庄总体风貌定位,鼓励选用市级农房建设设计图集样,有效引导新建房的样式、色调、风格与整村农房建筑风格及村居环境相协调。(市住房城乡建设局、市规划和自然资源局按职责负责)

(六) 因地制宜分类提升村庄风貌。做好一般村庄的整治提升。重点实施破旧泥砖房、削坡建房、危房和违法建筑的清理整治。巩固改善村庄基础环境,鼓励房前屋后点缀建设“四小园”(小菜园、小果园、小花园、小公园),提升村庄绿化美化。谋划好传统村落的保护修复。保护传统村落格局、风貌、环境等要素构成的整体空间形态,重视挖掘乡村人文历史、风土人情、名人轶事以及非物质文化遗产,保护和活化利用革命遗址及文物古迹、历史建筑、传统民居、名人故居、工场作坊遗址、古树名木和古驿道等,修缮要严格审批,修旧如旧。搞好地域村庄的特色打造。对北部山区、南部沙田区及少数民族(畲族)居住的村庄,突出传统文化习俗、传统建筑风貌特点、少数民族建筑特色,建设各具特色、各美其美的岭南美丽乡村,推进旅游文化特色村认定。(市农业农村局、市文化广电旅游局、市政府办公厅〔市参事室、市文史馆〕、市住房城乡建设局、市规划和自然资源局、市城市管理综合执法局、市林业园林局按职责负责)

(七) 以点带面示范引领促风貌提升。以省级生态宜居美丽乡村示范区(从化区)、示范镇(10个)、示范村(118个)和省级新农村示范片(5个)、美丽乡村群等为重要节点,利用山水林田湖、河流水道点缀串联,结合古驿道修复、“四好农村路”、村道硬化、绿道碧道建设等工程,连点成面推进乡村风貌提升。鼓励各涉农区规划打造地域特征鲜明的乡村风貌一区一品牌。(市农业农村局、市住房城乡建设局、市水务局、市交通运输局、市文化广电旅游局按职责负责)

(八) 沿线连片建设美丽乡村。加快推进“美丽廊道”建设,落实铁路沿线周

边环境综合整治有关工作方案，优先在交通主干线沿线等开展农房外立面适度整饰，保证沿线村庄整洁悦目。各涉农区选择2—3条重点乡村生态旅游线，推进乡村旅游标准化建设，完善旅游标识标牌、旅游厕所、停车场、游客咨询中心等乡村旅游“八小工程”，结合沿线各类项目建设，连线打造旅游景观和特色农业景观，提升沿线乡村风貌，构建民居风貌协调、田园气息浓郁、体现岭南特色的乡村风貌示范带、示范片。（市农业农村局、市文明办、市文化广电旅游局、市住房城乡建设局、市林业园林局、市交通运输局按职责负责）

三、工作要求

（一）建立健全工作机制。参照省的做法，建立市农房管控、乡村风貌提升和宅基地管理工作联席会议制度，统筹谋划全市工作，研究解决工作推进中的重点、难点问题。适时组织召开全市现场推进会，完善市统筹、区主体、镇村实施的工作机制。将农房管控和乡村风貌提升纳入全市乡村振兴工作实绩考核，列入市领导干部联系乡村振兴工作重点关注和督促指导工作内容。市直各相关部门要尽快制定完善“1+N”政策文件体系，加强沟通协调，形成工作合力，抓好任务落实。各涉农区要加强对农房管控和乡村风貌提升工作的组织领导和统筹协调，压实主体责任，确保镇、村实施到位。

（二）统筹优化资金保障。各涉农区要统筹本级财力和省、市级涉农资金等，借助金融服务乡村振兴战略机制、市属国企联系乡村振兴机制、“千企帮千村”平台、政府专项债券、乡贤捐赠等多种途径，不断拓宽投融资渠道。鼓励金融资本、社会资本参与整村农房改造与风貌提升，强化投入保障。

（三）加强宣传引导支持。加强对农房管控和乡村风貌提升工作的宣传引导，组织参加省乡村振兴大擂台直播大赛及十大美丽乡村系列评选活动。发挥相关规划设计单位专业优势，加强对存量农房改造、新农房建设和村庄风貌提升的技术指导。深入推进“三师”专业志愿者下乡、“大师小筑”等设计下乡专业技术服务，鼓励建立驻镇（村）设计师制度，探索建立符合乡村特点的技术服务长效机制。加强镇村干部、扶贫干部、乡村建筑工匠和建设管理人员培训与队伍建设，充实基层农房管控工作人员和技术人才，建立乡村建设协管员机制，为工作开展提供人才技术支撑。

（本文与正式文件同等效力）

(四) 完善长效管护机制。全面加强农村人居环境管护工作队伍建设，加快推进农村人居环境管护工作由村党组织一个口子统筹、由本村村民组成一支队伍实施、建立一套制度进行规范并纳入村规民约，充分发挥村民作为农村人居环境整治、乡村风貌提升工作的建设者、管理者、受益者的主体作用，做到常治长效。

本实施方案中的农房管控是指农村村民自建房屋的设计、审批、改造、建设和管理，乡村风貌提升是指村庄自然风貌、房屋建筑和生产设施、村内巷道、历史遗迹、重要节点等全要素空间的规划、设计、建设和管理。

公开方式：主动公开

广州市人民政府办公厅文件

穗府办〔2020〕7号

广州市人民政府办公厅关于延续实施 穗府办〔2015〕56号文的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

经市人民政府同意，《广州市人民政府办公厅关于印发广州市城市更新办法配套文件的通知》（穗府办〔2015〕56号）有效期延长至2021年12月31日。

广州市人民政府办公厅
2020年12月31日

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

GZ0320200224

广州市政务服务数据管理局文件

穗政数规字〔2020〕1号

广州市政务服务数据管理局关于修订印发 广州 12345 政府服务热线管理办法 实施细则的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

为完善广州 12345 政府服务热线工作制度，推动热线服务高质量发展，我局对《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》进行了修订。现将修订后的《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》予以印发，请遵照执行。执行中遇到的问题，请径向我局反映。

广州市政务服务数据管理局

2020 年 12 月 21 日

广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则

第一章 总 则

第一条 为规范广州 12345 政府服务热线（以下简称热线）管理工作，根据有关法律法规和热线管理工作规定，结合本市实际，制定本细则。

第二条 热线的事项受理、转办、协调、办理、审核、督办、满意度评价与回访、效能监督、考核等工作，适用本细则。

第三条 广州市政务服务数据管理局是热线工作的行政主管部门，负责热线建设和管理工作。广州 12345 政府服务热线受理中心（以下简称热线中心）组织开展热线具体工作，对承办单位的办理工作进行督促、检查、考核和协调、指导。

第四条 各级承办单位是事项办理的主体，根据有关法律、法规的规定和本单位的职责办理事项，在职责范围内对办理行为和办理结果负责。

第五条 各级承办单位应当强化组织领导，指定负责部门，配备专职人员负责事项的办理、回复、协调等工作，并保持人员的相对稳定。各区人民政府、市政府各职能部门和国有公共服务企事业单位热线工作分管领导、专职人员有调整的，应当自调整完成之日起 10 日内（指工作日，含本数，下同）报热线中心备案。

第六条 热线遵循属地管理、分级负责、强化监督、注重实效的原则，实行统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核的工作机制。

第二章 受 理

第七条 热线通过电话、政府网站、政务新媒体等渠道受理诉求人提出的以下事项：

（一）有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询；

（二）承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面的投诉举报和建议；

（本文与正式文件同等效力）

(四) 对行政机关、公共服务企事业单位工作人员工作作风、行政效能等方面的投诉举报;

(五) 其他应当受理的事项。

第八条 热线提倡实名表达诉求, 诉求人不愿提供真实姓名的, 应当予以尊重。诉求人要求匿名的, 热线应当将诉求人姓名、联系方式等信息进行保密处理, 但需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项除外。

下列事项诉求人应当提供姓名、身份证号码、联系方式等基本信息, 诉求人拒绝提供或要求保密的, 热线不予受理:

(一) 查询个人信息的事项;

(二) 涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项;

(三) 法律规定需提供个人信息方可受理的事项;

(四) 承办单位根据相关规定需要诉求人提供个人信息方可办理的其他事项。

第九条 热线对以下事项不予受理:

(一) 不属于市人民政府、承办单位职责或服务范围的事项。

(二) 依法应当通过110、119、120等紧急服务专线处理的事项。

(三) 属于党委、人大、政协、法院、检察院、军队、武警、监察职责范围的事项。

(四) 依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的事项。

(五) 已进入诉讼、仲裁、行政复议、信访、信息公开等法定程序或已通过上述法定程序处理的事项。

(六) 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项。

(七) 正在办理过程中或已依法办理完毕, 诉求人无新情况、新理由, 向热线提出的同一事项及其引起的行政效能投诉事项。该类事项应同时符合以下两个条件:

1. 先提出的事项正在办理中或已经办结;

