

广州市南沙区残疾人联合会文件

穗南残联〔2018〕55号

广州市南沙区残疾人联合会关于印发《南沙区残联购买服务项目监督管理办法》的通知

区残联各科室，各镇（街）残联：

《南沙区残联购买服务项目监督管理办法》已经区残联理事会同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到问题，请径向区残联反映。

附件：《南沙区残联购买服务项目监督管理办法》

广州市南沙区残疾人联合会

2018年10月8日

（联系人：吴婉婷，联系电话：34683093）

南沙区残联购买服务项目监督管理办法

第一章 总则

第一条 为加强对购买服务项目的监督管理，确保项目服务质量，特制定本办法。

第二条 监督管理坚持全面、客观、公正和科学的原则。

第三条 监督管理由出资购买服务的南沙区残联（以下简称区残联）负责，在第三方监管基础上进行，不替代第三方监管责任。

第四条 监督管理覆盖所有通过公开招投标购买服务项目，非公开招投标购买服务项目参照执行。

第五条 承接购买服务的机构、企业（以下简称承接服务方），必须接受和服从区残联的监督管理。

第二章 监督管理

第六条 监督管理从确定承接服务方名单开始，至项目结束。

第七条 监督管理主要任务是对项目总体进展、项目管理水平、服务质量和服务对象满意度等进行评估，及时发现问题并提出相应的整改措施。

第八条 每个购买服务项目都要制定具体的监督管理工作

方案，成立监督管理小组，监督管理小组由组长、副组长和组员组成，其中组长由区残联领导担任，副组长由项目负责人担任，负责制定工作方案和组织实施，组员由组长根据工作需要决定人选，组员一般不少于2人。

第九条 镇（街）残联要积极配合区残联开展监督管理工作。

第十条 监督管理的形式主要包括：定期检查、不定期抽查。

（一）定期检查

1. 开展时间：贯穿于购买项目服务全过程，每年一次，一般在项目签订合同6个月后进行。

2. 方法和内容：检查方法包括查阅文件和实地调查。查阅文件包括对承接服务方的工作方案、服务流程、服务标准、工作记录等文件；实地调查包括对服务对象访谈和调查问卷，其中对服务对象访谈主要是了解服务内容、服务时间是否与合同约定相符，针对服务对象调查问卷的抽查比例不低于总服务对象10%。

3. 检查报告：监督管理小组检查工作结束后15天内形成检查报告报区残联理事会审阅，定期检查报告将作为项目评估的主要参考资料。

（二）不定期抽查

1. 开展时间：不定期，视实际情况及项目的运营状况而定，每个项目每年至少抽查两次。

2. 方法和内容：抽查主要针对购买服务项目的服务质量和

服务满意度，旨在及时发现问题及处理问题。抽查主要采用观察法、问卷法和访谈法对服务对象进行调查，收集服务对象的意见及其反映的问题，结合承接服务方提交相关服务记录和服务协议进行核对检查。

3. 抽查报告：监督管理小组要及时向区残联理事会报告抽查情况，并存档作为定期监督管理的参考资料。

第三章 问题处理

第十一条 区残联在监督管理中发现的问题，要及时向承接服务方指出。

第十二条 承接服务方在项目实施过程存在下列问题的，区残联应及时责成其进行整改，问题严重或违法的报司法部门处理。

（一）不按合同条款提供服务，有弄虚作假行为的；

（二）服务对象（残疾人）或其监护人、亲属对承接服务方三次以上有效投诉的；

（三）项目出现转包、分包，甚至委托给个人的；

（四）项目执行过程中存在安全隐患的；

（五）违反行业规范造成严重不良影响的；

第十三条 承接服务方对区残联的警告或整改通知，必须限期进行整改，并将整改情况以书面形式报给区残联，整改不达标的，区残联有权终止合同，并追究承接服务方法律责任。

第四章 附则

第十四条 本办法由南沙区残联负责解释。

第十五条 本办法经南沙区残联理事会审议通过，自下发之日起施行。

公开属性：依申请公开

抄报：邢桦常委、邓耀棋副区长

抄送：承接购买服务项目的各机构、企业

广州市南沙区残疾人联合会

2018 年 10 月 8 日印发
