关于建立健全南开区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

为深入贯彻落实习近平总书记对养老服务工作的重要指示精神和党中央、国务院决策部署，深化“放管服”改革，落实养老服务监管重点、综合监管责任和创新养老机构监管方式，不断优化营商环境，促进我区养老服务高质量健康发展，不断满足人民群众日益增长的养老服务需求，依据《关于建立健全天津市养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》（津民发〔2021〕10号）的部署、要求，结合南开区实际，制定方案如下：

一、明确监管重点

（一）**加强登记备案监管。**完善登记部门对申办养老机构基本条件告知制度，使申办机构对基本条件清晰明确。民政部门加强与登记部门信息互通，加强养老机构备案审查，对申请备案的养老机构，按照法定程序做好备案工作。对已经登记备案的，按照法规规定组织人员进行现场检查，严格核实备案信息。对未备案的养老机构，依法实施监管。

（二）**加强质量安全监管**。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，加强对养老服务机构（包括养老机构、居家社区养老服务机构）建筑、消防、食品、医疗卫生、环境保护、特种设备等方面的监管，引导养老服务机构主动消除各类安全风险隐患，促进养老服务高质量发展。

（三）**加强从业人员监管。**积极筹建培训基地，定期组织养老服务从业人员（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）开展职业道德、职业技能提升培训，落实养老护理员职业技能等级认定工作，不断提高养老服务水平。各类专业技术人员要做到持证上岗。认真贯彻《老年人权益保障法》杜绝养老服务机构欺老、虐老等侵害老年人合法权益的事件发生，为老年人创建温馨的养老氛围。

（四）**加强涉老资金监管**。积极建立养老院补贴专款专用长效机制，落实补贴使用承诺。重点加强养老服务中养老机构建设运营补贴资金、使用财政资金的重点建设项目、医保基金、政府购买服务资金及为老服务金融产品的监管。加大养老服务机构预收费用管理，强化以养老服务为名的非法集资风险排查力度，引导养老服务机构合法合规筹集使用各类资金。定期委托第三方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。杜绝弄虚作假、挤占挪用等违法违规行为。

（五）**加强运营秩序监管**。加强对养老服务设施用地、民办非营利性养老服务机构退出财产处置、无证无照从事养老服务、养老服务机构向老年人欺诈销售各类产品、非法集资等方面的监管。积极推进养老院规范化、信息化建设，完善养老院各项规章制度，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。不断完善养老机构重点部位视频监控，结合南开智慧养老云平台建设积极推进养老院视频监控联网，强化养老院运营秩序信息监管。

对检查中发现的或群众举报的，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、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非法运营的养老机构，将联合各相关单位依法处理，打击无证无照从事养老服务的行为，净化养老服务市场，优化营商环境。

**(六）加强突发事件应对管理**。认真贯彻《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》等相关法规，不断强化养老服务机构风险防范意识和应对处置能力，指导养老服务机构建立健全自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案，各专业部门定期指导开展应急演练，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。

二、落实监管责任

（七）**落实政府综合监管责任**

一是加强部门联动协同监管。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和房屋质量的安全检查，加强养老服务机构消防设计审核、消防验收、备案和抽查工作；会同消防救援机构、住房城乡建设等有关部门抓好养老服务机构消防安全整治；会同市场监管部门加强养老服务机构、老人家食堂的食品安全日常监管检查。财政部门、发展改革部门、民政部门，应当按照各自职责和有关规定，加强对养老服务机构补贴补助、政府购买养老服务、养老服务重点建设项目资金拨付情况、资金使用情况的监督管理。

二是加强条块结合逐级监管。各部门、各街道要形成条块结合、横向到边、纵向到底、全覆盖式网格化管理体系，按照职责和任务分工（附件1、2）加强对养老服务监管。各街道要履行属地管理责任。

三是加强风险分级动态监管。建立养老服务机构风险分级管控机制，按照职责和任务分工（附件1、2）形成统一的养老服务质量、安全和费用风险监测评估网络，对投诉举报多、安全隐患大，有失信行为和严重违法违规记录的养老服务机构，增加检查频次，加大查处力度。

四是加强失信联合惩戒监管。民政部门在及时通过市信用信息共享平台、政府信息共享机制充分归集、整理相关信用信息的基础上，依托“金民工程”建立的联合惩戒对象名单管理系统，按照“谁监管、谁列入”的原则，开展本辖区惩戒对象名单管理工作，向社会公布惩戒对象名单，引导养老服务机构诚信守法经营。

**（八）压实机构主体责任**

一是压实服务管理责任。养老服务机构要坚持党的领导、加强党的建设，依法履行登记备案承诺、履约服务、消防安全、食品安全、医疗卫生等主体责任，其主要负责人是第一责任人。建立健全员工守则，定期组织养老服务从业人员进行职业道德教育和职业技能培训，不断提高职业道德素养，掌握专业技能，定期开展安全风险评估和安全检查，及时消除安全隐患。