2. 无新情况、新理由, 提出的事项事实和诉求基本相同, 诉求人要求再次办理的。

(八) 违反法律法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事

项。该类事项包括：

1. 诉求内容违反法律规定、社会公共秩序和善良风俗的事项；
2. 宣泄个人情绪，无实质性诉求内容等恶意使用话务资源的事项；
3. 故意占用、消耗行政资源的事项，反映事项完全不属实且诉求人无证据证明的。

(九) 其他不予受理的事项。

第十条 事项的受理应当根据热线受理范围和不予受理范围综合作出判断。

诉求人提出的事项同时含有应当受理和不予受理内容的，应作区分处理，对应当受理的内容予以受理，对不予受理的内容向诉求人说明依据，告知不予受理并归档。

第十一条 热线定期举行区人民政府、市政府职能部门领导接听电话活动，受理诉求人来电事项。市政务服务数据管理局与接电单位召开重点事项办理协调会，将诉求人反映强烈的事项交办给接电单位包案解决。

第十二条 热线中心对受理的事项进行分类处理：

(一) 咨询类事项，根据热线知识库能即时答复的，即时答复诉求人；不能即时答复的，转派至承办单位办理。

(二) 投诉举报、求助和建议类事项，按照职责规定转派至承办单位办理；属垂直管理单位职责的，原则上转派至市一级承办单位办理。

(三) 涉及两个或以上承办单位职责的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理。

(四) 涉及两个或以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头其他承办单位会同办理的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理，牵头办理单位为主办单位，会同办理单位为会办单位。

第十三条 热线中心会同承办单位制定受理事项模板，经共同确认后，作为事项受理登记时的标准和规范。

咨询类事项登记信息包括诉求人、联系方式、事项分类、咨询内容、指引内容等要素；非咨询类事项登记信息包括诉求人、联系方式、主体或涉事地址、事项分类、诉求内容等要素。

(本文与正式文件同等效力)

受理事项模板实行动态管理，因法律法规制定、修改、废止或承办单位职责发生变化导致受理模板需要重新制定、更新的，承办单位应在上述情形结束后10日内联系热线中心完成模板更新。

承办单位制定的事项受理模板须诉求人实名反映或者提供身份证号码、统一社会信用代码等重要主体信息的，应当提供有关法律法规的依据，且不得与上位法相抵触。

第十四条 诉求人通过电话渠道提出诉求，热线中心认为需要补充相关材料或内容的，应当联系诉求人并一次性告知需要补充的材料或内容。诉求人拒绝补充、逾期未补充或在1日内3个不同时段（每时段至少间隔15分钟）无法联系诉求人，致使事项无法受理的，注明无法受理的情况后将事项归档。

诉求人通过政府网站、政务新媒体等网络渠道提出诉求，热线中心认为需要补充相关材料或内容的，应当一次性向诉求人发送补充通知，诉求人应当自收到补充通知之日起3日内补充，诉求人逾期未补充或补充1次不符合要求，致使事项无法受理的，注明无法受理的情况后将事项归档。

第三章 办 理

第十五条 热线受理事项后，热线中心依据属地管理原则和部门职责规定，将事项转派至承办单位办理。

第十六条 承办单位接到热线中心转派的事项后，应立即核实并按照下列情形分类处理：

（一）属于本单位职责的事项，应予以办理。需要补充相关材料或内容方可办理的事项，应联系诉求人补充，联系诉求人补充信息过程中，发现原事项诉求登记错误影响后续办理的，可注明情况退回热线中心。诉求人隐匿个人信息事项的，可一次性注明需补充的材料或内容，自收到事项之日起2日内退回热线中心，由热线中心联系诉求人补充。超出退回期限的，为逾期退回。

（二）属于本单位职责，但可根据热线知识库已有知识点直接解答，不需要对知识点进一步汇总、分析后才能答复诉求人的事项，应注明适用知识点作为退回依据并在2日内退回热线中心。超出退回期限的，应答复诉求人后提交办结。

（三）不属于热线受理范围的事项，应当自收到事项之日起2日内申请退回，并

说明不属于热线受理范围的理由和依据。超出退回期限的，由承办单位将不予受理的理由及依据告知市民后提交办结。

(四) 不属于本单位职责范围的事项，应当自收到事项之日起2日内申请退回，并详细说明退回的理由和依据。超出退回期限的，为逾期退回。

(五) 需要补充相关材料或内容方能确定是否应当办理的，应当自收到事项之日起2日内申请退回，并一次性注明需补充的材料或内容。超出退回期限的，为逾期退回。

(六) 因权属不清或管理职责不明确，承办单位认为需要进行现场踏勘的，应当自接到事项之日起1日内自行组织现场踏勘，经现场踏勘确认不属于承办单位权属或管理职责的，应当自启动现场踏勘程序后2日内上传现场踏勘情况及现场照片，向热线中心申请退回。超出退回期限的，为逾期退回。

第十七条 热线中心对承办单位的退回申请进行审核，对以下事项接受退回并分类处理。

(一) 不属于热线受理范围的事项，承办单位按时退回的，热线中心按照承办单位退回理由和依据告知诉求人不予受理并归档。

(二) 不属于原承办单位职责的事项，再次进行转派。

(三) 可根据热线知识库已有知识点直接答复诉求人且按时退回的事项，热线中心解答诉求人后归档。

(四) 诉求人隐匿个人信息且需要补充相关材料或内容的事项，按照本细则第十三条规定处理。

(五) 诉求登记信息缺漏、错误，影响后续办理的事项，热线中心联系诉求人补充信息、修改诉求内容，按照本细则第十三条规定处理。

第十八条 热线中心对以下事项不予退回，并发回原承办单位继续办理。

(一) 根据有关法律法规或部门职责应由原承办单位办理的事项。

(二) 承办单位未注明退回理由和依据的事项。

(三) 因承办单位原因未更新受理模板，承办单位以登记内容不符最新模板规定退回的事项。

(四) 登记内容存在瑕疵，但不影响承办单位后续办理的事项。

(本文与正式文件同等效力)

(五) 部分登记内容与客观情况不完全相符, 承办单位根据掌握的客观情况, 可以继续办理的事项。

(六) 诉求人已提供事项的基本情况或线索, 需要承办单位作进一步了解或核实的事项。

(七) 热线知识库已有知识点, 但热线中心无法直接以知识点答复诉求人, 或适用知识点上传时间晚于事项登记时间的事项。

(八) 承办单位已提出延期申请的事项。

(九) 热线中心根据“疑难事项协调办理机制”转派的事项。

第十九条 热线中心建立疑难复杂事项协调办理机制, 同一事项被承办单位退回3次以上, 热线中心根据“首派负责、区级兜底”的原则确定牵头的承办单位。

“首派负责”, 是指同一事项涉及多个承办单位职责范围的, 由最先被转派的承办单位牵头办理, 不得将事项退回; “区级兜底”是指同一事项涉及区政府内部多个部门的职责, 由区政府负责协调解决。

第二十条 热线中心定期梳理疑难事项, 综合运用下列方式确定同类事项的承办单位:

(一) 涉及职责分工或法律适用存在争议的, 提交市级机构编制部门或市级司法行政部门联合审定, 市级机构编制部门根据部门职能分工提出意见, 市级司法行政部门根据法律的相关规定提出意见, 热线中心根据市级机构编制部门或市级司法行政部门联合审定意见综合分析后将事项转派承办单位。联合审定按照以下程序进行:

1. 热线中心负责汇总并通过热线信息系统提交联合审定事项;

2. 市级机构编制部门、市级司法行政部门应自收到审定事项之日起5日内出具审定意见;

3. 热线中心根据市级机构编制部门或市级司法行政部门出具的审定意见, 将事项转派至承办单位办理。联合审定意见认为不属于热线受理范围的事项, 由热线中心告知诉求人不予受理的理由和依据。

(二) 对道路、水域、公共设施、交通路牌等管理权属存在争议的, 可通过召开会议协调、组织现场踏勘等方式协商确定承办单位。对需要热线中心组织会议协调或现场踏勘的事项, 热线中心向相关承办单位发出会议通知或现场踏勘通知。承办

单位接到通知后，应积极配合，按通知要求安排人员参加会议或现场踏勘，提供相关资料，明确办理意见。在未达成一致意见前，仍由首派部门牵头办理。

(三) 涉及市区两级职能部门、区职能部门争议的事项，可征求市级业务主管部门、指导部门意见，确定同类事项的承办单位。

(四) 属于新生行业、新生事物、法律或承办单位职责存在空白，且采用多种协调方式仍无法确定承办单位的疑难复杂事项，热线中心汇总相关部门意见，运用“首派负责、区级兜底”原则确定牵头的承办单位，并提请市政府研究指定同类事项的承办单位。

第二十一条 承办单位应参照市级热线疑难复杂事项协调机制，结合工作实际，建立本单位热线疑难复杂事项协调机制。

第二十二条 热线实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：

(一) 咨询类事项，自收到事项之日起2日内办结。

(二) 投诉举报、求助、建议类事项，自收到事项之日起20日内办结。

(三) 法律、法规、规章及上级规范性文件规定的期限短于上述期限的，从其规定。

(四) 突发类事项，自收到事项后2小时内处理，并在2日内办结。

事项办理用时从事项最后一次转派至承办单位的第2日0时起至事项办结审核通过之日止。办理用时超出办理期限的，为逾期办结，因自然灾害等不可抗力原因无法按时办结的情形除外。

