

# 云南省民政厅办公室文件

云民办发〔2023〕13号

## 云南省民政厅办公室关于印发全省 “养老服务监管效能提升年”活动 实施方案的通知

各州、市民政局：

现将《全省“养老服务监管效能提升年”活动实施方案》印发给你们，请认真组织实施，抓好落实。



（此件依申请公开）

# 全省“养老服务监管效能提升年”活动 实施方案

根据《民政部办公厅关于开展“养老服务监管效能提升年”活动的通知》要求和2023年度全省养老服务工作安排，为进一步提升养老服务监管效能，促进养老服务高质量发展，现制定如下实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实国务院关于深入推进跨部门综合监管要求，进一步压紧压实属地责任，持续推进养老机构“双随机、一公开”监管制度落实，推动养老服务监管机制不断健全，促进监管能力和效能提升。

## 二、工作目标

积极开展“三行动、一推进”活动：开展养老服务监管效能评估和专项整治提升行动，查找养老服务监管方面存在不足，补齐短板弱项；开展养老服务标准化建设和安全达标行动，推进国家《养老机构服务安全基本规范》《养老机构服务质量基本规范》《老年人能力评估规范》《养老机构行政检查办法》等强制性标准的宣贯落实；开展养老机构等级评定和示范化建设行动，进一步规范养老机构运营管理，提升服务质量和水平；持续推进养老机构“双随机、一公开”监管制度落实落地，坚决排查整治养老机

构内各类安全隐患和欺老虐老等行为，确保养老机构安全平稳运行。

### 三、重点任务

（一）开展养老服务监管效能评估和专项整治提升行动。认真组织开展辖区内养老服务监管自查自评工作，全面评估、总结近年来养老服务监管制度建设、机制运行、能力提升、工作成效情况，结合评估情况和针对养老服务监管工作短板弱项开展专项整治提升，进一步健全完善综合监管制度机制，提升监管能力和成效。各州（市）完成摸底后填报《养老服务监管效能评估表》（附件1），省民政厅将根据各地评估情况及时反馈问题清单，督促指导制定整改措施，开展监管效能提升整治。

（二）开展养老服务标准化建设和安全达标行动。省民政厅上半年将召开全省养老业务专题培训班，全面推进国家《养老机构服务安全基本规范》《养老机构服务质量基本规范》《老年人能力评估规范》的宣贯执行，强化标准化工作，落实强制性国家标准。各地要加强监督检查，深入排查整治养老机构各类安全隐患和欺老虐老行为，健全完善养老机构突发事件应对措施，有效防范机构内老年人噎食、跌倒、走失等服务安全事故发生；加强老年人能力评估人才队伍建设，探索通过政府购买服务等方式，推行老年人能力综合评估，推动评估结果部门间互认共享，作为老年人入住机构、养老供需对接、运营补贴发放、老年人照护服务等级确定的重要依据和参考。

(三) 开展养老机构等级评定和示范化建设行动。加强养老机构等级评定工作，打造一批示范引领养老机构，每个县（市、区）建有一所三级养老机构示范单位，要力争每个县（市、区）至少建成一个具备连锁化、标准化管理的示范性居家养老服务网络，为居家社区老年人提供失能护理、短期托养、心理慰藉等服务。年底前每个州（市）一级至二级乡镇公办养老机构、二级至三级县级公办养老机构达标率不低于 30%。省民政厅将于 10 月份委托第三方对各地示范性养老服务机构（设施）创建情况进行评估，并作为养老服务年度综合考核工作内容之一。

(四) 持续推进“双随机、一公开”监管制度落实落地。要加强《养老机构行政检查办法》贯彻落实，建立养老服务监管执法队伍，规范行政检查行为，严格执行行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核“三项制度”落实。要按照《关于推进养老机构跨部门“双随机、一公开”综合监管的实施方案》要求，每半年联合住房和城乡建设、市场监管、消防救援等相关部门，开展养老机构建筑、食品、消防等风险隐患排查整治，每年组织养老机构开展 1 次地震、消防、疫情防控等应急演练。进一步加强养老服务信用监管，建立本区域养老服务质量监督热线电话，公示养老服务相关信息，健全完善养老服务纠纷调解机制，每半年更新维护本级养老服务政务公开和服务质量信息公开内容，按要求及时更新维护民政部“金民工程”全国养老服务信息系统和云南省养老服务管理平台相关数据信息，充分发挥信息系

