**中山市养老服务机构综合监管办法**

**（征求意见稿）**

****第一章　总则****

第一条 为引导和激励养老服务机构诚信守法经营、持续优化服务，促进养老服务机构高质量发展，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《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》《养老机构管理办法》(民政部令第66号)和《关于进一步做好养老机构登记备案和监管工作的通知》（粤民规字[2019]8号）等法律法规文件要求，结合本市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称养老服务机构，是指养老机构和居家社区养老服务机构。

　　第三条　养老服务机构综合监管坚持依法实施、分级负责、属地为主、协同联动、分类施策、加强服务的原则。

**第二章　监管主体及职责**

　　第五条　强化政府主导责任，压实机构主体责任，充分发挥行业自律和社会监督作用，加快推动形成权责明确、协同共治的综合监管体系。

第六条　发挥中山市养老服务部门间联席会议统筹协调作用，健全养老服务机构综合监管体系，完善监管事项、监管标准、监管规则、检查表单，制定监管计划；根据工作需要，定期或不定期召开会议，及时研究解决养老服务机构监管中遇到的重点难点问题；督促市有关单位、各镇街加强监管。联席会议办公室(设在市民政局)牵头落实好相关工作。

第七条　各镇人民政府（街道办事处）负责引导和支持辖区内养老服务机构规范运营。按照职责对辖区内养老服务机构安全生产状况进行监督检查，依法开展食品安全监督管理工作。协助有关部门或者按照授权依法履行安全生产监督管理职责；部署消防安全整治，组织开展消防安全检查，督促整改火灾隐患，加强消防宣传和应急疏散演练。

　　第八条　养老服务机构承担依法登记、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。养老服务机构应不断提高照护服务、质量安全、风险防控、应急处置、纠纷调解的能力和水平。

养老服务机构自主提供餐饮服务的，应依法办理食品经营许可证；委托第三方提供餐饮服务的，应与有食品经营资质的第三方签订外包协议。养老服务机构内设医疗机构应在卫生健康部门进行备案，并取得医疗机构执业许可证。

　　养老服务机构应安排专人进行每日防火巡查，每月至少开展一次防火检查。

　　养老服务机构要积极回应服务对象诉求，接受服务对象监督，不断提升服务质量。

　　养老服务机构遭受自然灾害，发生事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件的，应按规定向当地镇人民政府（街道办事处）、民政部门和有关部门报告。

**第三章　监管内容**

　　第九条　加强备案监管。做好登记与备案衔接，及时将已登记的养老服务机构纳入监管范围。

　　对已备案的养老服务机构，民政部门应自备案之日起20个工作日内进行现场检查，并核实备案信息；对未备案的养老服务机构，民政部门应自发现其收住老年人之日起20个工作日内进行现场检查，并督促其及时备案。经提醒、督促仍不备案的，通过中山市民政局政务网向社会公告，并依法依规予以处理。

　　完善养老服务机构备案信用承诺制度。备案申请人应就养老机构按照建筑、消防、食品安全、医疗卫生、特种设备等方面法律法规和相关标准开展服务活动提交书面承诺并向社会公开。

　　第十条　加强服务规范管理。督促指导养老服务机构根据相关法律法规和标准，建立健全服务规范、服务流程、服务信息公开、服务人员考核奖惩、服务纠纷处理等方面制度，提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务，配备相应服务人员。加强对养老服务机构履行合同和提供服务情况的监督。

　　第十一条　加强质量安全监管。引导养老服务机构落实安全责任，主动防范消除在建筑、消防、食品、医疗卫生等方面的安全风险和隐患。民政部门会同消防救援、住房城乡建设等有关部门抓好养老服务机构消防安全工作，建立隐患、整改、责任“三个清单”，对重大火灾隐患要挂牌督办、推动整改。养老服务机构应在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等点位安装视频监控设施，相关视频记录保存时间不少于15天。