第二十三条 除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以2次为限。

办理期限为20日的事项，每次延期10日；其他办理期限的事项，每次延期的时限和办理期限相同。

第二十四条 事项办理完成后，承办单位应根据实际情况，选择电话、短信、书面等方式，告知诉求人事项办理结果。诉求人隐匿信息、明确不需要回复、在办结前撤回诉求的情况除外。

第二十五条 承办单位应当做好回复诉求人的电话录音、通话记录、短信等材料的保存工作，形成可查询、可追溯的证明材料。

(本文与正式文件同等效力)

诉求人反映承办单位没有回复的，承办单位应当提供回复时的电话录音、通话记录、短信等证明材料，无法提供证明材料的，视为未回复诉求人。

第二十六条 承办单位将办理结果回复诉求人后，应当向热线中心提交办理情况申请办结。办结申请包括办理情况、回复诉求人情况等以下内容：

（一）办理情况包括事项办理时间（一般事项具体到日，突发类事项具体到时）、具体办理事项单位、经办人、事项办理情况等内容，因办理时间限制事项未完全处理完毕的，应注明事项阶段性办理结果及后续处理计划。

（二）回复诉求人情况包括回复的时间、方式和主要内容。1 日内 3 个不同时段（每时段至少间隔 15 分钟）无法电话联系诉求人的，应注明无法回复的情况。不需要回复的事项，应注明不需要回复的类型。

（三）咨询类事项，应注明是否解答完咨询内容。

（四）投诉、举报类事项，应注明主要的回复内容、核查的情况和处理结果。决定立案的举报事项应当写明立案日期；不予立案的举报事项，应当说明不予立案的理由或法律依据。

（五）求助类事项，应说明采取的措施和办理结果。

（六）建议类事项，应说明采纳情况。不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由。

（七）突发类事项，应说明采取的措施和对突发事项的控制情况。

（八）为消费者挽回经济损失的，应填写挽回损失的情况。

第二十七条 下列情形按照以下规定办理：

（一）承办单位延期两次后仍无法按时办结的，应向诉求人说明情况，并注明阶段性办理情况、无法办结的原因、后续处置计划、答复诉求人情况，并提交热线中心申请办结。

（二）承办单位在办理过程中，所依据的法律、政策、职责等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的，应注明相关情况后申请办结；市民提出与在办事项无关的新诉求的，应指引市民向热线反映。

（三）表扬内容的事项，承办单位应当在阅知后发回热线中心归档。

（四）事项办结前，诉求人通过热线撤回诉求的，热线中心应当告知承办单位直

接将事项提交办结归档。

(五) 事项办结前, 诉求人通过承办单位撤回诉求的, 承办单位应指引市民向热线提出撤回诉求。

第二十八条 热线对办理结果实行分类管理。承办单位在提交办结申请时, 应结合事项办理情况和效果标注办理结果的类别:

- (一) 已经解决或已经基本解决的事项, 标注为 A 类。
- (二) 延期两次后仍无法办结, 且已上传阶段性情况的事项, 标注为 B 类。
- (三) 因政策、客观条件的限制, 当前无法解决的事项, 标注为 C 类。
- (四) 诉求人期望过高、诉求内容超出法律法规规定等情况的事项, 标注为 D 类。
- (五) 其他事项, 标注为 E 类。

热线中心根据事项内容和满意度回访情况, 对办理结果类别进行检查修正后归档。

第二十九条 热线建立满意度评价机制, 由诉求人对热线话务服务和承办单位事项办理情况进行满意度评价。

(一) 话务服务结束后, 由诉求人围绕服务态度、服务用语规范、正确理解诉求人诉求、解答咨询的专业性和准确性等内容对热线话务服务进行满意度评价。

(二) 事项办结审核通过 3 日内, 热线中心向诉求人发送满意度评价信息, 由诉求人围绕依法依规解决合理诉求、回复情况、办理结果的实效性等内容对承办单位办理情况进行评价, 表扬类事项、诉求人撤回诉求的事项、不属热线受理范围事项除外。

评价选项为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。诉求人应当自收到评价信息之日起 7 天内, 选择一个评价选项作为满意度评价结果, 多选、错选等视为无效评价, 不评价、逾期评价均视为未评价。

第三十条 热线中心将诉求人对承办单位办理情况评价为非常满意、满意、基本满意或未评价的事项进行归档; 对评价为不满意、非常不满意的事项进行回访, 并登记不满意的原因。

回访时诉求人表示本人评价错误的, 热线中心根据回访内容核改评价结果。

(本文与正式文件同等效力)

第三十一条 诉求人对承办范围事项办理情况首次评价为不满意、非常不满意的，热线中心将事项发回原承办单位重新办理，以下事项除外：

- (一) 属于不需要回复的事项，不满意原因是未收到承办单位回复的。
- (二) 不满意原因是建议未得到采纳的建议类事项。
- (三) 已调解成功或终止调解的事项。
- (四) 诉求人未提供不满意原因的事项。
- (五) 经承办单位核实，属于虚假、恶意投诉的事项。
- (六) 因自然灾害或其他不可抗力原因导致不满意的事项。

第三十二条 重办事项的办理期限为 5 日，重办次数为 1 次，不得退回、延期，承办单位应按照以下要求办理：

(一) 首次没有办理的事项，应限时办理，并将办理结果回复诉求人，提交办理情况和回复诉求人情况申请办结。

(二) 首次已经办理的事项，重办后有新的办理结果，应将办理结果回复诉求人，提交办理情况申请办结；重办后没有新的办理结果，应向诉求人说明情况，并提交情况申请办结。

(三) 因未收到回复导致诉求人不满意发回重办的事项，承办单位没有回复的，应回复诉求人，提交回复情况申请办结；已经回复的，上传回复诉求人的相关证明申请办结。

第三十三条 事项已依法依规办理，但由于诉求内容超出法律规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致诉求人不满意的，承办单位可在重办环节出具履责意见。

履责意见应载明事项办理单位已按照法律法规、职责规定履行职责的情况，由事项办理单位主要领导或分管领导审批同意，并抄送同级或报送上级纪检监察机关备案。

第三十四条 履责意见自签发之日起 3 个月内，对与原事项事实和诉求基本相同的同一事项，诉求人首次评价不满意的，承办单位可在重办环节注明情况，沿用同一履责意见。

第三十五条 热线中心对事项重办情况进行审核，符合重办办结要求的，同意

办结，转为第二次满意度评价；不符合重办办结要求的，不同意办结，说明理由，由承办单位继续办理。

第二次评价为非常满意、满意、基本满意或未评价的，由热线中心进行整理归档；第二次评价为不满意、非常不满意的，热线中心进行回访，了解不满意的原因，将事项整理归档。

第三十六条 热线中心负责知识库的管理、协调、督办和考核工作，主要职责包括：

- (一) 知识库管理的统筹协调。
- (二) 制定知识点采集、分类、审核、发布、反馈、更新、数据交换等统一标准。
- (三) 构建结构化、智能化、场景化的知识库体系。
- (四) 根据政策变化、群众需求等对知识点进行智能化处理。
- (五) 对承办单位提供的知识点进行审核。
- (六) 督办、考核、通报承办单位运营维护知识库情况。

第三十七条 知识库按照采编、审核、发布、下架等流程进行管理维护：

- (一) 知识点采编：承办单位主动发起或依据热线中心知识点反馈，新增、修改知识点。
- (二) 知识点审核：热线中心对承办单位提供知识点的内容、形式及有效期限等进行审核。
- (三) 知识点发布：知识点通过审核后即正式发布，可供12345热线信息系统及微信、网站等渠道查询使用；知识点未通过审核，不得发布和使用。
- (四) 知识点下架：由承办单位或热线中心直接完成，处于下架状态的知识点不得用于指引诉求人等热线业务。

第三十八条 承办单位负责知识库运营维护，主要职责包括：

- (一) 配置本级及以下知识库人员岗位权限。
- (二) 制定知识库子目录。
- (三) 实施知识点新增、修改、审核、下架等具体操作。
- (四) 及时处理热线中心发起的知识点反馈。

(本文与正式文件同等效力)

(五) 接入、共享、使用知识点内容。

第三十九条 热线中心根据业务需要向承办单位发起知识点反馈：

(一) 热线中心在工作中发现知识库内容错、漏、过期、表述不清等问题，或需要直接采编知识点，向承办单位发起知识点反馈；对于涉及重大业务变动、政策法规修订或公共信息变化等诉求人关注度较高的热点问题，向承办单位发起紧急知识点反馈。

