

麟游县人民政府办公室文件

麟政办发〔2022〕1号

麟游县人民政府办公室 关于建立养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的实施意见

各镇人民政府，县政府各工作部门、各直属机构：

《关于建立养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

麟游县人民政府办公室

2022年1月24日

关于建立养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的实施方案

为进一步健全完善我县养老服务综合监管体系，促进养老服务事业高质量发展，根据市政府办公室《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》（宝政办发〔2021〕30号）精神，结合我县实际，制定以下实施意见。

一、加强养老服务重点领域监管

（一）严格养老机构登记备案。县民政局、行政审批局、市场监管局等部门要指导监督养老机构完善登记备案工作，对不符合条件的养老机构指导加强整改，健全完善手续，并依法依规办理登记和备案。要按照《老年人照料设施建筑设计标准》要求，加强养老机构监管，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，县市场监管局按照《无证无照经营查处办法》有关规定查处；县民政局依法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；未经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，县事业单位登记管理局依法采取措施予以制止。

（二）规范养老服务运营秩序。养老机构要严格执行国家和省市运营规范要求，加强规范化管理运营，接受服务对象监督。按照民政部《关于规范养老机构服务行业做好服务纠纷处理工作的意见》（民发〔2020〕89号），养老机构各出入口、院子、楼

道、食堂、公共活动场所和部位安装视频监控，妥善保管值班值守、安全保卫、巡查检查、紧急呼叫等原始资料，落实安全规范运行保障机制。建立完善入院评估、纠纷协商调解机制，加强老年人身体状况、精神状态和家庭情况评估，开展精准服务，及时化解矛盾纠纷。加大养老服务运营秩序监管，严禁利用养老服务机构设施场地从事与养老服务无关活动。县市场监管局严厉查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。县民政局、自然资源局依法查处养老服务设施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。县住建局对消防设计、施工质量不符合国家工程建设消防技术标准的，督促整改达标。对因未办理不动产登记、土地规划等手续未能通过消防审验的，在取得相关手续后，按照当时国家工程建设消防技术标准进行审验；县民政局会同县消防救援大队、县住建局等部门开展养老服务机构消防安全整治，实行消防安全标准化管理，对发现的问题督促养老机构建立整改责任清单，加强整改落实。县市场监管局定期对养老服务机构开展食品安全抽检和特种设备安全检查，推进养老服务机构使用电梯等设施责任保险全覆盖；县卫健局对养老机构内设医疗机构医疗质量安全进行监管，严厉打击非法行医。

（三）建强养老服务队伍。切实加强养老服务机构从业人员职业道德教育，提升道德素养，增强养老护理人员尊老、爱老、养老的服务意识和爱岗敬业精神。建立完善养老护理员职业技能

培训长效机制，积极开展护理能力提升专业培训，实现所有人员持证上岗。开展养老护理员职业技能等级认定工作，加强执业资格监管，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持有相关专业证书，具备相关从业资格。县市场监管局、卫健局、应急管理局等部门对无证从业问题进行严格督查，责令限期整改。县民政局、人社局、公安局等部门要从严惩处欺老、虐老等侵害老年人合法权益行为。健全养老护理员职业技能等级与薪酬待遇激励机制，激发工作热情，促进养老护理服务工作。

（四）加强资金使用管理。县财政局、民政局、审计局等部门要强化对涉及使用财政资金的养老服务重点建设项目、政府补贴资金和购买服务、养老服务机构医保基金等监督管理。依法对政府投资建设或接受政府补贴的养老服务机构财政资金使用情况进行绩效管理和审计监督。定期对养老服务机构涉及使用财政、医保资金情况进行抽查、核查，严厉打击以虚报冒领等方式骗取财政、医保资金的行为。规范养老服务收费项目和标准，公办养老机构基本服务收费标准实行政府定价或者政府指导价管理，对代养的社会老人，原则上床位、护理、伙食等费用按月收取，不得私自超标准、超项目收费，增加老人负担。县公安局、市场监管局、金融办要开展养老服务领域非法集资风险排查整治行动，依法严厉查处养老机构违法违规收取保证金、办理会员卡 and 发行金融产品等行为，维护老人合法权益。

（五）强化突发事件应对处置。建立完善养老服务机构突发事件应对工作机制。养老服务机构要依法制定自然灾害、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施设备，有针对性的开展防灭火知识、疏散逃生、心理健康、卫生防疫等知识教育，每半年开展一次应急演练，提高应急处置能力。对突发事件在做好紧急应对处置的同时，第一时间向各职能部门报告。县应急管理局负责指导协调安全生产类、自然灾害类等突发事件应急救援；县卫健局负责指导突发公共卫生事件处置工作；县民政局、公安局等部门协同做好突发事件处置救援工作，确保养老服务机构安全运营。

