合水县人民政府办公室文件

合政办发〔2021〕88号

合水县人民政府办公室
关于印发《建立完善养老服务监管制度促进养老服务高质量发展的实施方案》的通知

各乡镇人民政府，县直各部门，省市驻合各单位:

为认真贯彻落实《庆阳市人民政府办公室关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》（庆政办发〔2021〕92号）精神，营造高效规范、公平竞争的养老服务市场环境，推动我县养老服务高质量发展，经县政府同意，结合我县实际，制定以下工作实施方案。

一、明确监管重点，强化全程监管

（一）加强登记备案监管。养老机构申请营利性登记的，

“主营项目类别”归类为“卫生和社会工作”，将“经营范围”细化为“养老服务”项目。养老机构申请社会组织（民办非企业单位）登记的，应有“机构养老业务”或“为老年人提供集中居住和照料服务”的内容。综合服务类养老机构，业务范围统一表述为“养老机构业务、为老年人提供社区托养、居家照护等社区居家养老服务”。2021年底前，全面建立养老服务机构备案信用承诺制度，备案申请人提交按照建筑、消防、食品、医疗卫生、环境保护、特种设备等法律法规及国家有关标准开展服务活动的书面承诺并向社会公开，书面承诺履约情况记入信用记录，对违反承诺的依法依规实施惩戒。加强备案信息核实，对已备案的，县民政局会同有关部门自备案之日起20个工作日内进行现场检查；对未备案的，自发现其收住老年人之日起20个工作日内，县民政局会同县市场监管局进行现场检查，并督促及时备案；仍不备案的，通过政府网站向社会公告，并列入黑名单按规定予以惩戒。**（县民政局、县市场监管局、县住建局、县应急管理局、县生态环境局、县卫健局、县委编办按职责分工负责）**

（二）加强设施用地监管。落实养老服务机构规划和用地监管责任，县自然资源局在国有建设用地使用权出让合同或划拨决定书中明确配建养老服务机构的面积、开发投资条件和开发建设周期，以及建成后交付、运营、管理、监管方式等信息。依法加强对养老服务机构规划用地的监督检查，及时查处养老服务机构用地单位未经批准改变规划确定的土地用途，以及非营利性养老

服务机构擅自转让、出租、抵押划拨土地使用权的行为。因公共利益需要，经法定程序批准改变养老服务机构用途或者拆除养老服务机构的，督促相关单位按照不低于原有规模和标准，就近及时建设或置换。**（县自然资源局、县住建局、县民政局、县发改局按职责分工负责）**

（三）加强质量安全监管。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，贯彻“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”的要求，督促养老服务机构落实质量安全责任，主动防范消除建筑、消防、食品、医疗卫生等方面的风险隐患。县民政局会同县住建局加强建筑使用安全检查，督促养老服务机构采取修缮、更换等措施消除安全隐患。县民政局会同消防救援机构、县住建局要抓好养老服务机构消防安全整治，摸清消防安全状况，建立隐患、整改、责任清单，对重大火灾隐患提请政府挂牌督办。县市场监管局要加大养老服务机构食品安全监管力度，开展养老服务机构食品安全风险监测和特种设备检查检测，推进养老服务机构使用的电梯和气瓶责任保险全覆盖。县卫健局牵头负责医养结合及养老服务机构内设医疗机构备案（审批）与登记、医疗质量、医务人员执业行为规范等的监督管理。**（县民政局、县住建局、县应急管理局、县卫健局、县市场监管局、县公安局按职责分工负责）**

（四）加强从业人员监管。指导督促养老机构通过制定员工守则和从业人员行为规范、组织从业人员进行职业道德教育等方

式，提升从业人员职业道德水平和职业素养。强化执业行为监管，养老服务机构中从事医疗护理、康复治疗、消防管理等服务的专业技术人员，应当具备相关资格。建立养老护理员职业技能培训长效机制，到2022年底前，全县培训220名养老护理员。完善人员培训和考核管理制度，建立各类专业技术人员技术培训档案。积极开展养老护理员、老年照护等职业技能等级认定工作。加强院校内老年服务与管理人才培养，将养老服务列为职业教育校企合作重点领域，支持开设养老服务类专业的职业院校扩大招生计划，优化专业设置。严格末端监督执法，依法依规加强对有关培训评价组织和职业技能等级证书的监管，防止出现乱培训、滥发证现象；督促机构依法与其工作人员签订劳动合同或聘用合同，并交纳社会保险费。依法依规从严惩处养老服务机构欺老、虐老等侵害老年人合法权益的行为，对相关责任人实施行业禁入措施。**（县民政局、县人社局、县教科局、县公安局、县卫健局、县应急管理局按职责分工负责）**