(二) 承办单位根据知识点反馈内容，结合实际业务需要，进行知识点新增、修改、审核或下架等操作后提交反馈结果。无需操作的，直接反馈无需操作的原因。

(三) 承办单位应在5日内完成知识点反馈，在1日内完成紧急知识点反馈。

第四十条 知识点内容应明确法律法规、规章、规范性文件、政策文件等依据、适用范围、适用主体、适用条件、关联关系、常见问题解答等。

(一) 涉及提交资料的，应明确资料获取途径、资料填写说明、资料样例等。

(二) 涉及事项受理范围、采集要素等操作规范的，应书面发热线中心确认后，再作为知识点上传。

(三) 涉及非实体渠道系统操作的，应提供相关操作步骤图文演示、系统故障报障渠道等。

(四) 涉及专业术语的，应对定义的内涵和外延作详细解释。

(五) 涉及办事指南的，应与省政务服务事项内容同源管理，确保同一事项、同一指引、同一流程。

(六) 知识点应当区分适用范围。内部适用知识点适用于热线内部业务沟通和操作规范等内容，不适用于直接答复诉求人。外部适用知识点适用于话务员以应答、主动公开宣传、网络自助查询等方式直接答复诉求人，其内容应当主动公开。

第四十一条 知识点适用范围应当与提供单位的层级和职权范围保持一致，适用于全市范围的知识点应由市级业务主管单位提供。

第四十二条 知识点应设置有效期限，原则上政策法规有效期不超过5年，办事指南有效期不超过1年，具体事项答复口径有效期不超过6个月，业务解读等其他知识点有效期不超过1年，知识点过期前5日发回承办单位审核确认。

第四十三条 如有重大业务变动、政策法规调整等政策信息发布，承办单位应

当提前通报热线中心并采取联动措施，具体措施包括但不限于及时更新热线知识库、培训热线话务人员、现场话务支撑、及时回应集中诉求、主动发布政策解读信息等。

政策信息是指规范性文件和具有公共事务作用，涉及公民、法人或者其他组织权利义务、切身利益或重大公共利益，社会关注度高或专业性强的通知、信息等，具体包括以下情形：

（一）制定发布对大量企业、群众存在重大影响的规范性文件和通知公告。

（二）办理量较大的业务发生规则变更，且对企业、群众享受待遇、取得资格等存在重大影响的。

（三）大量推送专业性强、含较多行业术语，企业、群众理解困难、容易产生误导的信息。

（四）访问使用量较高的信息系统、服务窗口等办事查询渠道发生重大变化的。

（五）其他可能引发相关群体大量集中咨询反映问题的情形。

第四十四条 广州市市直部门或者各区的政务服务网站或应用出现无法使用、信息出错等故障，造成政务服务中断引起的集中诉求，承办单位应当在收到诉求后 1 日内提供答复诉求人的应答口径，对持续时间 2 天以上的故障，应安排技术人员与热线中心实时沟通解决情况，更新应答口径或者到话务受理场地支撑应答。

第四章 监督考核

第四十五条 热线中心应当向社会公布热线受理渠道和热线管理工作的相关规定，主动接受人大的法律监督、政协和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，听取改进热线管理工作的意见和建议。

第四十六条 热线中心依托热线信息系统建立重点疑难事项库，定期梳理督办事项，并根据督办事项特点，设定督办事项办理期限，综合开展督办工作。

第四十七条 接到督办事项后，承办单位应加快办理进度，在办理期限届满前向热线中心反馈事项办理结果；办理期限届满仍未办结的，应向热线中心说明情况，反馈阶段性办理结果，并设定办理期限继续办理。

第四十八条 热线中心加强对事项的受理、办理、督办等环节的监测，对各环节异常指标进行电子监测告警。电子监测指标包括：按时退回、按时办结、办结审核一次性通过、知识点按时响应、知识点反馈一次性通过。

（本文与正式文件同等效力）

第四十九条 热线中心强化数据分析和应用，定期汇总分析热线数据，对具有规律性、普遍性的问题，形成工作建议后报市政府和有关职能部门。

承办单位应定期汇总分析本单位办理事项的基本情况、热点难点事项，采取针对性的监管措施，从源头上化解城市治理中存在的问题。

第五十条 广州市政务服务数据管理局开发12345平台数据访问接口，及时发布接口文档和技术规范。承办单位应当遵守统一的接口文档和技术规范，确保有效实现系统互联、数据共享。

热线中心和承办单位应严格落实信息安全保护要求，强化共享数据安全，不得侵犯公民、法人或其他组织的合法权益。

第五十一条 热线考核包括月度考核和年度考核。

月度考核以自然月为考核周期，将每月首日0时至最后一日24时归档的工单纳入当月月度考核。

年度考核以自然年为考核周期，当年月度考核的平均得分为当年年度考核得分。年度考核结果按权重纳入市机关绩效考核、基层评议机关活动、依法治市等全市性考核体系。

第五十二条 月度考核由基础考核和加、减分考核组成。月度基础考核共计100分，考核指标和分值为：

- (一) 按时退回 (15分)。
- (二) 按时办结 (15分)。
- (三) 办结审核一次性通过 (15分)。
- (四) 回复诉求人 (15分)。
- (五) 满意度 (25分)。
- (六) 知识点按时响应 (15分)。

第五十三条 月度考核加分指标和分值为：

- (一) 办理工单量 (2分)。
- (二) 办理时长 (2分)。
- (三) 首派负责疑难事项 (6分)。
- (四) 积极推动热线工作 (2分)。

(五) 领导接听群众来电 (2 分)。

(六) 政策服务信息发布联动 (1 分)。

第五十四条 月度考核减分项指标和分值为：

(一) 督办事项不按时反馈 (2 分)。

(二) 不配合办理首派事项 (2 分)。

(三) 热线工作弄虚作假 (3 分)。

(四) 热线承办工作效率过低 (4 分)。

(五) 知识点采编和反馈错误 (2 分)。

(六) 不配合政策服务信息发布联动 (2 分)。

第五十五条 热线月度考核工作流程如下：

(一) 每月 5 日前，热线中心归集承办单位上月各项考核指标得分情况，通过热线信息系统发给承办单位核对。

(二) 承办单位在收到考核情况之日起 5 日内，可在系统上出具证明材料向热线中心提起基础考核项、减分项数据复核申请或加分项加分申请，重办环节已上传履责意见的事项除外。逾期提出的，热线中心不予受理。

(三) 热线中心在复核申请期结束后 5 日内对承办单位复核申请或加分申请进行审核，基础考核项、减分项数据存在错误的，进行核改，加分项符合要求的，进行登记加分。因计算方法导致大范围数据错误等原因的，热线中心进行集中修正。

(四) 数据复核无误后，热线中心计算承办单位月度考核结果，并进行发布、通报。

第五十六条 热线年度考核工作流程为：当年最后一次月度考核结束后 15 日内，热线中心汇总承办单位各月考核结果，计算年度考核得分。

第五十七条 受自然灾害、公共安全事件等不可抗力影响，或根据上级工作要求，热线考核工作可进行适当调整。

第五十八条 以下诉求人对承办单位事项办理情况的评价为不满意、非常不满意的事项不纳入考核：

(一) 属于不需要回复事项，但因未收到承办单位回复评价不满意的。

(二) 因建议没有得到采纳而不满意的建议类事项。

(本文与正式文件同等效力)

(三) 承办单位提交的履责意见符合要求的事项。

第五章 附 则

第五十九条 驻粤驻穗单位根据本单位职责或公共服务范围办理热线事项，参照本细则。各承办单位可参照本细则，制定本单位实施细则。

第六十条 本细则自 2021 年 1 月 1 日起实施，有效期 5 年。

附件：月度考核指标及计分标准（略，详见市政府门户网站“广州市行政规范性文件统一发布平台”）

公开方式：主动公开

GZ0320200228

广州市民政局 广州市财政局 文件 国家统计局广州调查队

穗民规字〔2020〕13号

广州市民政局 广州市财政局 国家统计局广州 调查队关于进一步规范最低生活保障 标准调整工作的通知

各区人民政府，市有关单位：

为进一步做好我市最低生活保障标准调整工作，保障困难群众的基本生活，根据中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发的《关于改革完善社会救助制度的意见》以及《社会救助暂行办法》《广东省社会救助条例》《广东省最低生活保障制度实施办法》《广州市最低生活保障办法》等有关规定，现就最低生活保障（以下简称低保）标准调整工作有关事项通知如下：

一、低保标准调整应遵循以下原则：

（一）保障低保对象基本生活；

（本文与正式文件同等效力）

(二) 与本市经济社会发展水平、低收入居民食品消费价格指数变动情况、最低工资标准变动情况和财政保障能力相适应；

(三) 动态调整、迅速响应。

二、市民政部门负责本市低保标准调整的启动、测算、舆论宣传、引导市场预期等工作。

市、区财政部门负责统筹安排低保标准调整以及与之相关的各项社会救助标准调整所需资金。

国家统计局广州调查队负责编制低收入居民食品消费价格指数，统计、提供低收入居民食品消费支出情况和价格变动对低收入居民消费支出的影响情况等的相关数据。

三、符合下列情形之一的，市民政部门应当会同市财政部门启动低保标准调整工作：

- (一) 国家、省、市政府要求进行调整的；
- (二) 本年度本市低保标准低于省民政厅公布的本市低保最低标准的；
- (三) 现行低保标准明显不适应本市经济社会发展水平的；
- (四) 低保对象的基本生活水平明显下降的。

