

养老服务消费补贴项目简易工作流程

一、老年人注册

1.老年人或其代办人，微信、支付宝、百度搜索“民政通”小程序或下载“民政通”APP（以下统称“民政通”），进入消费补贴专题页面，点击个人中心，完成账号注册。每个老年人需完善个人信息页面，填写户籍地址、居住地址等信息。

二、申请能力评估和审核

2.老年人在“民政通”上，找到能力等级评估申请，选择对应的评估机构，填写基本信息后提交申请。如老年人个人信息页面已有中度以上失能等级标签，则不必申请评估。

3.能力等级评估机构管理员登录“全国养老服务信息平台”，看到评估订单后，对订单进行确认后将订单分配给评估师，评估师会与被评估人联系，确定评估时间与地点。

4.评估师上门使用“民政政务”微信小程序为老年人开展评估，评估前先进行定位打开，评估时会对评估过程进行拍照，评估结束后会给出评估结果，需要被评估人员和评估师共同签名。老年人需首先在线支付评估费用（评估机构务必要注册微信、支付宝、云闪付中的一种），如达到中度以上失能，费用随后退还。

5.区级民政工作人员登录“全国养老服务信息平台”审核该老年人的能力评估结果。

6.老年人首次参与评估，且评估结果达到中度以上失能的，系统会自动发放一张100元的评估券。评估机构点结算费用，会自动抵扣100元，老年人已支付费用自动由原支付渠道退还。

三、领券并预约服务

7.老年人能力评估结果，达到中度及以上失能的，老年人登录“民政通”，进入专题页面点击“领取消费券”。每人每月可选择机构服务、上门服务、日托服务、喘息服务券中的一种（只要未消费，可随时换券），券限当月使用，下月需重新领取。领券时，需在微信、支付宝、云闪付、现金（不建议使用）中选择一种支付渠道，并且当月只能使用此支付渠道进行支付。

8.老年人在“民政通”上，查看就近机构服务、上门服务、日托服务、喘息服务。

9.老年人在“民政通”查找上门服务，可以查看提供上门服务的机构信息，选定一个服务机构后，提交上门服务预约。

四、开展服务并记录

10.上门服务机构，登录“全国养老服务信息平台”，可看到老年人预约的“上门服务”订单信息，并操作订单确认。（机构服务、日托服务、喘息服务等操作流程类似）

11.上门服务机构管理人员，为该订单分配上门服务人员。

12.上门服务人员接收到订单后，与被服务人员确定好服务时间与服务地点后，服务人员按照约定时间上门。

13.上门服务人员上门后，使用“民政政务”微信小程序，

进行服务签到，签到后即可开展服务，服务结束后需要现场拍照。

14. 上门服务人员，使用“民政政务”微信小程序，发起结算，系统会自动计算结算金额，如果有消费券的会抵扣相应金额，剩余金额可采取微信、支付宝、云闪付、现金（不建议使用）进行支付，同时记录服务人员与被服务人双方语音确认信息。

15. 结算完成后，邀请被服务人员会对本次服务情况进行评价。机构登录“全国养老服务信息平台”，对服务订单质量进行自查。对有问题的订单进行退单处理，退单后，费用会原路退回。

五、民政部门监督检查

16. 县级民政部门可登录“全国养老服务信息平台”，对服务订单质量进行检查。

17. 省市县民政部门登录“全国养老服务信息平台”，通过“消费券项目-信息统计”，查看机构服务信息、老年人信息、消费券统计分析、服务质量检查统计等信息。

六、资金报销和审批

18. 机构在下月 10 号前，登录“全国养老服务信息平台”，选择“机构管理-垫付资金核销生成”，向民政部门申请报销上月垫付资金。申请前，各项服务均需要上传服务发票。

19. 县级民政部门，登录“全国养老服务信息平台”在“补贴管理-消费券核销审批”，对使用消费券的订单进行审核。

20. 县级民政部门打印对账单并盖章后，提交本级财政部门支付。