

济南市章丘区民政局文件

章民字〔2023〕47号

济南市章丘区民政局关于印发《特殊困难老年人 委托代理服务实施办法（试行）》的通知

各街（镇）民政所：

现将《特殊困难老年人委托代理服务实施办法（试行）》印发给你们，请结合实际，遵照执行。



特殊困难老年人委托代理服务实施办法(试行)

第一章 总则

第一条 为解决本区特殊困难老年人在入住养老机构、就医等事务时遇到的相关手续办理困难等问题，依据《中华人民共和国老年人权益保障法》和《山东省人民政府办公厅关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》（鲁政办发〔2022〕18号）等法规和政策规定，特制定本实施办法。

第二条 特殊困难老年人是指具有章丘区户籍且在入住养老机构、就医等事务时，依据现有规定无法按照相应程序履行签订养老服务合同、进行住院登记和手术签字等手续的独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊困难家庭等老年人。

第三条 特殊困难老年人本着自愿、自主的原则，选择通过代理服务机构实现入住养老机构及相关接续服务需求。

第四条 代理服务机构应当按照公平、公开、公正、诚信原则，为特殊困难老年人提供代理服务；特殊困难老年人提出委托、接受服务应当遵守自愿、诚信原则，不得编造虚假信息。

第五条 鼓励代理服务机构在实施特殊困难老年人代理行为中，统筹组织、发动协调各类评估、资产管理、志愿服务、法律援助等专业性企事业单位、组织、机构等共同参与老年人权益

维护和服务工作。

第二章 职责分工

第七条 民政部门

区民政局负责相关政策制定，指导开展特殊困难老年人委托代理服务工作。

各街（镇）民政所负责向特殊困难老年人、代理服务机构提供本区域养老机构的相关信息；对在本区域开展代理服务的日常工作进行监督，指导对重大事故的紧急处理，并做好代理服务机构、养老机构和特殊困难老年人之间的协调工作。

第八条 代理服务机构

接受特殊困难老年人委托，协助其与养老机构签订《养老服务合同》，在老年人出现疾病或特殊事故等紧急情况需要接受医疗救助时，代为办理住院登记、手术签字等相关事项，以及其他经双方约定的服务事项。

第九条 其他参与机构或组织

由代理服务机构通过一定方式面向社会公开选择其他参与特殊困难老年人服务的专业服务机构和组织，以自愿接受或签订协议的方式向特殊困难老年人提供陪医、导诊、陪床、康复护理或志愿服务、法律援助等服务以及相关关联的资产评估、管理等服务。

第三章 委托代理

第十条 特殊困难老年人委托代理服务机构提供代理服务时，双方应当签订书面委托代理协议，协议内容由双方协商确定。

第十一条 代理服务机构接受特殊困难老年人的委托时，应当查阅、审核特殊困难老年人的个人信息等相关情况，为其提供相适应的委托服务。

第十二条 代理服务机构受理特殊困难老年人提出的委托要求，并审核其提供的资料后，经充分沟通、达成一致意向后，与特殊困难老年人签订委托代理协议。

第十三条 代理服务机构根据特殊困难老年人的综合情况，推荐与其经济条件和身体状况相适应的养老机构及其他相关服务机构，由特殊困难老年人自主选定，签订三方服务协议。

第十四条 代理服务机构与特殊困难老年人履行委托代理协议期间，特殊困难老年人可以依据双方约定解除对代理服务机构的委托关系。

第十五条 代理服务机构接受特殊困难老年人的委托后，未经特殊困难老年人同意，不得擅自将受委托事项转让或委托给第三方。依据本办法由其他参与机构或组织为特殊困难老年人提供的服务项目按三方服务协议约定执行。

第十六条 代理服务机构接受特殊困难老年人的委托，协助和参与签订养老服务合同、接受医疗服务等程序性签字手续事项时，不得收取任何费用。其他事项按双方约定执行。

第四章 监督管理

第十七条 特殊困难老年人应当如实向代理服务机构提供其个人身份、身体状况、资产情况等信息和资料。代理服务机构接受特殊困难老年人对个人信息和资料查询委托授权后，可以通过合法方式核查特殊困难老年人的个人信息和资料。

第十八条 提供服务的代理服务机构、养老机构以及其他专业机构和组织在提供服务过程中知悉的特殊困难老年人个人信息，应当予以保密。

第十九条 对于违反本办法相关规定，侵害特殊困难老年人人身和财产权益，或者未按照约定提供服务的，依据《中华人民共和国老年人权益保障法》和相关法规政策处理。

第五章 附则

第二十条 本实施办法由济南市章丘区民政局负责解释、修订。

第二十一条 本实施办法自印发之日起施行，有效期至 2024 年 12 月 31 日。