四、低保标准调整按以下程序进行：

(一) 市民政部门、财政部门依据国家统计局广州调查队编制的本市低收入居民食品消费价格指数，结合最低工资标准的调整、本市财政保障能力情况及省民政厅公布的本年度本地区低保最低标准综合测算确定低保标准；

(二) 市民政部门、财政部门按程序报市政府审批。

五、低保标准的测算取值，以基本低保标准（LLS）与财政低保标准（FLLS）分别作为上下限值来构建取值区间（即 $[FLLS, LLS]$ ），结合调整低保标准（ALLS）及省低保最低标准值，按以下方式确定：

(一) 若 $FLLS > LLS$ ，取 LLS（向上取近似整数）为本年度低保标准值；

(二) 若 $FLLS \leq LLS$ ，再按以下情况取值：

1. 若 $FLLS \leq ALLS \leq LLS$ ，取 ALLS（向上取近似整数）为本年度低保标准值。
2. 若 $ALLS \leq FLLS \leq LLS$ ，取 FLLS（向上取近似整数）为本年度低保标准值。

3. 若 $FLLS \leq LLS \leq ALLS$ ，取 LLS （向上取近似整数）为本年度低保标准值。

（三）按上述取值方法确定的本年度低保标准低于省民政厅公布的本年度本市低保最低标准的，按省民政厅公布的本年度本市低保最低标准确定。

其中：

1. 基本低保标准（ LLS ）为应用“马丁法”公式计算而得，即 $LLS = E \times P (5.358 + 0.00313F)$ ，其中 F 为本市低收入居民每月人均食品必需支出。

2. 财政低保标准（ $FLLS$ ）为应用本市财政收入与可支配财力增速的算术平均数为低保标准增幅系数计算而得，即 $FLLS = \text{上年度低保标准} \times (1 + X)$ ，其中 X 为近 5 年本市财政收入与可支配财力增速的算术平均数（不含现行标准年度且剔除五年中财政收入增速的最大值和最小值）。

3. 调整低保标准（ $ALLS$ ）为应用本年度本市最低工资标准的 52% 计算而得，即 $ALLS = \text{本年度本市最低工资标准} \times 52\%$ 。

六、相关部门和个人不得泄露尚未公布的统计资料；未经批准，不得向社会透露低保调整标准、发放时间。违反本规定，并在社会上造成不良影响的，依纪依法追究相关人员责任。

七、本通知自印发之日起实施，有效期 3 年。

广州市民政局
广州市财政局
国家统计局广州调查队

2020 年 12 月 21 日

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

GZ0320200229

广州市人力资源和社会保障局 广州市财政局 文件

穗人社规字〔2020〕11 号

广州市人力资源和社会保障局 广州市财政局 关于调整我市城乡居民基本养老保险 基础养老金标准的通知

各区人民政府，各有关单位：

根据省、市城乡居民基本养老保险有关规定，经市委、市政府同意，对我市城乡居民基本养老保险基础养老金标准进行调整，现将有关事项通知如下：

一、从 2020 年 1 月 1 日起，将我市城乡居民基本养老保险基础养老金调整为每人每月 237 元；对于继续按原城镇老年居民养老保险办法领取养老金的参保人，在其原来养老金基础上每月增发 16 元。

二、调整基础养老金标准所需增加的资金，由财政部门按规定渠道列支。

三、本通知自印发之日起施行，有效期 2 年。2020 年 1 月 1 日至本通知印发前，提高基础养老金的差额予以补发。《广州市人力资源和社会保障局 广州市财政局关于调整我市城乡居民基本养老保险基础养老金标准的通知》（穗人社规字〔2019〕

10 号) 同时废止。

广州市人力资源和社会保障局
广 州 市 财 政 局
2020 年 12 月 24 日

公开方式：主动公开

(本文与正式文件同等效力)

GZ0320200232

广州市民政局 广州市财政局 文件

穗民规字〔2020〕14号

广州市民政局 广州市财政局关于印发广州市老年人 照顾需求评估管理办法（试行）的通知

各区民政局、财政局：

为进一步规范我市老年人照顾需求评估工作，确保评估工作依法合规开展，根据《广东省养老服务条例》等有关规定，我们制定了《广州市老年人照顾需求评估管理办法（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

广州市民政局

广州市财政局

2020 年 12 月 28 日

广州市老年人照顾需求评估管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范本市老年人照顾需求评估工作，根据《广东省养老服务条例》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 在本市行政区域内开展的老年人照顾需求评估工作及相关管理活动，适用本办法。

第三条 评估工作应当遵循中立公正、客观真实、科学规范、严格保密的基本原则。

第四条 市民政局部门主管本市老年人照顾需求评估工作，负责组织制定评估标准和操作规范、制定老年人评估服务指引、建立评估信息管理系统，对全市评估工作开展监督管理。

市居家养老服务指导单位在市民政局部门领导下，具体负责本市老年人照顾需求评估的业务指导、行业规范、评估员的培训和管理等工作。

各区民政部门负责本区老年人照顾需求评估工作的组织实施、预算编制和执行、评估室建设、评估机构选定、监督管理、政策宣传、人员培训、投诉处理等工作；负责指导区居家养老服务指导单位开展工作。

镇人民政府（街道办事处）负责老年人照顾需求评估申请的接收、初核。

市、区财政部门按职能做好本级老年人照顾需求评估工作的资金保障。

市、区人力资源社会保障、卫生健康、医疗保障部门按各自职能配合做好相关工作。

第二章 评估机构及评估人员

第五条 评估机构应当符合以下条件：

- （一）依法设立，具有独立承担民事责任的能力。
- （二）具备提供评估服务所需要的固定场所、设施设备及工具。
- （三）拥有执业（助理）医师、执业护士、康复治疗师、养老护理员、社会工

（本文与正式文件同等效力）

作者资质的评估员各不少于 1 名，且除执业（助理）医师外，其他评估员应当为专职评估员；其中至少 1 名评估员兼任评估质控员；配备专职评估项目管理人员。

（四）所聘评估员和评估质控员应当符合市民政部门规定的要求。

（五）建立本机构管理制度及工作规范，定期组织工作人员参加市、区民政部门举办的业务培训。

（六）近 3 年内无重大违法记录，未被列入严重违法失信名单。

（七）法律、行政法规规定的其他条件。

第六条 各区民政部门依法选定本区评估机构，服务周期最长不得超过 3 年，服务合同实行一年一签。各区使用财政性资金进行评估的，须按照政府采购和财政资金管理规定执行。

选定评估机构应当通过市为老服务综合信息管理平台公示服务需求及中选结果信息，并于服务合同签订后 10 日内，通过市为老服务综合信息管理平台将服务合同、评估机构基本信息等报送至市居家养老服务指导单位。

市居家养老服务指导单位定期向社会公布评估机构名单及有关信息。

第七条 评估机构在合同期限内不得同时承接同一区域内的政府购买居家养老服务项目。

民办养老机构被选定为评估机构的，不得同时享受本市民办养老机构护理补贴。

第八条 评估机构与区民政部门签约后，应当及时将评估员的聘用信息、劳动合同、资格证书、收费价格等通过市为老服务综合信息管理平台报送至市居家养老服务指导单位，区民政部门应当及时核对填报信息。

第九条 市居家养老服务指导单位应当建立全市评估员库和评估专家库，对全市评估人员进行统一管理。

第三章 评估实施与结果应用

第十条 各区区级居家养老综合服务平台应设置评估室供评估机构使用。

有条件的街（镇）居家养老综合服务平台应为评估机构开展定点评估提供场地。

第十一条 评估可采用入户评估或定点评估方式进行。对行动不便，疑似精神、认知、智力障碍的评估对象采取入户评估。

第十二条 居住地与户籍地不在同一行政区的评估对象原则上由户籍地评估机

构开展入户评估。户籍地评估机构开展跨区评估存在困难的，也可委托评估对象居住地评估机构开展评估，双方按照户籍地区民政部门确定的评估费用标准进行结算，具体在合同中进行约定。

第十三条 老年人照顾需求评估工作统一通过市为老服务综合信息管理平台开展。评估资料（含录像）由评估机构妥善保管，以备动态评估、争议处理或监督检查时使用。

评估机构应当按照合同约定，于项目服务期限届满前，将与本项目有关的资料（含纸质版、电子版）按照档案管理的相关要求进行规范整理后，全部移交给采购人。

第十四条 本市老年人照顾需求评估可以依个人或养老服务机构申请开展，具体流程分别如下：

（一）个人申请流程。

老年人申请养老服务或政府补贴需要开展老年人照顾需求评估的，应当通过市为老服务综合信息管理平台向户籍地镇人民政府（街道办事处）提出申请。

老年人居住地与户籍地不一致的，也可以通过居住地镇人民政府（街道办事处）向户籍地镇人民政府（街道办事处）提出。

线上申请存在困难的老年人可以向镇人民政府（街道办事处）线下提出申请，由镇人民政府（街道办事处）按照本条第一款规定为老年人办理。

镇人民政府（街道办事处）自收到申请后 5 个工作日内完成确认，提交区民政部门。区民政部门自收到申请后 3 个工作日内派单给本区评估机构实施评估。

评估机构接受委托后，根据评估对象实际情况安排入户评估或定点评估，在 7 个工作日内完成评估，并通过市为老服务综合信息管理平台将电子版评估报告反馈给申请人，同时抄送市、区民政部门及镇人民政府（街道办事处）。评估报告原件（纸质件）于 5 个工作日内送达申请人。

