

阳谷县委组织部
中共阳谷县委机构编制委员会办公室
阳谷县委发展和改革委员会
阳谷县委教育和体育局
阳谷县委公安局
阳谷县委财政局
阳谷县委人力资源和社会保障局
阳谷县委自然资源和规划局
阳谷县委住房和城乡建设局
阳谷县委卫生健康局
阳谷县委应急管理局
阳谷县委审计局
阳谷县行政审批服务局
阳谷县市场监督管理局
阳谷县医疗保障局
阳谷县地方金融监督管理局
阳谷县大数据局
阳谷县消防救援大队

文件

阳民发〔2023〕3号

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

为贯彻落实《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》(鲁民〔2021〕52号)，加快形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场，建立健全养老服务综合监管制度，推动养老服务高质量发展，结合我县实际，制定本实施意见。

一、明确监管重点

(一) 加强质量安全监管。按照“谁审批谁负责、谁主管谁监管”原则，引导养老服务机构立足长期安全运营，落实安全责任，主动防范消除本机构在建筑、消防、食品、医疗卫生等方面的安全风险和隐患。民政部门会同住房城乡建设部门加强养老服务机构建筑使用安全检查，督促养老服务机构及时整改消除安全隐患，督促养老服务机构采取修缮、更换等措施整改消除。行政审批部门依申请负责对养老服务设施消防设计审查。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，依法依规受理消防验收(备案)工作。消防救援机构负责依法指导、督促养老服务机构履行消防工作职责，依法依规监督检查养老服务机构消防工作。民政、消防救援机构、住房城乡建设部门要抓好养老服务机构消防安全整治，集中解决养老服务机构消防安全历史遗留问题，对经评估符合消防安全要求但因未依法履行立项、用地、规划、竣工等手续而未能通过消防设计审查验收的，由县级民政部门提请当地人民政府组织有关部门集中会商研究；对存在重大火灾隐患的、无法整改或拒绝整改的，坚决依法关停取缔。市场监管部门要加强养老服务机构食品

安全的监管，以及养老服务机构电梯、压力容器、压力管道等特种设备安全的监督检查。卫生健康部门要加强养老服务机构内设医疗机构的资质审查及临床用血管理、医疗质量管理，督促其依法履行《传染病防治法》等法律法规规章规定的法定职责。民政部门要履行行业安全监管责任，加强养老服务机构质量安全的日常监管，督促养老服务机构落实质量安全管理主体责任；对日常监管中发现的质量安全问题，属于民政部门职责范围的依法依规处置，涉及其他部门的及时通报并协调、配合相关部门依法依规处置。

（二）加强从业人员监管。引导从业人员（包括养老服务机构的法定代表人、主要负责人、管理人员以及养老护理员等相关人员）自觉养成良好品行、掌握专业技能，提升服务质量和水平。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。民政部门要督促指导养老服务机构配备与服务 and 运营相适应的工作人员，定期开展职业道德教育和业务培训；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。卫生健康部门要加强对养老服务机构内设医疗机构中从事医疗护理、康复治疗的医师、护士、药剂、医技等专业技术人员执业资格、执业行为的监督管理，提升其依法执业意识。人力资源社会保障部门要加强对养老护理员培训和职业技能等级评价工作的指导和监管，查处民办职业培训机构超范围违规办学、不具备相关资质的机构非法开展培训、违规开展资格认定等行为。

教育部门要支持院校设立养老服务相关专业，加强养老服务与管理人才培养，推广实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度。

（三）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。民政、财政要加强对政府购买养老服务资金、养老服务机构申领使用政府建设运营补贴资金、院校申领使用设立养老服务专业奖补资金的监督管理，对骗取财政补贴资金的，按照《山东省养老服务条例》第七十一条给予处罚。审计部门要加强养老服务财政奖补资金审计，重点审查补助项目、程序是否合规、资金是否及时到位、效益是否有效发挥。民政部门会同有关部门要加强对养老服务机构预收服务费用的规范管理。医保部门要加强养老服务机构内设定点医疗机构的协议签订、费用审核、履约服务的动态管理，查处违法违规违约使用医保基金的行为。银保监部门要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。地方金融监管、民政、公安部门要加强对以养老服务为名实施非法集资的风险排查，做好政策宣传和风险提示，依法打击非法集资违法犯罪行为。