（五）加强涉及资金监管。引导养老服务机构以合法合规方式筹集和使用养老服务涉及资金。县民政局要加强对养老服务机构申领使用政府提供的建设补贴、运营补贴等资金的监督管理，随机对养老服务机构申领使用补贴资金信息的真实性、准确性进行抽查、核查，依法打击虚报冒领等骗取补贴资金的行为。加大对涉及使用财政资金的养老服务重点建设项目实施过程的真实性、合法性、效益性跟踪审计问效力度。按照《政府购买服务管

理办法》（财政部令第102号要求），加强对政府购买养老服务项目承接主体、购买内容、组织实施和合同履行等方面的监督管理，依法查处弄虚作假、挤占挪用等违法违规行为。加大对养老服务机构中纳入医保定点的医疗机构医保基金使用情况的监督管理力度，保障医保基金安全。加强对金融机构开展养老服务领域金融产品、服务方式创新的监管。加强养老服务机构收费行为规范管理，加大对以养老服务为名非法集资的风险排查力度，做好政策宣传和风险提示，鼓励群众提供养老服务领域非法集资线索，依法打击养老服务机构以养老服务为名的非法集资活动。**（县政府办、县财政局、县审计局、县公安局、县民政局、县发改局、县市场监管局、县医保局按职责分工负责）**

（六）加强运营秩序监管。指导和监督养老机构在醒目位置主动公开基本信息、规章制度、服务项目、服务内容、收费标准及收费依据等事项。引导养老服务机构按照国家有关规定和当事方协议约定规范提供服务，2021年底前建立健全异常事件报告、紧急呼叫记录、值班记录、交接班记录、门卫记录等内部管理档案，并妥善保管；2021年底前视频监控覆盖各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所和部位，合理规避风险；建立纠纷协商调解机制，规范服务纠纷处理程序，引导老年人及其代理人依法维权。严禁利用养老服务机构设施和场地开展与养老

服务无关的活动，依法查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。依法打击无证无照从事养老服务的行为，对未依法取得营业执照以市场主体名义从事养老服务经营活动的，按照《无证无照经营查处办法》的有关规定查处；未经登记擅自以社会服务机构名义开展养老服务活动的，由民政局依法查处；未经编办及事业单位登记管理机关核准登记，擅自以事业单位法人名义开展养老服务活动的，由事业单位登记管理机关依法采取措施予以制止，并给予行政处罚。**（县民政局、县市场监管局、县公安局、县卫健局、县自然资源局、县财政局、县委编办按职责分工负责）**

（七）加强应急处置监管。引导养老服务机构增强风险防范意识和应对处置能力，尽可能减少突发事件造成的损失。建立完善突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等工作机制，2021年底前依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案，配备报警装置和必要的应急救援设备、设施；每半年至少开展1次应急知识宣传，每年至少开展1次应急演练，提高处置能力。养老服务机构要全面落实传染病疫情防控要求，坚持预防为主，指导老年人做好个人防护。养老服务机构发生或者可能发生传染病暴发或者流行、不明原因的群体性疾病、重大食物中毒事件的，依法依规向卫生健康主管部门、疾病预防控制机构和民政部门报告，并在有关部门和机构指导下采取卫生处理、隔离等预防控制措施。养老服务

机构发生生产安全突发事件后，应当立即启动应急预案，采取防止危害扩大的有效处置措施，同时按照生产安全事故报告和调查处理相关要求，向县应急管理局和县民政局报告。**（县民政局、县应急管理局、县卫健局、县市场监管局按职责分工负责）**

（八）加强服务退出监管。完善养老服务市场主体退出机制，明确养老服务机构暂停、终止服务过渡期，强化违法经营养老机构的退出程序及有关措施，县民政局指导其妥善做好服务协议解除、老年人安置等工作，切实保障老年人合法权益。加强民办非营利性养老服务机构退出财产处置监管，防止因关联关系、利益输送、内部人控制等造成财产流失或转移。（县民政局、县市场监管局按职责分工负责）