（二）机构申请流程。

申请护理补贴的养老服务机构需要为入住老年人开展评估的，应当通过市为老服务综合信息管理平台向机构所在地的区民政部门提出申请。

区民政部门自收到申请后 3 个工作日内派单给本区评估机构实施评估。

评估机构接受委托后，根据评估对象实际情况安排入户评估或定点评估，在7个工作日内完成评估，并通过市为老服务综合信息管理平台将电子版评估报告反馈给申请人，同时抄送区民政部门。评估报告原件（纸质件）于5个工作日内送达申请人，由申请人将评估结论告知评估对象。

第十五条 每次评估由2名评估员同时进行，其中1人应为执业医师、助理医师或中级职称（含中级职称）以上护士，负责疾病状况、医疗照护相关指标的评估，具体在合同中约定。评估员根据职责分工，按照统一评估标准和操作规范在市为老服务综合信息管理平台上进行评估、如实记录评估信息，并提交评估质控员确认评估结果。评估对象或其监护人、申请人应当场对评估情况进行签名确认。

评估疑似精神、认知、智力障碍人员时，其监护人、申请人或相关第三人之一应当在场。

评估质控员应对评估内容及评估结果进行确认。确认通过的，由评估机构在评估报告上加盖公章，上传至市为老服务综合信息管理平台；确认不通过的，及时退回给评估员重新评估。评估机构应当对评估报告负责。

第十六条 申请人对评估结论有异议的，应当自收到评估报告之日起10个工作日内向区民政部门申请复评。

区民政部门受理复评的，应当在7个工作日内在市评估专家库中抽取2名评估员（其中1名应为执业医师、助理医师或中级职称以上护士。首次评估机构的评估人员应当回避），按照本办法第十四、十五条规定完成复评，出具复评报告，并由区民政部门盖章确认后3个工作日内告知申请人。

复评结论为本次评估的最终结论。

第十七条 老年人照顾需求等级分为：照顾0级、照顾1级、照顾2级、照顾3级、照顾4级、照顾5级、照顾6级。

老年人照顾需求等级0至4级的评估报告原则上有效期1年；照顾需求等级5至6级的评估报告有效期2年。

第十八条 评估机构应当依据评估结论出具服务建议，作为养老服务机构制定服务计划的参考。

第十九条 评估报告在有效期内的，各级民政部门、养老服务机构应当作为确

认享受本市养老服务或政府补贴的依据。

第二十条 评估结论有效期内，评估对象身体状况、精神状况或照顾需求状况发生变化的，可申请动态评估，评估流程按本办法第十四、十五条规定执行。

评估报告有效期届满，评估对象需要继续享受相关养老服务或政府补贴的，应当按本办法第十四、十五、十六条的规定重新申请评估。

第四章 评估费用

第二十一条 评估费用依法确定，并根据经济社会发展实施动态调整。

第二十二条 本市户籍老年人首次评估、动态评估及重新评估的评估费用由个人自付。其中，符合本市社区居家养老服务资助条件的，由户籍所在区财政按照入户评估 200 元、定点评估 150 元的标准给予资助，其余老年人按照上述标准的 50% 给予资助。

第二十三条 养老服务机构申请护理补贴按规定开展老年人照顾需求评估的，评估费用由该机构自行承担。市福利彩票公益金按照评估费用 50% 的比例给予评估资助。

第二十四条 申请人申请复评的，评估费用按照下列方式分担：

复评结论与首次评估结论一致的，评估费用由申请人承担；

复评结论与首次评估结论不一致的，评估费用由首次评估机构承担。

第二十五条 各级政府部门承担的评估工作经费由同级民政部门按规定纳入部门预算向财政部门进行申请。

第五章 监督管理

第二十六条 各区民政部门应当在市民政部门指导下，按照工作指引与评估机构签订相关合同，在合同中可约定使用全市统一的评估标准开展评估工作。及时向社会公布评估机构信息，建立本区评估工作机制和工作台账，掌握本区评估工作数据、评估质量和政策落实等情况，督促评估机构严格履行合同。

第二十七条 各区民政部门应当会同相关部门加强对评估机构的监督管理，按照合同约定自行或委托第三方机构对评估机构开展日常服务监督、服务质量抽查和年度评估，及时查证处理违规行为。年度评估结果于每年 2 月底前上报市居家养老

(本文与正式文件同等效力)

服务指导单位。

评估机构应当主动接受有关政府部门监督管理和社会公众的监督。

第二十八条 各区民政部门委托第三方机构对照照顾需求评估项目进行年度评估的，工作经费按不高于本区照顾需求评估服务费用总金额的 5% 纳入本级财政预算。

第二十九条 评估机构、评估员及所有接触评估对象信息的工作人员，应对评估对象、评估过程、评估结果等评估信息予以保密，不得向与评估工作无关的任何组织和个人泄露，不得将评估信息用于履行工作职责或合同义务以外的任何其他用途。

第三十条 评估机构应当建立、完善评估工作保密管理制度：

(一) 与评估员及管理人员签订保密协议，明确保密信息范围、保密义务、违约责任等；

(二) 定期或不定期开展保密教育活动。

第三十一条 评估员存在下列行为的，区民政部门应给予批评教育，并将情况通报市有关部门；情节严重或经批评教育仍不悔改的，评估机构应依据劳动合同予以处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 出具虚假评估报告；

(二) 篡改评估结论；

(三) 非法向他人提供评估对象信息；

(四) 其他违反法律、法规及相关规定的情形。

第三十二条 各级民政部门对本办法的实施情况进行管理和监控；接受财政、审计部门和社会监督。

评估机构、评估对象以欺诈、伪造证明材料或其他手段通过评估的，由民政部门责令退回资金损失，按照法律法规、政策规定、服务协议追究评估机构、评估人员、评估对象的责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十三条 本办法所称老年人照顾需求评估是指评估机构按照民政部门统一要求，依申请对本市居住的 60 周岁及以上老年人的能力情况、医疗照护情况、疾病情况等进行评估，确定能力等级和照顾需求等级的活动。

本办法所称评估机构是指由各区民政部门依法公开选定的，根据全市统一评估要求，对老年人开展照顾需求评估的企事业单位或社会组织。

本办法所称评估员是指具备相关专业技术背景，按照全市统一评估要求实施老年人照顾需求评估的人员。

本办法所称评估质控员是指负责指导评估工作开展并确认评估结果的评估员。

第三十四条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起实施，有效期 3 年。

公开方式：主动公开

(本文与正式文件同等效力)

GZ0320200231

广州市民政局 广州市财政局 文件 广州市市场监督管理局

穗民规字〔2020〕15号

广州市民政局 广州市财政局 广州市市场监督管理局 关于印发广州市老年人助餐配餐服务 管理办法的通知

各区民政局、财政局、市场监管局：

为优化提升老年人助餐配餐服务水平，推进助餐配餐服务安全、规范、长效开展，根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2020〕24号）及相关规定，我们制定了《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》，现印发给你们，请遵照执行。

广州市民政局
广州市财政局
广州市市场监督管理局
2020年12月28日

广州市老年人助餐配餐服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范本市社区居家养老服务，提升老年人助餐配餐服务水平，根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2020〕24号），结合本市实际，制定本办法。

第二条 在本市行政区域内开展的居家老年人助餐配餐服务和管理活动，适用本办法。

第三条 本办法所称老年人助餐配餐服务，是指以长者饭堂为主要依托，为在本市行政区域内居住的60周岁及以上居家老年人提供制餐、配餐、分餐、就餐、送餐等服务的活动。

本办法所称长者饭堂是指区民政部门、镇人民政府（街道办事处）设置的为居家老年人提供助餐配餐服务的场所。

第四条 市、区民政部门负责辖区内老年人助餐配餐服务的统筹规划、政策指导、监督管理及资金管理等工作。市居家养老服务指导单位负责全市老年人助餐配餐服务的资金清算、管理及信息化建设等工作。

各级市场监督管理部门负责老年人助餐配餐服务的食品安全业务指导、日常监管等工作。

镇人民政府（街道办事处）负责具体实施老年人助餐配餐服务工作，负责设施建设、设置长者饭堂、遴选运营机构及日常监管，承担服务申请、服务补贴资助的受理及初核等工作。

各级发展改革、财政、卫生健康、社会组织管理部门和市残疾人联合会按各自职责协同实施本办法。

第二章 服务供给

第五条 老年人助餐配餐服务采取以下方式提供：

（本文与正式文件同等效力）

(一) 自建厨房服务模式。由政府出资或与社会力量共同出资,利用社区居家养老服务设施自建厨房,设置就餐场地,依法取得《食品经营许可证》,以现场烹制的方式专门为老年人提供助餐配餐服务。

