

བདེ་ཆེན་བོད་རིགས་
迪庆藏族
རང་སྐྱོང་ཁུལ་
自治州

མི་དམངས་ཁྲིད་གཞུང་གི་གཞུང་ལས་ཁང་གི་ཡིག་ཆ།
人民政府办公室文件

迪政办发〔2021〕113号

迪庆藏族自治州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 服务高质量发展的实施意见

各县（市）人民政府，州直各委、办、局，开发区管委会：

为贯彻落实《国务院办公厅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》（国办发〔2020〕48号）、《云南省人民政府办公厅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实施意见》（云政办发〔2021〕27号）精神，全面规范我州养老服务市场秩序，促进养老服务高质量发展，经迪庆藏族自治州人民政府同意，结合我州实际提出以下意见。

一、突出监管重点，强化全程监管

(一) 加强备案监管。2021 年底前，全面建立养老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，民政部门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，民政部门会同有关部门进行现场检查，并督促及时备案。

(二) 加强质量安全监管。持续推进养老服务机构风险隐患排查整治，引导其主动防范消除建筑、消防、食品、医疗卫生、特种设备等方面的风险隐患。民政部门会同住房城乡建设部门加强建筑使用安全检查，督促养老服务机构采取修缮、更换等措施整改消除安全隐患。民政部门会同消防救援机构、住房城乡建设等部门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。市场监管部门督促指导养老服务机构落实食品安全责任，加强食品安全日常监督管理，开展养老服务机构食品安全风险监测。卫生健康部门牵头负责医养结合及养老机构内设医疗机构备案管理、医疗质量、医务人员执业行为规范等的监督管理。

(三) 加强从业人员监管。加强养老服务机构从业人员职业道德教育培训，引导其自觉养成良好品行，提升职业道德水

平。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，应当具备有关资格。加强养老护理员岗前职业技能培训及岗位职业技能提升培训，2022年底前，培养培训养老护理员300人次以上。积极开展养老护理员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，实施职业技能水平评价。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、乱收费、滥发证现象。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，对有关责任人实施行业禁入措施。

（四）加强涉及资金监管。引导养老服务机构合法合规筹集和使用养老服务涉及资金。县级民政部门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，每季度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1次抽查、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。加强对政府购买养老服务的监督管理，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。

(五)加强运营秩序监管。养老服务机构应当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;2022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,视频监控记录保存时间不少于30天;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。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,由民政部门依法查处;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,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。

(六)加强应急处置监管。建立完善养老服务机构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。养老服务机构要在2021年底前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

急知识和消防安全知识宣传，每半年至少开展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，依法依规采取卫生处理、隔离等防控措施。养老服务机构发生生产安全事故的，应当依照生产安全事故报告和调查处理有关要求，向事故发生地县级以上应急管理部门和民政部门报告。

(七)加强服务退出监管。完善养老服务市场主体退出机制，民政部门明确养老服务机构暂停、终止服务过渡期，指导退出的养老服务机构妥善做好老年人的服务协议解除、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的监管，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。

二、落实监管责任,汇聚监管合力

(八)强化政府主导责任。深化养老服务领域“放管服”改革,充分发挥政府在制度建设、行业规划、行政执法等方面的主导作用。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、监管流程,监管结果要及时、准确、规范向社会公开。

(九)压实机构主体责任。养老服务机构要坚持党的领导,2022年底前,符合条件的按照应建尽建原则及时建立党组织。养老服务机构法定代表人、主要负责人(实际负责人)是养老

服务机构依法登记、备案承诺、安全生产、运营管理第一责任人。养老服务机构应当不断提高养老服务、安全管理、风险防控、纠纷解决的能力和水平。

(十)发挥行业自律和社会监督作用。养老服务领域行业组织要积极推行行业信用承诺制度,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。全面建立社会监督机制,全州养老服务机构统一开通监督热线电话、设置投诉信箱,建立5个工作日反馈处理制度。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。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。完善舆情监测和处置机制,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。

三、创新监管方式,提高监管效能

(十一)加强协同监管。健全各部门协调配合机制,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,切实减轻养老服务机构和从业人员负担。民政部门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的,应当及时下发整改通知,明确整改期限,书面告知有关部门,督促养老服务机构采取有效措施落实整改,存在问题和整改结果及时向社会公布。对落实不到位、不达标的,按照“一院一案”要求,联合采取专门措施,加大整治力度。对涉及安全底线的重大风险隐

患，严格执行“一问题一整改，一整改一验收，一验收一签名”。对存在可能危及人身健康和生命财产安全风险的，责令限期改正，逾期不改正的，责令停业整顿；对应当采取行政强制措施或者行政强制执行的，应当通知具备相应执法权限的部门或者申请人民法院依法处理。探索乡镇综合执法有效形式，将养老服务综合监管纳入由州人民政府统一制定的赋权清单，建立健全乡镇人民政府与县级执法部门的协作机制。建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制。州直有关部门要制定养老服务随机抽查事项清单，结合监管特点和需要，制定完善抽查工作细则，就抽查比例和频次、抽查方式、检查内容、检查流程等事项作出规定；统筹建立检查对象名录库和执法检查人员名录库，必要时可以吸纳检测机构、科研院所等参与。

