

甘肃省人民政府办公厅文件

甘政办发〔2021〕83号

甘肃省人民政府办公厅关于建立完善养老服务 监管制度促进养老服务高质量发展的实施意见

各市、自治州人民政府，兰州新区管委会，省政府各部门，中央在甘各单位：

为认真贯彻落实《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）精神，经省政府同意，结合我省实际，提出以下实施意见。

一、明确监管重点，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，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）加强设施用地监管。落实养老服务机构规划和用地监管责任，自然资源主管部门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，督促当地政府及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。

（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，引导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。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。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。

（四）加强从业人员监管。加强从业人员职业道德教育培训，提升从业人员职业道德水平。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，应当具备相关资格。加大专业技术提升和管理人员继续教育培训力度，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，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、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，对相关责任人实施行业禁入措施。

（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。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，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。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，依法打击养老机构以养老服务为名的非法集资活动。

（六）加强运营秩序监管。引导养老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，由民政部门依法查处；未经各级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。

（七）加强应急处置监管。引导养老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，依法依规向所在地县级卫生健康主管部门、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，向事故发生地县级以上应急管理和民政等部门报告。

（八）加强服务退出监管。完善养老服务市场主体退出机制，民政部门要明确养老机构暂停、终止服务过渡期，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，2022年底前制定相关管理办法，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。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。

(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。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，主要负责人是第一责任人。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。

(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，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。

(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，主动公开民政部门、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。

三、创新监管方式，提升监管效能

(十三) 强化部门协同监管。健全部门之间协调配合机制，2021年底前，制定养老服务监管责任清单，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。民政部门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。

(十四) 规范行政执法行为。建立行政执法公示、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。探索乡镇综合执法有效形式，将养老服务综合监管纳入由省级政府统一制定的赋权清单，建立健全乡镇（街道）与县级执法部门的协助机制，支持乡镇（街道）做好养老服务机构（各类养老服务机构和设施）日常巡查、投诉举报受理、协助调查取证等工作。将养老服务机构综合监管工作纳入城乡社区网格化服务管理，乡镇（街道）和村（居）委会要加强对养老服务机构日常经营管理活动情况的掌握，发现问题线索，及时向有关部门报告。

（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。

（十六）强化信息公开。推进养老服务领域政务信息公开，相关部门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，公开养老服务机构登记、备案、抽查检查结果、行政处罚、奖惩情况等信息，并按规定推送省级社会信用信息平台。建立养老服务质量

信息公开清单，养老服务机构通过书面告知、在显要位置设置公示栏等方式，主动公开基本信息、规章制度、服务项目、收费标准等事项。

(十七) 建立信用评价机制。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。以统一社会信用代码为标识，2022 年底前整合形成完整的养老服务市场主体信用记录，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）及相关部门门户网站等，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。制定出台养老服务行业信用分级分类监管的政策措施，根据养老服务机构信用等级高低采取差异化监管措施。

(十八) 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。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，民政部门依托“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；卫生健康部门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，公安部门依托国家人口基础信息库，建立我省老年人基本信息数据集；人力资源社会保障部门会

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。市场监管部门运用“陇上食安”管理平台，加强食品安全监督管理。依托省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，推动技术对接、数据汇聚和多场景使用。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”。

（十九）建立健全标准体系。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。发挥民政领域标准化技术委员会作用，2021年底研究制定养老服务质量、安全基本规范等地方标准。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，助力培育养老服务新业态。

四、加强组织领导，确保落到实处

（二十）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。各地各有关部门要抓紧研究制定配套措施，统筹部署抓好落实。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，对监管工作成效明显的县（市）区，加大政策倾斜支持力度。依托养老服务联席会议制度

加强部门统筹协调，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，确保各项措施落地见效。

（二十一）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，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。

（二十二）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。各地各有关部门要把加强养老服务综合监管与提升服务质量、保障老年人合法权益结合起来，通过多种途径、采取多种形式，广泛深入宣传，鼓励引导全社会参与，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。

甘肃省人民政府办公厅

2021年9月6日

（此件公开发布）

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

甘肃省人民政府办公厅

2021年9月7日印发