二、落实监管主体，凝聚监管合力

（九）强化政府主导责任。深化养老服务领域“放管服”改革，充分发挥政府在法治建设、政策规划、制度标准、行业管理、行政执法等方面的主导作用。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”的原则，加强对在市场监管、民政、人力资源社会保障部门登记和备案的养老服务机构（包括养老机构、居家社区养老服务机构）、养老服务评估机构、养老服务培训机构的消防安全、建筑安全、食品安全、医疗卫生、运营管理、应急处置、从业人员、收费管理、财政资金、土地使用等方面的综合监管，深化行政执法体制改革，最大限度减少不必要的行政执法事项。2021年底前，有关部门要按照职责分工及时制定对养老服务机构

的监管清单，明确监管事项、监管措施、监管依据、监管流程，监管结果要及时、准确、规范向社会公开。**（县民政局、县市场监管局、县发改局、县财政局、县人社局、县自然资源局、县卫健局、县住建局按职责分工负责）**

（十）压实机构主体责任。督促养老服务机构坚持党的领导，对符合条件的按照应建尽建原则及时建立党组织。落实养老机构主体责任，养老机构法定代表人、主要（实际）负责人是安全生产、运营管理第一责任人，对养老机构的依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等承担主体责任。制定员工守则，建立健全内部管理机制，提高养老服务、安全管理、风险防控、纠纷解决的能力和水平。**（县民政局、县市场监管局、县卫健局、县应急管理局按职责分工负责）**

（十一）发挥行业自律作用。鼓励发展养老服务领域行业组织，积极推行行业信用承诺制度和行业诚信建设，健全行业自律规约，加强会员信用管理，建立诚信档案，制定服务准则，实施信誉评价，引领规范会员生产经营行为，推动行业自律体系建设。制定行业职业道德准则，规范从业人员职业行为，协调解决养老服务纠纷。**（县民政局、县市场监管局、县应急管理局按职责分工负责）**

（十二）营造社会监督环境。推进普法教育，提高养老服务机构和从业人员依法从业意识，增强老年人及其家庭权益意识。完善社会监督机制，主动公开民政局、养老服务机构举报投诉热

线，畅通举报投诉渠道，优化投诉举报受理流程，实现“民政牵头、归口负责”。定期举办“开放日”活动，鼓励支持人大代表、政协委员、新闻媒体和社会公众监督。不断完善正面宣传和舆论监督机制，对捏造事实、制造谣言、造成严重社会影响的宣传报道，依法追究有关人员责任。**（县民政局、县市场监管局、县发改局、县财政局、县人社局、县自然资源局、县卫健局、县住建局按职责分工负责）**

三、创新监管方式，提升监管效能

（十三）强化协同监管。制定养老服务监管责任清单，建立各司其职、各尽其责的跨部门协同监管配合机制，规范养老服务机构现场检查流程和问题移交处置程序，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认，避免多头多层重复执法。县民政局在监督检查中发现养老服务机构存在建筑、消防、食品、医疗卫生、环境保护、特种设备等方面风险隐患，应当督促其及时采取措施予以消除，并书面告知相关部门；对安全隐患突出或情况紧急的，应当依法责令养老服务机构停业整顿或采取紧急措施处置，并通知相关部门到场处理；对应当采取行政强制措施或行政强制执行的，应当通知具备相应执法权限的部门或申请人民法院依法处理。**（县民政局、县市场监管局、县应急管理局、县住建局、县卫健局、县生态环境局、县公安局按职责分工负责）**

（十四）加强跟踪查处。自上而下实施联合督查、分别验收。检查中发现问题，及时下发整改通知，明确整改期限，督促

属地管理部门和养老机构采取有效措施进行整改，存在问题和结果及时向社会公布。对落实不到位、不达标的按照“一地一策”“一院一案”要求，联合采取措施，加大整治力度。对重大风险隐患严格执行“一问题一整改，一整改一验收，一验收一签名”。对符合消防、食品等相关安全标准要求，但因不动产登记、土地规划等手续问题不能通过消防审验、食品安全许可的养老机构，由民政局会同有关部门报政府集中研究处置措施。将违规为老年人提供集中居住和照料服务的养老机构列为重点监管对象，根据存在问题类型开展现场检查和督促指导。**（县民政局、县市场监管局、县应急管理局、县住建局、县卫健局、县生态环境局、县公安局按职责分工负责）**