（十二）加强信用监管。各地要依据民政部《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）》（民发〔2019〕103号）要求，构建信用联合奖惩机制，将严重违法失信的养老服务机构列入联合惩戒对象名单，实施信用约束、联合惩戒等措施。建立健全贯穿养老服务机构全生命周期，衔接事前、事中、事后全监管环节的综合监管机制，监管结果要与养老服务机构等级评定、政府补助、优惠政策等挂钩。全面建立养老服务市场主体信用记录，以统一社会信用代码为标识，整合形成完整的市场主体信用记录，并通过信用中国（云南）网站、国家企业信用信息公示系统（云南）及有关部门门户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。

(十三) 推行“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。民政部门要依托“云南省互联网+智慧养老管理平台”，及时采集养老服务机构基本信息、服务质量、运营情况、安全管理、补贴发放，以及养老护理员等从业人员职业技能等级、从业经历、职业信用等数据信息，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，推进数据与“金民工程”共享。卫生健康部门要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。公安部门要依托国家人口基础信息库，建立我州老年人基本信息数据集。人力资源社会保障部门要依托社会保障卡应用推广工作，实现老年人社会保障信息在养老服务领域共享复用。依托全国一体化政务服务平台和国家“互联网监管”系统推进有关基本数据集共享，推动技术对接、数据汇聚和多场景使用，实现跨地区互通互认、信息一站式查询和综合监管“一张网”。

(十四) 建立健全标准和评价体系。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、医疗卫生等行业标准。深入实施云南省养老机构照护标准、养老服务机构管理规范等标准，引领养老服务高质量发展健全养老服务标准化组织体系，推进民政部门组建养老服务标准化技术委员会，加快研究制定养老服务质量、安全基本规范等方面地方标准。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，培育星级机构，规范养老服务行为。推

动建立政府主导制定的标准与市场主体制定的标准协同发展、协调配套的新型标准体系，鼓励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，助力培育养老服务新业态。

四、加强组织领导，确保落实见效

(十五)加强组织领导。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、会商共议机制的统筹协调作用，加强各部门信息沟通和相互协作，推动形成民政部门牵头发展改革、教体、人力资源社会保障、自然资源和规划、住房城乡建设、商务、卫生健康、国资、税务、市场监管、统计、医疗保障、消防救援等部门协同推进的共建共治共享管理格局。民政部门要会同有关部门强化对本意见落实情况的督促检查，对综合监管工作推进执行不力，造成重大损失或社会影响的，依法依规移交纪检监察部门予以处理。

(十六)提升执法水平。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，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。落实行政执法责任制和错案追究制，探索建立容错纠错和免责机制，完善行政执法和刑事司法衔接程序。推动人财物等监管资源向基层下沉，支持乡镇(街道)做好养老服务机构日常巡查、投诉举报受理、协助调查取证等工作，建立健全乡镇(街道)与县级执法部门

协调协作机制。加强依法履职所需的技术、设备、经费等方面的保障，推进执法装备标准化建设，提高现代科技手段在执法办案中的应用水平。

(十七)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。坚持正确舆论导向，充分发挥新闻媒体和自媒体作用，加大养老服务机构监督管理工作宣传，提升舆情研判能力，对于养老服务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，推动形成关心、支持养老服务综合监管、促进养老服务高质量发展的良好氛围。

附件：养老服务综合监管有关部门职责分工


迪庆藏族自治州人民政府办公室
办公室
2021年12月16日

(此件公开)

抄送：州长，副州长，秘书长，副秘书长。

州委各部委，州人大常委会办公室，州政协办公室，州法院，州检察院，迪庆军分区和武警部队，省属驻州各单位，州属各企事业单位，各人民团体。

迪庆州人民政府办公室

2021年12月16日印发

附件

养老服务综合监管有关部门职责分工

发展改革部门依法负责对中央预算内投资支持的养老服务项目实施监督，督促项目加快实施。

教育部门依照权限负责管理监督考核院校内（技工院校除外）职业技能等级证书的实施。

公安部门依法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。加强人口管理信息的共享应用，提升行业监管能力和服务管理效率。

民政部门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。负责养老服务领域非法集资的防范和配合处置工作。

财政部门负责会同发展改革、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。

人力资源和社会保障部门依照职责权限做好院校外和技工院校的职业技能等证书的监督管理。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。

自然资源和规划部门依法负责对养老服务机构规划用地等进行监督检查。

生态环境部门依法负责对养老服务机构环境影响评价的审批或者备案，对养老服务机构污染物排放情况进行监督检查。

住房城乡建设部门依法负责对养老服务设施工程建设质量安全的监督管理，依法负责养老服务设施工程建设标准规范的执行监督。

卫生健康部门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。依法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、共享老年人基本健康医疗数据。

应急管理部门负责按照程序提请本级安全生产委员会将养老服务安全生产监督管理工作纳入对本级政府有关部门和下级政府年度安全生产考核。消防救援机构依法负责对养老服务机构实施消防监督检查。

审计部门依法负责对财政资金使用情况、政府购买养老服务进行审计监督。

市场监管部门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照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。

地方金融监管部门依法负责对监管领域内地方金融组织参与养老服务市场有关行为进行监督管理，协调有关部门依法做好防范和处置非法集资工作。

医疗保障部门依法负责对纳入医保定点的养老机构内设医疗机构医保基金的使用进行监督管理。

银保监部门依法负责对银行业、保险业金融机构参与养老服务市场有关行为进行监督管理。

事业单位登记管理机关依法负责对公办养老机构进行登记管理。