(二) 单位食堂专区(窗)服务模式。高校、企事业单位、养老服务机构食堂开辟老年助餐专区(窗),或通过订餐外送盒饭提供就近供餐服务,将内部餐饮资源向周边社区老年人开放。

(三) 集体用餐配送服务模式。引入社会信誉良好且具备餐饮服务食品安全量化等级的集体用餐配送单位为长者饭堂进行配餐。

(四) 餐饮企业参与助餐配餐服务模式。持证经营且具备餐饮服务食品安全量化等级的社会餐饮服务单位依托社区门店设置老年助餐专区(窗)或采取“中央厨房+社区门店”等方式,为老年人提供助餐配餐服务。

(五) 邻里互助服务模式。在助餐需求较少、老年人口居住分散,暂不具备建立长者饭堂条件的农村地区,可以由亲属、邻居、养老服务员等服务提供者,与镇(街)居家养老服务平台运营机构、有需要的老年人签订三方协议,为其提供助餐配餐服务。

第六条 各区应当按照“中心城区 10-15 分钟、外围城区 20-25 分钟”的原则,综合考虑本区老年人口状况、用餐服务需求、服务资源、服务半径等因素,合理布局长者饭堂。

镇人民政府(街道办事处)可依托社区居家养老服务设施、社工站、党群服务中心、工疗站等社区公共服务场地设置长者饭堂。长者饭堂选址应当临近老年人集中居住或活动区域、步行通达性好、给排水等市政条件好、远离污染源、便于寻找的显著位置,尽量设置在首层,不得设置在户外或办公场地内。设置在其他楼层的应配备电梯、无障碍坡道等无障碍设施。

第七条 区民政部门、镇人民政府(街道办事处)可以通过政府建设和举办、政府购买服务、合作共建等方式设置长者饭堂,征求区民政部门意见后,开展老年人助餐配餐服务。

鼓励优先采取自建厨房服务模式设置长者饭堂。

第八条 各区应综合考虑服务需求、建设装修、设备购置等因素，安排长者饭堂的建设经费。建设经费由区财政负担，由区民政部门列入年度部门预算，并按照财务管理规定和合同要求拨付给服务设施的建设单位和服务机构。

第九条 长者饭堂应当具备集中就餐和送餐上门服务功能。

第十条 长者饭堂原则上应委托专业服务机构运营管理。长者饭堂的运营机构应具备以下条件：

(一) 依法成立，取得相应营业执照或登记证书。

(二) 有与开展助餐配餐服务相适应的设施设备及工作人员。其中，运营机构在长者饭堂场地内制作、加工、分餐或者分餐并消毒餐具的，应符合我市食品生产经营许可管理有关规定，取得相应的《食品经营许可证》。无现场加工环节，仅对配送到长者饭堂的成品进行分餐或者分餐并消毒餐具的，由各区市场监督管理部门依法实施食品经营许可审查。

(三) 近3年内没有重大违法违规记录且未被列入严重违法失信名单。

(四) 法律法规规定的其他条件。

第十一条 长者饭堂的场地应当具备以下条件：

(一) 集中就餐区使用面积不小于25 m²，能够容纳10名以上老年人同时就餐；

(二) 设有满足老年人需求的无障碍设施并进行适老化改造；

(三) 按照食品安全相关规定设置就餐等功能区，并配备适合老年人使用的桌椅、用具、空调等设施设备；

(四) 按规定在场所内显著位置公示食品经营许可证、从业人员健康证、食品安全管理、安全承诺书等制度以及助餐配餐服务信息等；

(五) 符合我市社区居家养老服务规范及相关规定。

第三章 服务管理

第十二条 长者饭堂统一命名为“××区××街道/镇××社区/村/片区长者饭堂”，由区民政部门进行编号管理，在室外醒目位置悬挂广州市长者饭堂标识。

第十三条 长者饭堂应当在工作日提供午餐服务，有条件的可提供早餐、晚餐服务和周末、节假日服务。

(本文与正式文件同等效力)

第十四条 长者饭堂根据老年人生理特点、身体状况和时令变化，充分考虑老年人的饮食习惯和禁忌，制定荤素搭配、营养均衡的食谱。每周或每月更新食谱。

第十五条 助餐配餐服务收费价格由区民政部门或镇人民政府（街道办事处）与长者饭堂运营机构通过协议方式确定，并根据经济社会发展情况适时调整。

长者饭堂因成本变动要调整收费价格的，应在事前事后向服务对象进行公示，并按照协议约定征得区民政部门或镇人民政府（街道办事处）同意。

第十六条 长者饭堂运营机构应当建立健全人员、财务、培训、信息、安全、质量控制等管理制度，在运营管理和开展服务中遵守国家、省、市食品生产经营、食品安全、养老服务的有关规定和服务标准。

第十七条 长者饭堂运营机构及其合作机构应当落实食品安全主体责任，依法配备食品安全管理人员，落实食品安全各项制度，严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》，完善餐食溯源机制，做好食品留样，对工作人员进行上岗前和在岗期间的食品安全知识培训。

第十八条 镇人民政府（街道办事处）应当及时将本辖区内长者饭堂的基本信息、服务变动等情况录入广州市居家养老综合信息服务平台。

长者饭堂运营机构应当接入并使用广州市居家养老综合信息服务平台开展服务，实时采集服务信息，确保信息的真实性、准确性。

第十九条 长者饭堂因装修改造、气象灾害、疫情防控等原因需暂停服务的，应按照协议约定事先征得区民政部门、镇人民政府（街道办事处）同意，告知服务对象并对外公告。镇人民政府（街道办事处）应通过协调邻近长者饭堂送餐、送餐上门等方式保障老年人的就餐需求。

第二十条 镇人民政府（街道办事处）对长者饭堂进行地址变更或者关停撤点的，要书面征求区民政部门意见，并在广州市居家养老综合信息服务平台更新信息及公示。

第四章 服务流程

第二十一条 老年人需要助餐配餐服务的，应当通过广州市居家养老综合信息服务平台填写服务需求登记表、出示身份证，就近选择长者饭堂。

线上申请存在困难的老年人也可以向镇人民政府（街道办事处）线下提出申请，由镇人民政府（街道办事处）按照本条第一款规定为老年人办理。

长者饭堂运营机构应当协助老年人办理相关业务。

第二十二条 老年人登记服务需求后，老年人户籍所在地镇人民政府（街道办事处）、区民政部门应当在 5 个工作日内按照本办法第二十六、二十七条的规定对本市户籍老年人享受就餐补贴、送餐补贴的资格进行确认。老年人户籍所在地与居住地不一致的，居住地所在街（镇）应当予以协助。

第二十三条 送餐补贴资格确认需要进行老年人照顾需求等级评估的，应当按照我市老年人照顾需求等级评估政策的规定办理。

持有第二代残疾人证且残疾等级为一、二级的重度残疾人可直接认定为老年人照顾需求 4-6 级。

第二十四条 老年人应当使用社会保障卡（老年优待卡）刷卡就餐。条件允许的长者饭堂也可采用人脸识别、指纹识别等生物识别技术进行身份认证后就餐。

第五章 服务补贴

第二十五条 市级老年人助餐配餐服务补贴包括就餐补贴、送餐补贴、运营补贴。补贴的计算和发放适用于午餐和晚餐，每人每餐计 1 次。

第二十六条 在本市行政区域内居住的 60 周岁及以上的户籍居家老年人接受助餐配餐服务可享受就餐补贴。补贴标准为每人每次就餐费用的四分之一，最高不超过 3 元。就餐补贴在老年人给付就餐费用时自动扣减。

第二十七条 长者饭堂运营机构为老年人照顾需求等级 1-6 级的本市户籍老年人提供送餐服务可享受送餐补贴，其中，老年人照顾需求等级 1-3 级补贴标准为每人每次 2 元，4-6 级补贴标准为每人每次 4 元。

第二十八条 长者饭堂运营机构按实际就餐人次享受运营补贴，补贴标准为采取自建厨房服务模式运营的每人每次 3 元，采取其他服务模式运营的每人每次 1.5 元。

设置在星光老年之家的长者饭堂不得重复享受社区居家养老服务设施的运营补贴。

邻里互助服务模式不享受运营补贴。

运营补贴应当用于场地租金、设备购置和维护、购买综合责任保险、水、电、燃气、人力成本、相关税费等开支。

第二十九条 市民政局每年 8 月按规定和程序将次年市级助餐配餐服务补贴资金纳入部门预算，市财政部门按规定及时将资金转移支付至各区。区民政部门每年 4 月底前向市居家养老服务指导单位报送本区上一年度市级助餐配餐服务补贴资金使用情况，市居家养老服务指导单位于 5 月底前完成全市市级服务补贴资金的清算。清算结果由市民政局抄送市财政部门。