二是压实应急处置责任。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，在场所内配备报警装置和必要的应急救援设备、设施，组织有关突发事件应急知识宣传普及活动和必要的应急演练，发生安全事故和突发事件的，应当依照相关要求，立即开展应急处置并报告。

三是压实从业人员管理责任。养老服务机构要配备与其运营服务相适应的管理人员、专业技术人员和相应比例的服务人员，并具备相关资格，加强培养和培训，不断提高养老机构综合管理水平。

（九）发挥行业自律和社会监督作用。养老服务领域行业组织应当健全行业自律规范，积极推行行业诚信体系自律体系建设，制定实施行业服务规范和行业职业道德准则，规范从业人员职业行为，积极协调解决养老服务纠纷。民政、卫生健康、医疗保障、市场监管等部门应当按监管职责及时受理并依法处理与养老服务相关的投诉、举报；优化养老服务投诉举报受理流程，实现“民政牵头、归口负责”。坚持正面宣传和舆论监督相结合，宣传报道应实事求是、表述严谨，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。

结合南开区智慧养老云平台相关板块及相关媒体，主动向社会公开养老机构信息，积极争取社会监督，定期开展社会化满意度测评，畅通社会监督渠道，为养老服务机构等级评定，提升机构服务水平构建自律和监督机制。

**三、完善监管制度体系**

（十）**健全协同监管制度**。建立“互联互通互认”机制，健全各部门、街道协调配合监管、联合检查制度，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。各部门、街道在联合监督检查中发现养老服务机构存在设施、医疗卫生、环境保护、消防、食品药品、工程质量、特种设备安全风险等安全隐患，各专业部门应当及时到场处理，立即督促养老服务机构采取措施消除隐患。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。建立“双随机、一公开”机制，完善重点检查内容，明确抽查类别、检查对象、检查方式、检查主体和检查依据。统筹建立统一的检查对象名录库和执法检查人员名录库。民政部门应当联合相关部门每半年对养老机构服务安全和服务质量进行不少于一次的现场检查，对通过投诉举报、转办、交办发现的违法违规个案线索，要及时进行检查、处置。

（十一）健全信息共享制度。加大养老服务领域信息公开力度，督促养老服务机构通过书面告知、在机构显要位置设置公示栏等方式，主动公开其基本信息、规章制度、服务项目、收费标准等事项，畅通群众监督渠道，自觉接受社会监督。民政部门要依托“金民工程”、“南开智慧养老云平台”等信息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，实现养老服务大数据共享。卫生健康部门及时采集老年人健康管理信息，形成健康档案基本数据集。各部门要及时推送涉及老年人相关信息，形成老年人基本信息数据集。充分运用大数据等新技术手段，减少人为因素，实现公正监管。推动“互联网+监管”系统技术对接、数据汇聚和多场景使用，实现信息一站式查询和综合监管“一张网”。

（十二）健全信用监管制度。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，将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。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。组织养老服务机构开展信用承诺并在信用中国（天津）网站等信用信息公示系统进行公示，实现对违法失信行为信息的披露和信息共享。鼓励第三方信用服务机构出具的信用报告用于养老服务机构管理。开展养老服务机构公共信用综合评价，相关部门要将“双随机、一公开”监管与评价结果相结合，根据养老服务机构信用等级高低采取差异化监管措施，促进养老机构信用评价结果共用。

四、落实监管保障措施

（十三）**加强组织领导**。各部门、各街道要全面加强党对养老服务工作的领导，坚持把党的领导贯穿到养老服务综合监管全过程，将养老服务综合监管摆上重要议事日程。不断完善养老服务工作联席会议制度，加强各部门工作统筹、协调、配合，建立工作台账，落实责任分工，及时研究解决工作中遇到的重大问题，抓好组织实施，确保各项措施落地见效。

（十四）**加强督促指导**。各部门、各街道要进一步压实责任，将综合监管责任和压力传导到最基层，依托市、区、街道、社区四级养老工作管理服务网络，充实养老服务工作力量，全面推行行政执法三项制度，提高现代科技手段在执法办案中的应用水平，切实形成上下联动、密切协作、齐抓共管的工作合力。

（十五）**加强宣传引导**。各部门、各街道要按照“谁执法，谁普法”普法责任制要求，通过多种途径、多种形式积极开展养老服务法治宣传教育，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，依法推动养老服务综合监管工作与保障老年人合法权益相结合，营造敬老、爱老、助老、关心、支持养老服务综合监管的良好社会氛围，促进南开区养老服务高质量发展。

附件：1．养老服务综合监管相关部门职责分工

2．养老服务综合监管任务清单