（四）加强运营秩序监管。引导养老服务机构不断优化内部管理、规范服务行为，合理规避风险、妥善处置纠纷。民政部门要指导养老服务机构优化内部管理、规范服务行为，建立健全老年人入院评估、服务协议签订、24小时值班、视频监控、档案管理等制度，严格按照国家有关规定和协议约定提供服务，对相关违规行为按照《山东省养老服务条例》

第七十条给予处罚；指导退出的养老服务机构妥善做好老年人服务协议解除、安置等工作；加强对民办非营利性养老服务机构退出财产处置的监管，防止造成财产流失或者转移。公安、市场监管部门要严厉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，依照《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，由民政部门会同相关部门依法查处；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查处。

（五）加强突发事件应对。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。民政部门要加强养老服务应急保障能力建设，依托国有养老服务企业、公办养老机构或具备条件的民办养老服务机构，建立应急支援保障队伍，加强应急保障能力储备。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，建立常态化应急演练机制，每半年至少组织1次综合或者专项应急预案演练，每2年对所有专项应急预案至少组织1次演练。属于消防安全重点单位的养老机构应当按照灭火和应急疏散预案，至少每半年进行1次消防演练，其他单位应当结合本单位实际，参照制定相应的应急方案，至少每年组织1次消防演练。要严格按照《山东省生产安全

事故应急办法》等规定，落实突发事件报告制度，不得迟报、谎报、瞒报、漏报。

（六）加强设施建设使用监管。自然资源部门要依法查处养老服务设施用地单位未经批准违法占用土地，擅自改变确定的土地用途，以及非营利性养老机构擅自违法转让、出租、抵押土地使用权的行为。住房城乡建设部门要依法查处建设单位未按约定配建或移交社区养老服务设施的行为，按照《山东省养老服务条例》第六十七条规定给予处罚。民政部门要依法查处擅自改变依法规划建设或配置养老服务设施使用性质等行为，按照《山东省养老服务条例》第六十八条规定给予处罚。民政、自然资源规划、住房城乡建设部门联合开展社区养老服务设施清查整治专项行动，制定出台新建居住区社区养老服务设施规划、建设、移交和使用办法，落实社区养老服务设施“四同步”机制和统一登记管理制度。

二、落实监管责任

（七）强化政府主导责任。优化政府职责体系，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。各相关部门要按照职责分工依法履行业务指导和监管职责，实行清单式监管，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。

（八）压实机构主体责任。养老服务机构要坚持党的领导、加强党的建设，符合条件的要按照应建尽建原则及时建立党组织，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范

范作用。暂不符合组建条件的由县党委两新组织工委统筹选派党建指导员，确保实现养老服务机构党建工作全覆盖。压实养老服务机构在依法登记、备案承诺、履约服务、基金使用、质量安全、应急管理、消防安全等方面的主体责任，其主要负责人是第一责任人。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。

（九）发挥行业自律和社会监督作用。养老服务行业组织要积极推动行业自律，规范从业行为，积极协调解决养老服务纠纷。养老服务机构要按照《养老服务质量信息公开标准指引》，建立养老服务质量信息公开清单制度，在机构显要位置主动公开其基本信息、服务项目、收费标准、投诉电话等。县级民政部门要按照《养老服务领域基层政务公开标准指引》，及时、规范公开通用政策、业务办理、行业管理信息。畅通群众监督渠道，依托 12345 政务服务热线、民政部门公开的养老服务监督电话，统一受理投诉，由各部门归口处理。

三、创新监管方式

（十）加强协同监管。各有关部门要加强协同配合，在监督检查中发现不属于本部门查处职责范围的问题，应当在 7 个工作日内书面抄告有关部门，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。县级民政部门要加强对养老服务机构服务和运营的监督检查，每年开展不少于 1 次现场检查。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，应

当立即督促养老服务机构采取措施消除隐患，并书面告知相关部门；对安全隐患突出或者情况紧急需要立即处置的，应当依法责令养老服务机构停业整顿或者采取紧急措施处置，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；对存在重大隐患的，提请当地政府挂牌督办。开展养老服务机构“双随机、一公开”检查，按照“谁检查、谁录入、谁公开”的原则，将检查结果录入“双随机、一公开”监管平台等有关信息平台。