二、落实落细监管责任

（一）夯实部门监管职责。继续深化养老服务领域“放管服”改革，充分发挥政府在养老服务制度建设、发展规划、行政执法等方面的主导作用，厘清监管事权，明确监管职责，加强事前事中事后监管。县公安局、民政局、财政局、人社局、市场监管局、卫健局、应急管理局、消防大队等部门要按照职责分工，依法履行监管职责，加强业务指导监督，制定养老服务监管清单目录，明确监管人员、监管事项，落实监管措施，定期开展监管督查活动，监管结果要及时、准确、规范的向社会公开，接受群众监督。

（二）落实养老机构主体责任。各养老机构主要负责人为第一责任人，履行全盘管理职责和义务，承担依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等主体责任，对养老

机构安全规范运营负全责。要建立健全内部管理运营机制，完善各项规章制度，明确工作职责和责任分工，落实管理措施，不断提高养老服务、安全管理、风险防控、纠纷解决的能力和水平。要加强行业自律和诚信建设，依照法律、法规、章程和规范，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，引领行业健康发展。要坚持党的领导，加强党的组织建设，符合条件的养老服务机构要按照应建尽建原则，健全完善党组织，加强党对养老服务工作的领导。

（三）健全社会监督机制。县民政局要加大养老服务领域信息公开力度，在政府网站、新闻媒体等公开养老服务投诉举报方式，畅通舆论监督渠道，建立投诉举报问题台账，落实整改办理措施。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。坚持正面宣传和舆论监督相结合，宣传报道要实事求是，对捏造事实、制造谣言、造成严重社会影响的，依法追究有关人员责任。

三、丰富监管方式

（一）坚持标准引领。建立健全养老服务标准和评价体系。严格按照国家《养老机构服务安全基本规范》和《养老机构服务质量基本规范》标准，开展养老服务业标准化试点创建活动，积极创造条件，参加全省养老服务机构星级评定工作。大力支持养老服务机构参与政府质量奖评选，推进我县养老服务规范化、品牌化发展。

（二）加强信用监管。建立完善养老机构备案信用承诺制度，申请备案养老机构要按照建筑、消防、食品、医疗卫生等法律法规和国家有关标准提交开展服务活动书面承诺并向社会公开。建立健全市场主体信用记录、信息自愿注册、失信联合惩戒对象认定等机制，开展公共信用综合评价，推进信用分级分类监管，实施守信联合激励和失信联合惩戒。对拒不履行司法裁判或行政处罚决定、屡犯不改、造成重大损失的养老服务机构及其相关责任人，依法依规实施市场和行业禁入措施。建立健全责任追究机制，对被列入失信联合惩戒对象名单的养老服务机构法定代表人或主要负责人、实际控制人进行失信惩戒，并记入个人信用记录。

（三）加强协同监管。各职能部门要各司其职、各尽其责，健全完善跨部门协同监管机制，形成监管合力，开展联合执法检查，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。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、特种设备等方面安全隐患，应督促其及时采取措施消除，并通报有关部门处理；对安全隐患突出或情况紧急的，依法责令其停业整顿或采取紧急措施处置，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，通知有关职能部门或申请人民法院依法处理。

（四）推行智慧监管。县民政局依托“金民工程”和宝鸡市智慧养老综合服务管理信息平台，及时采集录入养老服务机构和从业人员数据信息；县卫健局及时采集老年人健康管理信息，完

善健康档案基本数据库；县人社局要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；县市场监管局要实施“互联网+明厨亮灶”监管措施。统筹建立养老服务领域检查对象名录库和执法检查人员名录库，联合制定养老服务随机抽查事项清单，实现跨部门互通互认、信息一站式查询和综合监管“一张网”工作格局，对群众和社会投诉举报多、有违规失信行为的养老服务机构随时抽查检查，提高检查比例和频次，依法依规实施严管和惩戒，并把结果运用于信用等级、风险程度评估、质量评定和运营补贴等方面。

四、强化组织保障

（一）健全配套服务措施。各镇、各部门要坚持把党的领导贯穿到养老服务综合监管全过程，加强统筹协调，及时通报情况，认真研究解决监管中的问题，制定落实养老服务综合监督配套措施，统筹部署，切实加强敬老院、农村幸福院、社区日间照料中心、老年公寓等养老服务机构综合监管工作。

（二）加大法治宣传力度。各镇、各有关部门要把养老服务综合监管与保障老年人合法权益和实现养老服务质量发展相结合，不断满足老年人的获得感、幸福感、安全感。要采取多形式、多途径开展养老服务法治宣传教育，按照“谁执法谁普法”责任制要求，鼓励和引导全社会参与、关心和支持养老服务综合监管工作，及时回应群众关切，积极营造敬老、爱老、养老、助老的良好社会氛围。