　　第十二条　加强从业人员监管。加强养老服务机构从业人员职业道德培训，强化职业行为监管。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具备相应的职业资格。相关职业资格认定部门应依法依规加强执法检查。

　　养老服务机构中从事养老护理的人员上岗前应接受职业技能培训，合格后方可上岗。积极开展养老护理员职业技能等级认定工作。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。

　　第十三条　加强涉及资金监管。引导养老服务机构按照国家财务会计制度，建立会计账簿，进行会计核算。督促养老服务机构将接收的政府补助(补贴)专项经费单独核算，专款专用，不得超出使用范围和标准。政府补助(补贴)资金发放使用情况应定期向社会公示。加强对非营利性养老机构财务情况的监督检查，依申请公开非营利性养老机构报送的年度财务会计报告。

　　加强对养老服务机构申领使用政府补助(补贴)资金的监督管理，定期对申领使用资金信息的真实性、准确性进行抽查、核查，依法打击以虚报冒领等方式骗取政府补助(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项目、重大资金支出的真实性、合法性、效益性的审计力度。加大对养老服务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，加大以养老服务名义非法集资风险排查力度，做好政策宣传和风险提示，依法打击养老服务机构以养老服务为名的非法集资活动。

第十四条　加强运营秩序监管。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，以及非营利性养老机构擅自转让、出租、抵押划拨土地使用权的行为。依法查处利用养老机构房屋、场地、设施开展与养老服务无关的活动，以及擅自改变社区养老设施功能和用途的行为。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，由市场监管部门依法查处；对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；对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部门依法查处。

　　完善养老机构市场主体退出机制，民政部门指导养老服务机构妥善做好服务协议解除、服务对象安置等工作，切实保障服务对象合法权益。加强对民办非营利性养老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。养老机构不再具备运营资质合法性的，由民政部门抄告市场监管部门，并向社会公布。

　　第十五条　加强应急处置监管。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。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。督促养老服务机构依法制定自然灾害、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，开展突发事件应急知识宣传普及和每年至少开展1次应急演练，提高处置能力。

**第四章　监管方式**

　　第十六条　建立联合巡查制度，健全常态化联合监管机制。积极推行市、镇（街）二级联动和部门联合监管。市民政部门建立养老服务机构服务质量及综合安全工作检查机制，联合市场监管部门、消防救援部门、卫生健康部门每半年按50%的比例对养老机构进行检查，按10%的比例对居家社区养老服务机构进行检查；镇（街）每月实地全面检查辖区内养老服务机构次数不少于1次。

　　第十七条　强化信息公开。市民政局牵头制定全市养老服务机构信用信息目录，汇总整理养老机构信用信息，通过中山市民政局政务网和信用中山网站及时向社会公布，并作为相关部门加强监管的依据。

　　第十八条　构建信用联合奖惩联动机制。根据养老服务机构风险级别和信用状况，基于“风险+信用”的分级分类实施精准监管，将风险较高、信用等级较低的养老机构作为重点监管对象，在日常监管中提高随机抽查比例和频次。对于风险较低、信用等级较高的养老机构，合理降低抽查比例和频次，在安排财政性资金项目以及实施各类优惠政策时，优先予以考虑和扶持。

　　第十九条　相关部门应将监管事项、监管措施、监管依据、监管流程和监管标准在官网上公示，并做好动态更新和宣传普及工作。加强养老服务机构信息联动机制，相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、奖惩情况等信息及时进行公示，推动形成养老服务机构登记和行政监管基本数据集。

　　第二十条　按照条块结合、以块为主的原则，根据相关法律法规和标准要求，采取“双随机、一公开”监管方式，检查养老服务机构可能存在的风险隐患。对发现的问题建立整改台账，逐项分析研判，督促养老服务机构加强整改，存在问题和整改结果及时向社会公布。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。未按要求停业整顿，情节严重的，依法依规吊销营业执照。

