

# 内蒙古自治区人民政府办公厅 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若干措施的通知

内政办发〔2021〕26号

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

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，深化“放管服”改革，加快形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场，建立健全全区养老服务综合监管新格局，不断优化营商环境，鼓励和引导养老服务机构守法经营、积极转型升级、持续优化服务，更好地满足老年人多层次、多样化的养老服务需求，经自治区人民政府同意，现提出以下措施。

## 一、明确监管对象和内容

（一）明确监管对象和内容。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”的原则，加强对在市场监管、民政、人力资源社会保障部门登记和备案的养老服务机构（包括养老机构、居家社区养老服务机构）、养老服务评估机构、养老服务培训机构的消防安全、建筑安全、食品安全、医疗卫生、运营管理、应急处置、从业人

员、收费管理、财政资金、土地使用等方面的综合监管。

## **二、突出抓好质量安全监管**

**（二）强化安全隐患排查整治。**全面落实养老服务机构质量安全部门监管责任。各盟市民政部门每年要会同消防救援机构和住房城乡建设、市场监管、卫生健康等部门，对本地区养老服务机构至少开展1次“双随机、一公开”执法检查，及时发现消防安全、建筑安全、食品安全、医疗质量、卫生防疫、运营管理、应急处置等方面的安全隐患，并督促养老服务机构整改消除。民政部门要会同消防救援机构和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工作，摸清消防安全状况，建立消防火灾隐患、整改、责任“三个清单”，对发现的重大火灾隐患要提请当地人民政府挂牌督办，确保及时整改到位。

**（三）加强从业人员监管。**督促指导养老服务机构健全完善内部员工管理制度，制定员工守则。强化从业人员职业道德教育培训，全面落实从事医疗护理、康复治疗、消防管理等服务的专业技术人员持证上岗制度。对发生欺老、虐老等侵害老年人合法权益行为的相关责任人实施行业禁入措施。

**（四）加强评价培训组织监管。**强化事中事后监管，加强对养老服务评估机构的监管。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证书发放机构的监督管理，确保培训评价质量和效果，防止出现乱评估、乱培训、滥发证现象。

**（五）加强财政项目资金监管。**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。强化对涉及使用财政资金的养老重点建设项目、补贴资金、购买养老服务、养老服务机构医保基金等的监督管理。将养老服务机构申领使用政府提供的建设运营、责任保险等补贴资金纳入养老服务机构信息管理系统管理。依托大数据、第三方绩效评价、审计等方式，确保财政资金使用合规和管理安全。对存在骗取政府补贴资金情形的养老服务机构，要全额追回骗取的补贴资金，同时依法依规严厉处罚。

（六）加强内部收费和非法集资监管。加强对养老服务机构预收服务费用管理，原则上床位、护理、伙食等费用按月收取。加大对金融机构养老服务领域金融产品的监管力度。组织开展以养老服务名义进行非法集资的风险排查活动，加强政策宣传和风险提示，向社会公布投诉举报热线，及时受理处置有关线索，坚决防范和依法打击养老服务机构以养老服务名义进行的非法集资活动。

（七）加强运营秩序监管。持续巩固养老院服务质量提升专项行动成果，加快推进《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准达标工作，确保到 2022 年全区养老机构全部达标。督促指导养老服务机构加强内部管理，在出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控。健全内部管理档案，妥善保管紧急呼叫记录、异常事件报告、值班记录、交接班记录、视频监控记录等原始资料。加强日常巡查和护理，防止因护理不到位发生的褥疮、跌伤、烫伤等事故。完善医养结合和养老服务机

构医疗、护理、康复及安宁疗护服务运营管理。养老服务机构要采取养教结合、线上线下相结合等方式开展老年教育，提升老年人生活品质。

（八）加强纠纷协商调解。指导养老服务机构压实安全主体责任，加强从业人员安全教育、法治教育、心理健康教育，从源头上消除服务安全风险，最大限度预防纠纷发生。建立纠纷协商调解机制，推动养老服务机构内部建立接待和处理老年人投诉建议的专门部门、人员和渠道，通过“开通一条热线、设置一个信箱，指定一个专员”等调解方式，引导当事人通过自愿协商化解纠纷，依法维护养老服务机构和老年人的合法权益。

（九）加大对违规经营查处力度。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活动的，按照《无证无照经营查处办法》有关规定查处；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。加强对民办非营利性养老服务机构退出财产处置的监管，防止因关联关系、利益输送、内部人控制等造成财产转移。

（十）加强养老服务设施用地监管。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。

（十一）加强突发事件应对。督促指导养老服务机构抓紧完善应急准备、预警处置、救援恢复等工作机制，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处置预案，配备必要的报警装置和应急救援设备。加强应急知识宣传普及工作。养老服务机构每年至少组织开展1次针对事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急演练，切实提高应急处置能力。

（十二）加强传染病疫情防控监管。督促指导养老服务机构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，应向所在地旗县（市、区）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。全面落实养老服务机构疫情常态化防控措施，进一步压实“四方责任”，确保老年人身体健康和生命安全。严格遵守食品安全操作规范和标准，采取有效措施预防和控制食品安全风险。