（三）提升综合执法水平。要切实落实行政执法相关制度，加强执法人员培训，规范综合监管执法程序和行为，提高执法水平。加强党风廉政建设和公正执法教育，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，强化对行政执法权力的制约和监督，确保公正、文明、规范执法，推动全县养老服务事业高质量发展。

附件：1. 养老服务综合监管部门职责分工

2. 养老服务机构综合监管重点检查事项清单

附件 1

养老服务综合监管部门职责分工

县发改局：负责配合做好养老项目争取，对普惠性养老项目实施评估。配合市场监管部门、行业主管部门对养老服务机构收费行业进行监管。加强信用监督。

县教体局：配合行业主管部门，开展职业技能培训，提升养老服务机构从业人员素质。

县公安局：负责查处扰乱养老服务机构工作秩序，故意伤害、虐待老年人等侵犯老年人人身权利，以及以养老服务为名实施非法集资和诈骗等侵犯老年人财产权利的违法犯罪行为。

县民政局：负责养老服务机构服务质量、安全、运营的监督管理和业务指导。推进养老服务标准体系建设。

县财政局：负责养老服务机构建设补贴和运营补贴资金、县级配套资金的筹措、拨付，加强资金使用情况、政府购买养老服务工作的监督管理。

县人社局：配合做好养老护理员技能等级认定工作。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：负责养老服务机构规划建设用地的审批，加强检查监督。

县生态环境局：负责指导审批新建养老服务机构的环境影响评价文件，依法对养老服务机构污染物排放情况进行监督检查。

县住建局：负责对养老服务机构进行消防设计审查、消防验收以及备案抽查工作。对养老服务设施工程建设质量安全进行监督管理。负责养老服务设施工程建设标准规范的执行监督。

县卫健局：负责养老服务机构内设医疗机构依法执业、服务质量的监督管理。负责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。依法负责采集、汇聚、存储、应用、共享老年基本健康医疗数据。

县应急管理局：负责将养老服务机构安全生产监督管理工作纳入年度安全生产考核计划，加强养老服务机构安全检查，指导突发事件应急处理。

县审计局：负责对财政资金的使用情况、政府购买养老服务进行审计监督。

县市场监管局：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。对养老服务机构特种设备安全、食品安全进行监督检查。

县行政审批局：会同县民政局做好养老服务机构登记备案工作。

县医保局：负责对纳入医保定点的养老服务机构内设医疗机构医保基金的使用进行监督管理。

县消防救援大队：负责对养老服务机构实施消防监督检查、消防知识培训、应急演练指导及消防救援等。

县金融办（处非办）：负责组织有关单位对养老服务领域非法集资行为进行行政处置。

附件 2

养老服务机构综合监管重点检查事项清单

序号	检查事项	检查方式	检查主体	检查依据
1	餐饮服务监督检查	现场检查、 书面检查	县市场监管局	《中华人民共和国食品安全法》第一百一十条；《食品生产经营日常监督检查管理办法》；《养老机构管理办法》。
2	保健食品销售监督检查	现场检查、 书面检查	县市场监管局	《中华人民共和国食品安全法》第一百零九条、第一百一十条、第一百一十三条、第一百一十四条；《食品生产经营日常监督检查管理办法》第九条。
3	特种设备使用监督检查	现场检查、 书面检查	县市场监管局	《中华人民共和国特种设备安全法》第五十七条；《特种设备安全监察条例》第五十条。
4	消防监督检查	“双随机、 一公开”消防监管	县消防救援大队	《中华人民共和国消防法》（2019 年 4 月 23 日修正）第五十三条；《消防监督检查规定》（公安部令第 107 号，根据公安部令第 120 号修订）第十条、第十一条。
5	安全保卫监督检查	现场检查、 书面检查	县公安局	《中华人民共和国治安管理处罚法》。

序号	检查事项	检查方式	检查主体	检查依据
6	医疗卫生监督检查	现场检查、书面检查	县卫健局	《医疗机构管理条例》 《医养结合机构管理指南（试行）》。
7	服务质量安全检查	现场检查、书机检查	县民政局	《中华人民共和国老年人权益保障法》（2018年修正）第四十五条《养老机构管理办法》；《养老机构服务安全基本规范》。
8	非法集资督导检查	现场检查、书面检查	县金融办	《防范和处置非法集资条例》。
9	医保基金监督检查	现场检查、大数据核查	县医保局	《中华人民共和国社会保险法》《医疗保障基金使用监督管理条例》。
10	资金使用督导检查	现场检查、书面检查	县财政局	《陕西省彩票公益金管理办法》《养老机构管理办法》。
11	收费行为监管检查	现场检查、书面检查	县市场监管局	《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《养老机构管理办法》。
12	安全生产督导检查	现场检查、书面检查	县应急管理局	《中华人民共和国安全生产法》《宝鸡市安全生产条例》。

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室。

麟游县人民政府办公室

2022 年 1 月 24 日印发

共印 30 份