统在养老服务监管中的重要支撑作用。

#### 四、相关要求

(一) 加强组织领导。各级民政部门要高度重视，切实加强组织领导，强化责任担当，要将“养老服务监管效能提升年”工作纳入本辖区年度重点工作内容推动落实，及时制定工作方案，明确工作任务、细化实化工作措施。“养老服务监管效能提升年”活动分三个阶段：第一阶段2023年3月至5月，主要任务为开展养老服务监管效能评估；第二阶段为2023年6月至8月，主要任务为根据评估发现问题开展专项整治提升，推进养老服务标准化建设和安全达标、养老机构等级评定和示范化建设以及持续推动“双随机、一公开”监管制度落实等重点工作；第三阶段为2023年9月至年底，主要任务为进行效能提升年总结，健全完善长效机制。

(二) 加强宣传引导。各地要积极宣传普及养老服务监管法律法规，依法公开监管执法有关信息，及时曝光各类典型案件，发挥警示教育作用。积极报送和宣传各地加强养老服务监管的经验做法，拓展思路方法，推动取长补短，促进相互学习借鉴。

(三) 压实属地监管责任。各地要根据本辖区养老服务监管存在问题不足和短板弱项，建立问题清单，制定措施清单、形成责任清单，把每一项工作落实到机构、落实到人；要建立工作台账，加强督促检查，按要求逐项对账销号清零，确保实现养老服务监管效能全面提升。

(四)加强创新探索。各地要结合大兴调查研究的工作要求，加强从体制机制上调研解决养老机构监管困难问题，统筹好养老服务发展与安全，融监管于服务中，进一步完善监管政策体系，推动养老服务监管不断取得新成效。各地要结合本地实际，在居家社区养老服务、孤寡老年人监护服务、行政执法检查队伍建设、养老服务立法等新领域、薄弱环节加强探索创新，为完善监管制度机制提供经验。

请各州（市）确定一名熟悉工作的同志作为联络员，负责对接协调“养老服务监管效能提升年”活动相关工作，并于4月21日前报送联络员信息表（附件2），4月26日前报送《养老服务监管效能评估表》（附件1），7月20日前书面报送专项整治提升情况，11月24日前书面报送活动总结至省民政厅养老服务处。联系人：邓绍锋，电话：0871-65739362，电子邮箱：6905816@qq.com。

## 附件 1

# 养老服务监管效能评估表

州（市）：                      联系人：                      时间：            年    月    日

一级指标	二级指标	已完成情况及佐证材料	未完成说明	政策依据和任务来源
1. 制度建设	1.1 是否制定涉及养老服务监管的地方性法规（包括有代表性市级制定的养老服务条例等）			《中华人民共和国老年人权益保护法》、《民法典》
	1.2 是否制定州（市）级层面养老服务综合监管制度文件			《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》
	1.3 是否制定州（市）级层面“双随机、一公开”政策文件			《民政部 住房和城乡建设部 市场监管总局关于推进养老机构“双随机、一公开”监管的指导意见》
	1.4 是否制定州（市）级层面养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理政策文件			《民政部关于印发〈养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）〉的通知》
	1.5 是否制定州（市）级层面养老机构等级评定配套政策文件（包括等级评定管理办法、等级评定工作指导意见、等级评定实施细则等）			《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》
	1.6 是否研究制定州（市）级层面解决养老机构消防审验问题政策文件			《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》
	1.7 是否制定州（市）级层面养老服务应急救援体系建设相关政策文件或标准			《“十四五”民政事业发展规划》
	1.8 养老服务领域政务及服务质量信息公开制度建设（包含州（市）级层面专项政策，以及养老服务综合政策、信息公开相关政策中包含养老服务政			《民政部办公厅关于印发社会救助和养老服务领域基层政务公开标准指引的通知》、《民政部办公厅关于印发养老服务质量信息公开标准指