### **三、全面落实监管责任**

（十三）强化政府主导责任。各有关部门要根据职责分工，依法依规履行对养老机构的业务指导和监管职责，制定养老服务机构部门监管清单，明确监管事项、监管措施、监管依据、监管流程，实行清单式监管，监管结果要及时向社会公开。

（十四）压实机构主体责任。充分发挥党建引领作用，指导符合条件的养老服务机构按照应建尽建的原则抓紧建立党组织，

力争到 2021 年底符合条件的养老服务机构全部建立。通过随机抽查、电话随访、书面告知等方式，指导养老服务机构全面落实依法登记、备案承诺、履行服务、质量安全、应急管理、消防安全等主体责任，组织开展安全隐患自查，及时消除风险隐患，不断提高养老服务机构管理服务水平。

（十五）强化行业自律。全面推行行业信用承诺，2021 年底前推动全区养老服务行业协会建立行业信用承诺制度。充分发挥养老服务行业协会作用，制定行业道德准则，规范从业人员职业行为，加快推进行业自律建设。由行业协会牵头，定期组织三星级及以上养老服务机构开展行业间监督指导活动，切实发挥星级养老服务机构示范引领作用。建立养老服务质量信息公开清单制度，督促养老服务机构主动公开基本信息、规章制度、服务项目、收费标准等事项，接受群众监督。

#### **四、不断创新监管方式**

（十六）全面加强协同监管。依托各级养老服务部门联席会议制度，定期通报部门养老服务机构监督检查情况，共同研究解决监管工作中的重点难点问题，持续强化部门协作。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。根据国家制定的《养老服务机构重点检查事项清单》，编制自治区养老服务机构随机抽查事项清单。自治区民政厅要根据社会组织登记管理机关、市场监督管理部门、事业单位登记管理部门登记的养老服务机构信息，建立全区

统一的检查对象名录库，并及时做好与各登记管理机构的数据推送共享工作，实现动态更新；要会同住房城乡建设、市场监督管理、应急管理、消防救援等部门建立自治区养老服务机构执法检查人员名录库；制定年度抽查计划，明确自治区、盟市和旗县（市、区）抽查比例，抽查检查结果要通过国家企业信用信息公示系统（内蒙古）、“双随机、一公开”消防监管信息系统和部门网站等渠道进行公示，并将结果及时归集至相应养老服务机构名下。通过政务服务热线受理养老服务投诉，对投诉线索要按照部门职责分办或转办。

（十七）持续推进信用监管。加快建立养老服务机构备案信用承诺制度，推动备案申请人将养老服务机构按照国家和自治区有关法律法规和行为标准开展服务活动的书面承诺向社会公开，将书面承诺履约情况纳入信用记录。建立养老服务市场主体信用记录，通过“信用中国”（内蒙古）网站、国家企业信用信息公示系统（内蒙古）或中国政府网及相关部门网站等渠道依法依规向社会公开，接受社会监督。

（十八）加快推进信息共享。加快全区养老服务机构信息管理系统建设，2021年9月底前完成全区所有养老服务机构的基本信息、登记备案、运营情况、安全管理、补贴资金、从业人员等信息采集录入工作，做好与民政部“金民工程”的数据交换工作。推进与卫生健康、医疗保障、公安、人力资源社会保障等部门信息共享。及时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，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（内蒙古）、事业单位在线网进行公示，逐步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）发挥标准规划示范引领作用。根据《养老机构等级划分与评定》国家标准，组织开展养老机构等级评定工作，进一步提高管理服务水平。推进民政部门组建养老服务标准化技术委员会，研究制定居家社区养老服务质量、安全管理等地方标准。推动政府主导制定的标准、养老行业协会发布的团体标准、养老服务机构制定的企业标准协同发展。

各地区各相关部门要认真贯彻落实党中央、国务院相关决策部署和国办发〔2020〕48号文件精神，结合本通知要求和本地区本部门实际，统筹部署相关工作并抓好落实。要及时总结工作中的好经验好做法，并报送自治区民政厅。

附件：养老服务综合监管相关部门职责分工

2021年5月28日

（此件公开发布）



## 附件

# 养老服务综合监管相关部门职责分工

发展改革部门：依法负责对中央和自治区预算内投资支持的养老服务项目建设资金实施管理，对普惠性养老项目实施评估。

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。

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。

人力资源社会保障部门：会同民政部门实施养老护理员国家职业技能标准。依照职责权限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。

自然资源部门：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：依法负责养老服务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人民政府有关部门和下级人民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的使用情况、政府购买养老服务进行监督检查。

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。

医疗保障部门：依法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。

地方金融监管部门、人民银行呼和浩特中心支行、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相关行为进行监督管理。指导和督促银行、保险机构做好对涉嫌非法集资风险的排查。

---

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。

自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，自治区高级人民法院，检察院。

各人民团体，新闻单位。

---

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2021年5月28日印发