（十五）深化“双随机、一公开”。依托省双随机抽查监管工作系统，规范抽查计划编制、名单抽取匹配、结果公示归集等工作程序，实现监管信息互联互通。2022年底前，制定养老服务随机抽查事项清单和部门联合抽查事项清单，逐项完善抽查标准和实施细则，明确抽查比例、频次、方式、流程等事项。统筹建立检查对象名录库和执法检查人员名录库，必要时可吸纳检测机构、科研院所等力量参与。对投诉举报多、安全隐患大、有失信行为或严重违法违规记录的，增加抽查频次，加大查处力度。**（县市场监管局、县民政局、县应急管理局、县住建局、县卫健局、县生态环境局、县公安局按职责分工负责）**

（十六）加强信用监管。依法依规实施守信联合激励和失信联合惩戒，引导养老服务机构诚信守法经营。根据《民政部关于印发<养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）>的通知》（民发〔2019〕103号），全面规范养老机构及其有关人员失信信息的归集、使用管理，2022年底前整合形成完整的养老服务市场主体信用记录。将严重违法失信的养老机构和从业人员列入联合惩戒对象（黑名单），并通过“信用中国（甘肃）”网站、国家企业信用信息公示系统（甘肃）、庆阳市人民政府网及相关部门网站等渠道，依法依规向社会公开，实现对违法失信行为信息的在线披露和信息共享。对信誉度优良、诚信水平和评估等级较高的养老机构，列入“红名单”，同时开辟绿色通道，创造有利条件，鼓励其连锁化、品牌化、规模化发展。**（县市场监管局、县民政局、县应急管理局、县住建局、县卫健局、县生态环境局、县公安局按职责分工负责）**

（十七）加强信息共享。实施“互联网+监管”，运用大数据手段实现规范化、精准化、智能化监管，减少对监管对象的扰动。推进养老服务领域政务数据资源和社会数据资源统一开放共享，县民政局依托“金民工程”，及时采集养老服务机构组织信息和从业人员数据信息，分别形成养老服务机构组织信息基本数据集和养老从业人员基本数据集；县卫健局依托基本公共卫生服务老年人健康管理项目，及时采集老年人健康管理信息，形成健康档案基本数据集，依托老年健康服务信息系统，形成失能老年

人信息数据库，监测医养结合服务数据信息；各部门要将涉及老年人相关信息向国家人口基础信息库汇聚，公安局依托国家人口基础信息库，建立我县老年人基本信息数据集；县人社局会同相关部门，推广社会保障卡在养老服务领域应用，加强老年人社会保障公共服务信息共享；县市场监管局运用“陇上食安”管理平台，加强食品安全监督管理；县统计局加强老龄人口统计监测。依托一体化政务服务平台和“互联网+监管”系统推进有关基本数据集共享，相关部门要将养老服务机构登记、备案、抽查检查结果、行政处罚、奖惩情况等信息，按照经营性质分别在中国社会组织公共服务平台、国家企业信用信息公示系统（甘肃）、“事业单位在线”网站进行公示，2022年底前，实现跨地区互通互认、信息一站式查询和综合监管“一张网”。**（县民政局、县卫健局、县公安局、县人社局、县市场监管局、县统计局、县委编办按职责分工负责）**

（十八）坚持标准引领。落实《养老机构服务安全基本规范》《养老机构服务质量基本规范》等国家标准和工程建设、医疗卫生等行业相关标准。建立健全养老服务标准和评价体系，开展养老机构等级评定，规范养老服务行为。加快探索建立以旅居养老、智慧养老、时间银行为代表的新型养老服务模式，助力培育养老服务新业态。推动建立政府主导制定标准与市场主体制定标准协同发展、协调配套的新型标准体系，支持行业组织等社会团体制定发布养老服务和产品的团体标准，鼓励养老服务机构制

定具有竞争力的企业标准，向高品质、多样化升级。（县民政局、县市场监管局按职责分工负责）

四、加强组织领导，确保落到实处

（十九）强化组织实施。坚持党对养老服务工作的全面领导，把党的领导贯穿到综合监管全过程。充分发挥联席会议制度的统筹协调和协同监管作用，加强信息沟通和相互协作，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认，避免多头多层次重复执法。将养老服务安全生产监督管理工作纳入年度安全生产考核范围，加大政策倾斜支持力度。各有关部门要抓紧研究制定配套措施，统筹部署抓好落实。县民政局要会同有关部门强化对本意见落实情况的督促检查，确保各项措施落地见效。（县发改局、县教科局、县公安局、县民政局、县财政局、县人社局、县自然资源局、县生态环境局、县住建局、县卫健局、县市场监管局、县应急管理局、县医保局、县委编办按职责分工负责）