（十一）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。建立养老机构备案信用承诺制度，备案申请人应当就养老机构按照建筑、消防、食品、医疗卫生等法律法规和国家有关标准开展服务活动提交书面承诺并向社会公开，县级民政部门应当自备案之日起 20 个工作日内现场核实养老机构备案信息，将备案申请人备案书面承诺履约情况记入信用记录，对违反承诺的会同有关部门实施联合惩戒。对登记后已开展服务但未在规定时限内备案的养老机构，属地民政部门应加强联络提醒，督促其尽快备案。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，建立养老服务市场主体信用记录体系，通过信用中国网站（山东聊城）、国家企业信用信息公示系统（山东）或政府及相关部门门户网站等向社会公开，实现对违法失信行为信息的在线披露和信息共享。

(十二) 加强信息共享。大力推行“互联网+监管”，充分运用大数据等新技术手段，实现监管规范化、精准化、智能化，减少人为因素，实现公正监管，减少对监管对象的扰动。切实发挥好“民政服务机构综合安全管理云平台”作用，加强对养老机构消防安全精准化监管，及时处理安全隐患。民政部门负责形成养老服务机构和组织、养老服务从业人员基本数据集，卫生健康部门负责形成老年人健康档案基本数据集，公安部门负责形成老年人基本信息数据集，人力资源社会保障部门负责老年人社会保障信息在养老服务领域的共享复用，医保部门负责归集相关医疗费用、长期护理保险等医保信息。有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、奖惩等信息，按照经营性质分别在山东社会组织网、国家企业信用信息公示系统(山东)、聊城机构编制网进行公示，形成养老服务主体登记和行政监管基本数据集。

(十三) 加强联合惩戒。民政部门要按照民政部《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法(试行)》规定，以有关部门在事前、事中监管环节获取并认定的失信记录，以及司法裁判、行政处罚、行政强制等处理结果为依据，依托省养老管理平台，归集有关信息，建立健全失信联合惩戒机制。对列入联合惩戒对象名单的养老服务机构和从业人员，应限制其参与评比表彰、等级评定、政府采购、财政资金扶持、政策试点、单位医保联网结算，并作为重点监管对象，增加检查频次，加大监管力度；法定代表人或者主要负责人

列入联合惩戒对象名单期间，不得被提名担任其他养老服务机构的法定代表人或者主要负责人，已担任相关职务的按照规定程序向登记管理机关申请变更；对拒不履行司法裁判或者行政处罚决定、屡犯不改、造成重大损失的养老服务机构及其相关责任人，依法依规在一定期限内实施市场和行业禁入措施，直至永远逐出养老服务市场。

（十四）发挥标准规范引领作用。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。推动养老服务标准宣贯实施，积极培育标准化龙头企业（组织）。健全养老服务机构等级评定机制，实施动态化管理，并将评定结果与评比表彰、政府购买服务、财政资金扶持、政策试点等挂钩。

四、加强保障和落实

（十五）加强组织领导。坚持党对养老服务工作的全面领导，把党的领导贯穿到养老服务综合监管全过程，确保将国家、省、市工作要求落到实处。要积极推动建立养老服务领导协调机制或联席会议制度，加强统筹协调，形成监管合力。

（十六）提升执法水平。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。推动人财物等监管资源向基层下沉，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。加强舆论引导，把推动养老服务综合监管工作与保障老年人合法权益和实现养老服务高质量发展相结合，积极营造敬老、爱老、助老社会氛围。各相关部门要通过多种途径、采取多种形式宣传监管职责、措施、工作进展情况和成效，鼓励和引导全社会参与，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。

阳谷县民政局

中共阳谷县委组织部

中共阳谷县委机构编制委员会办公室

阳谷县发展和改革委员会

阳谷县教育和体育局

阳谷县公安局

阳谷县财政局

阳谷县人力资源和社会保障局



阳谷县自然资源和规划局



阳谷县住房和城乡建设局



阳谷县卫生健康委员会



阳谷县应急管理局



阳谷县审计局



阳谷县行政审批服务局



阳谷县市场监督管理局



阳谷县医疗保障局



阳谷县地方金融监督管理局



阳谷县大数据局

中国银保监会阳谷监管分局

阳谷县消防救援大队



2023 年 4 月 7 日

(此件主动公开)