　　民政部门发现养老服务机构在建筑、消防、食品、医疗卫生、环境保护、特种设备等方面存在违法行为的，应及时通报相关部门，并积极配合做好后续查处工作。相关部门发现存在上述违法行为的，应依法依规予以查处，并将处理结果及时通报民政部门。

　　第二十一条　市民政局可委托第三方对养老服务机构开展服务质量星级评定，应公开养老服务机构服务质量星级评定流程和结果。养老服务机构存在严重违法失信行为的，不能参加星级评定。

　　第二十二条　养老服务机构行业组织应积极推行行业信用承诺制度，健全行业自律规约，规范会员行为，加强会员信用管理，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，积极协调解决养老服务纠纷。制定并推行养老服务行业标准。

　　第二十三条　养老服务机构应在经营场所醒目位置公示基本信息、规章制度、服务项目、收费标准、星级评定结果等事项，自觉接受社会公众监督。畅通群众监督渠道，依托12345市民服务热线等，受理群众投诉举报，由相关部门按照职责分工依法调查核实、妥善处理。发挥媒体监督作用，坚持正面宣传和舆论监督相结合。

**第五章　附则**

　　　第二十五条　本办法自2022年 月 日实施，有效期至202 年 月 日。

附件：1、中山市养老服务综合监管相关部门职责分工

2、 养老服务综合监管责任清单

附件1

中山市养老服务综合监管相关部门

职责分工

1. 中山市发展和改革局。配合民政部门对政府投资的养老服务项目建设实施管理，对普惠性养老项目实施评估。配合市场监管部门、民政部门对养老服务机构收费行为进行监管。加强信用监管。

（二）中山市教育和体育局。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。

（三）中山市公安局。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。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。

（四）中山市民政局。负责对养老服务机构服务质量、安全、运营的监督管理和业务指导，负责社会组织部门管理的非营利性养老服务机构登记工作，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。

（五）中山市财政局。会同民政部门负责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。

（六）中山市人力资源和社会保障局。负责做好院校外和技工院校的职业技能等级证书的监督管理。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。

（七）中山市自然资源局。负责对养老服务机构规划用地等进行监督检查。

（八）中山市住房和城乡建设局。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。

（九）中山市卫生健康局。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。

（十）中山市市场监督管理局。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，推动养老服务标准化工作，对营利性养老服务机构进行登记管理，对养老服务机构的特种设备安全、食品安全进行监督检查。

（十一）中山市医疗保障局。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。

（十二）中山市金融工作局。负责对地方金融机构参与养老服务市场相关行为进行监管，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，按规定向公安机关移送涉嫌非法集资犯罪线索。

（十三）中山市政务服务数据管理局。依照权限负责加强养老服务信用信息的共享应用。

（十四）中山市消防救援支队。负责对养老服务机构实施消防监督检查。

**（**十五）中山市应急局。负责按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人民政府年度安全生产考核。

附件2

养老服务综合监管责任清单

| 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 | 市市场监管部门 | 《中华人民共和国食品安全法》；  《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 | 市市场监管部门 | 《中华人民共和国食品安全法》；  《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 | 市市场监管部门 | 《中华人民共和国特种设备安全法》； 《特种设备安全监察条例》第五十条。 |
| 4 | 消防监督检查 | 现场检查、书面检查 | 市消防救援部门 | 《中华人民共和国消防法》 |
| 5 | 安全保卫监督检查 | 现场检查、书面检查 | 市公安部门 | 《中华人民共和国治安管理处罚法》； 《防范和处置非法集资条例》。 |
| 6 | 医疗卫生监督检查 | 现场检查、书面检查 | 市卫生健康部门 | 《医疗机构管理条例》 |
| 7 | 服务质量安全检查 | 现场检查、书面检查 | 市民政部门 | 《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 | 市金融工作部门 | 《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 | 市医保部门 | 《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 | 市民政部门 | 《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 | 市市场监管部门 | 《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》。 |