（二十）提升执法水平。推动人财物等监管资源向基层下沉，加强技术、设备、经费保障，提高现代科技手段在综合监管中的应用水平。全面推行行政执法“三项制度”，强化对行政执法权力的制约和监督。加强行政执法人员业务培训，加快建设高素质、职业化、专业化监管执法队伍，规范执法检查、立案、调查、审查、决定等程序和行为，提高行政执法人员的业务能力和执法水平。加强党风廉政和公正执法教育，建立健全行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核等制度，强化行政权力制约和监督。

（县发改局、县教科局、县公安局、县民政局、县财政局、县人社局、县自然资源局、县生态环境局、县住建局、县卫健局、县市场监管局、县应急管理局、县医保局、县委编办按职责分工负责）

（二十一）加大宣传力度。按照“谁执法谁普法”普法责任制要求，积极开展养老服务法治宣传教育。充分发挥新闻媒体和自媒体作用，加强养老机构监督管理工作宣传，提升舆情研判能力，对养老机构提供服务过程中可能出现的各类问题，进行及时研判、主动引导、精准化解，营造全社会关心、支持和监督养老机构，促进养老服务高质量发展的良好氛围。

附件：养老服务综合监管相关部门职责分工

附件：

养老服务综合监管相关部门职责分工

县发改局依法负责对中央预算内投资支持的养老服务项目建设资金实施管理，对普惠性养老项目实施评估。

县教科局依照权限负责管理监督考核院校内职业技能等级证书的实施。

县公安局依法查处打击各类扰乱养老服务机构正常工作秩序及各类养老服务领域涉嫌故意伤害、虐待老年人等侵犯老年人人身权利的违法犯罪行为，对涉嫌非法集资、电信诈骗等违法犯罪行为和线索及时调查核实、发布风险提示并依法处置。加强人口数据资源共享，提供基础信息核查及身份认证服务，提升行业监管能力和服务管理效率。

县民政局依法负责对养老服务机构服务质量、安全、运营的监督管理，推进养老服务标准化体系建设，开展养老服务机构信用监管，以及对社会服务机构性质的养老服务机构和养老服务领域行业组织的登记管理和业务指导监督工作。

县财政局负责配合发展改革部门、民政部门依法对养老服务机构建设补贴和运营补贴资金使用情况、政府购买养老服务进行监督管理。

县人社局负责做好院校外和技工院校的职业技能等级证书的

监督管理。推动社会保障卡在养老服务领域应用，加强老年人社会保障公共服务的信息共享。

县自然资源局依法负责对养老服务机构规划用地等进行监督检查。

县生态环境局依法负责对养老服务机构环境影响评价的审批，对养老服务机构污染物排放情况进行监督检查。

县住建局依法负责对养老服务设施工程建设质量安全的监督管理和标准规范执行的监督管理。

县卫健局依法负责养老机构设立医疗机构的审批或者备案，对医疗机构的执业活动和医疗卫生服务质量进行监督管理。指导养老服务机构聚集性传染病处置、突发公共卫生事件的医疗卫生救援和应急工作。采集、汇聚、存储、应用、共享老年人基本健康医疗数据。

县应急管理局依法负责将养老服务安全监督管理工作纳入年度安全生产考核。对养老服务机构实施消防监督检查，配合民政部门强化养老服务行业消防安全监管，指导做好养老服务行业自律，开展养老服务行业消防安全标准化管理试点建设，推广消防安全标准化管理工作。

县审计局依法对财政资金的使用情况、政府购买养老服务进行监督检查。

县市场监管局依法负责查处养老服务机构不执行政府定价、政府指导价和不按规定明码标价等价格违法行为，推动养老服务

标准化工作，对营利性养老机构进行登记管理，对养老服务机构的特种设备安全、食品安全进行监督检查。

县医保局依法承担对纳入医保定点养老机构的内设医疗机构医保基金的使用进行监督管理。

县编办依法负责对公办养老机构进行登记。

合水县人民政府办公室

2021年12月1日

合水县人民政府办公室　　2021年12月1日印发

共印30份