区民政部门、镇人民政府（街道办事处）每月审核长者饭堂运营机构提出的服务补贴申请，核实后及时足额拨付给运营机构。

老年人助餐配餐服务补贴以广州市居家养老综合信息服务平台记录的服务数据作为结算依据。

市、区民政部门应当通过政府网站等方式，向社会公布资金使用情况，自觉接受社会监督。

第三十条 区民政部门、镇人民政府（街道办事处）扩大辖区内助餐配餐服务补贴范围、提高补贴标准的，需报上级财政、民政部门备案后执行。

第六章 监督管理

第三十一条 区民政部门应当建立本区长者饭堂及运营机构的名册清单，报市民政局、市市场监督管理部门，并通过广州市居家养老综合信息服务平台、政务服务网站等向社会公布，接受公众监督。

区民政部门应当主动公布老年人助餐配餐服务举报、投诉渠道，依法受理并处理有关举报和投诉。

第三十二条 民政、市场监管、社会组织管理和相关部门应当建立健全协同监管机制，加强对长者饭堂运营和服务的监管。

区民政部门应当组织对辖区内长者饭堂的日常运营、人员资质、食品安全、卫生状况、服务质量等进行日常管理，加强事中事后监督管理，定期向社会公布相关情况。

第三十三条 市场监督管理部门、社会组织管理和相关部门在履行职责过程中发现长者饭堂及其运营机构存在问题的，依法依规进行处理，并及时将相关信息反馈至民政部门、镇人民政府（街道办事处）。

第三十四条 镇人民政府（街道办事处）应当根据民政及相关部门的反馈信息及本单位的管理情况，督促长者饭堂运营机构进行整改落实，及时将整改情况报送相关部门。

长者饭堂运营机构应当积极配合相关部门对存在问题进行整改，不得以任何理由拒绝整改。

第三十五条 助餐配餐服务项目在社区居家养老服务项目年度评估中不合格的，由区民政部门督促长者饭堂运营机构整改。

第三十六条 长者饭堂运营机构出现下列情形的，区民政部门、镇人民政府（街道办事处）应当视情况责令整改、按照协议约定终止合作：

- （一）擅自关停；
- （二）餐饮质量较差，老年人投诉较多；
- （三）正常运营期间内连续3个月没有老年人就餐；
- （四）出现问题拒不整改或整改不到位等情况的。

第三十七条 长者饭堂运营机构出现食品安全事故、骗取补贴资金或其他违反法律法规行为的，区民政部门、镇人民政府（街道办事处）应当立即按照协议约定终止合作，并由有权机关根据相关法律、法规进行处罚；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

出现前款规定情形的，区民政部门、镇人民政府（街道办事处）应当同时将相关信息报送给市、区民政部门及区市场监督管理部门，由其按规定共享至市有关部门、人民银行等单位建立的诚信数据库。

第三十八条 民政、财政、市场监督管理、镇人民政府（街道办事处）等部门（单位）及其工作人员在老年人助餐配餐服务的监督管理中不履行监管职责或者监管不力，滥用职权，玩忽职守的，由有权机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第三十九条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起实施，有效期 3 年。

公开方式：主动公开

46

(本文与正式文件同等效力)



为进一步优化广州12345政府服务热线
提升热线工作规范化水平
使热线接得更快、分得更准、办得更实
市政务服务数据管理局新修订了
《广州12345政府服务热线管理办法实施细则》
(以下简称《细则》)



下面热线猫为你解答其中的重点内容

起草背景和依据



《广州12345政府服务热线管理办法实施细则》已于2018年10月19日经市政务服务数据管理局印发，自2019年1月1日起试行，有效期2年。为进一步建立健全热线运行规范管理长效机制，加强疑难事项协调力度，推动热线高质量发展，根据有关法律法规和热线管理工作规定，从2020年3月起，市政务服务数据管理局组织开展了《细则》修订工作。



按照规范性文件制定程序，《细则》修订先后经过调研起草、征求意见、廉洁性评估、集体审议、合法性审查等环节后，近日由政务服务数据管理局印发，自2021年1月1日起施行。

《细则》主要内容构成



《细则》共五章六十条，对热线的适用范围、受理内容、办理方式、监督考核各个环节进行了明确规定。具体如下：

第一章 总则。主要是对制定的目的、主管部门、实施部门、承办单位等进行概述。

第二章 受理。主要规定热线的受理渠道、受理与不受理的区分处理、受理后的分类处理等内容。

第三章 办理。主要规定承办单位接到转派工单后的办理程序、办理期限、延期、热线事项协调机制、办结及标准、重办、满意度评价、履责意见、知识库更新、知识点有效期、知识点解读等内容。

第四章 监督考核。主要规定热线督办程序、电子监察预警、考核指标、考核程序等。

第五章 附则。主要规定实施日期。

《细则》重点条款解读



(一) 丰富市民反映诉求渠道

《细则》规定，热线通过12345电话、“广州12345”微信公众号、广州市政府网站、“穗好办”APP等渠道受理诉求人提出的事项，实现全天24小时不间断受理群众企业诉求，并提供便民、智能、高效的政务服务。

温馨提示

热线已在广州12345小程序上线“立拍下单”“办事秒查”“意见建议”等渠道，市民可以更加高效便捷的查询办事指南、反映问题现象、提出意见建议。



(二) 规范热线受理诉求范围

《细则》规定，热线受理有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询、非紧急类求助，对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面的投诉举报和建议，以及相关行政效能投诉举报。不属于承办单位职责的事项、应当通过其他法定渠道或法定程序反映的事项、正在办理过程中或已依法办理完毕的同一事项及其引起的行政效能投诉事项、恶意投诉事项等，不在热线受理范围之内。

贴心建议

诉求人应当依法依规通过热线反映合理诉求，诉求受理后，建议通过“广州12345”微信公众号“进度查询”功能实时查询诉求办理进度、办理结果等情况。



(三) 完善满意度评价机制

《细则》规定，话务服务结束后，由诉求人对服务态度、服务用语规范、正确理解诉求人诉求、解答咨询专业性和准确性等内容对热线话务服务进行满意度评价。事项办结后，由诉求人围绕依法依规解决合理诉求、回复情况、办理结果的实效性等内容对承办单位办理情况进行评价，首次评价为不满意、非常不满意的，将事项发回原承办单位重新办理。

特别提醒

市民应用好满意度评价机制，及时、客观、认真、负责的对话务服务和诉求办理情况进行评价，说明不满意原因，督促提升热线工作质量。



(四) 首创知识点有效期限

《细则》首次规定知识点有效期限，“知识点应设置有效期限，原则上政策法规有效期不超过5年，办事指南有效期不超过1年，具体事项答复口径有效期不超过6个月，业务解读等其他知识点有效期不超过1年，知识点到期前5日发回承办单位审核确认”，督促承办单位及时排查、更换过期知识点。同时规定“如有重大业务变动、政策法规调整等政策信息发布，承办单位应当提前通报热线中心并采取联动措施”，确保热线能及时应答因政策调整引起的集中咨询。



(五) 优化热线考核体系

《细则》优化了与全市绩效考核体系挂钩的考核评分标准，有按时退回、按时办结、满意度等基础考核，也有办理效率、领导接电等加分项目，还有督办事项不按时反馈、知识点采编和反馈错误等扣分指标。通过考核项目的设置，真实反映承办单位工作整体情况，鼓励承办单位积极主动办好民生事，进一步提高解决问题的质量和效率。

《广州市人民政府公报》简介

《广州市人民政府公报》是由广州市政府办公厅主办并公开发行的政府出版物。《广州市人民政府公报》主要刊载广州市政府规章和行政规范性文件，是政府信息公开的重要载体。根据《中华人民共和国立法法》等有关规定，在《广州市人民政府公报》上刊登的政府规章和行政规范性文件文本为标准文本，与正式文件具有同等效力。

《广州市人民政府公报》创刊于1949年12月，曾用刊名《广州市政》《广州政报》。自创办以来，《广州市人民政府公报》发挥了传达政令、宣传政策、指导工作、服务社会的作用。

《广州市人民政府公报》发行方式为免费赠阅，赠阅范围包括广州市直机关，各区人民政府，街道办事处、镇政府，居委会、村委会，重要交通枢纽，各级图书馆等。《广州市人民政府公报》在广州市政府门户网站“广州市人民政府”（<http://www.gz.gov.cn>）设置专栏刊登，并开设广州市人民政府公报微信小程序、公众号，公众可登录网站或扫描下方二维码查阅。



主 管：广州市人民政府	国内刊号：CN44-1712/D
主 办：广州市人民政府办公厅	邮政编码：510032
编辑出版：广州政报编辑部	地 址：广州市府前路1号市政府5号楼211室
总 编：李 妍	电 话：83123138 83123238 83123438 (FAX)
编 辑：梁 捷	网 址： http://www.gz.gov.cn
赠阅范围：国内	印 刷：广州市人民政府机关印刷厂