	务及服务质量信息公开有关要求的政策)			引的通知》、《民政部办公厅关于开展 2022 年养老服务领域政务信息及服务质量信息公开工作评估的通知》
	1.9 是否制定州（市）级层面居家社区养老服务等新发展新业态监管创新性制度文件			——
	1.10 是否制定州（市）级层面或有代表性地市层面的养老服务监管领域地方性标准			《“十四五”民政事业发展规划》
2. 机制运行	2.1 是否建立并运行各司其职、各尽其责的养老服务跨部门协同监管机制			《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》、《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》
	2.2 是否建立并运行养老机构“双随机、一公开”监管机制（包括是否编制统一的随机抽查事项清单、建立统一的检查对象名录库和执法检查人员名录库、制定统一的随机抽查工作规范、制定年度抽查计划、公示抽查检查结果、依法处置抽查检查发现的问题等）			《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》、《民政部 住房和城乡建设部 市场监管总局关于推进养老机构“双随机、一公开”监管的指导意见》
	2.3 是否建立并运行养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理机制，公布失信联合惩戒对象名单并实施惩戒。			《民政部关于印发〈养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）〉的通知》
	2.4 是否做到民政、住房和城乡建设、市场监管等部门监管对象、监管行为、监管结果等相关数据的互相推送，建立定期通报的工作机制，做好信息交换和风险研判			《民政部 住房和城乡建设部 市场监管总局关于推进养老机构“双随机、一公开”监管的指导意见》



	2.5 是否对已经备案的养老机构，备案民政部门应当自备案之日起 20 个工作日内进行现场检查，并核实备案信息			《养老机构管理办法》
	2.6 是否对未备案的养老机构，服务场所所在地的县级人民政府民政部门应当自发现其收住老年人之日起 20 个工作日内进行现场检查，并督促及时备案			《养老机构管理办法》
	2.7 是否做到养老机构登记管理机构、备案机关信息系统互联互通、数据共享			《养老机构管理办法》
	2.8 是否按照规定建立养老机构入院评估机制并根据评估情况确定照护等级签订服务协议			《养老机构管理办法》
	2.9 是否确定养老机构等级评定组织、开展评定业务培训、规范评定程序、细化评定标准、加强动态监督、做好衔接互认等工作			《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》
	2.10 是否建立养老机构服务纠纷处理机制，引导养老机构通过自愿协商、人民调解、依法裁判等途径解决矛盾纠纷情况（提供判例文书、人民调解函等文书）			《民政部 中央政法委 最高人民法院 最高人民检察院 公安部 司法部关于规范养老机构服务行为做好服务纠纷处理工作的意见》
	2.11 是否建立推动《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准落实落地的机制（开展常态化抽查检查、纳入行政处罚等）			《民政部办公厅关于开展〈养老机构服务安全基本规范〉强制性国家标准实施情况评估的通知》、《养老机构服务安全基本规范》
3. 能力 提升	3.1 是否建立养老服务监管执法队伍（包括综合执法队伍或专门执法队伍，提供已建立的养老服务执法队伍的数据及情况）			

	3.2 是否在养老服务行政执法中推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度等“三项制度”			《国务院办公厅关于全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制的指导意见》
	3.3 是否常态化开展养老服务监管法规政策培训宣传，提高基层民政部门养老服务监管执法能力			——
	3.4 是否加强依法履职所需的技术、设备、经费等方面的保障（提供数据、案例）			《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》
	3.5 是否每年对辖区内所有养老机构服务安全和质量进行不少于一次的现场检查（通过“金民工程”全国养老服务信息系统数据体现）			《养老机构管理办法》
	3.6 是否通过信息化手段加强养老机构备案管理、信用监管、行政检查、等级评定、疫情防控等监管工作			《养老机构管理办法》
4. 监管成效	4.1 对养老服务机构消防、建筑、食品、医疗卫生、服务安全等各类安全隐患定期开展排查整治情况（提供数据）			《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》
	4.2 对辖区内养老机构开展行政处罚、行政强制等行政执法情况（提供具体数据和案例）			《养老机构管理办法》
	4.3 是否通过门户网站、地方政府信用网站、全国养老服务信息系统、国家企业信用信息公示系统、“信用中国”网站等渠道发布本辖区联合惩戒对象名单			《民政部关于印发〈养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）〉的通知》
	4.4 符合《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准的养老机构数量及所占比例			《养老机构服务安全基本规范》

4.5 开展养老机构等级评定工作的覆盖率及完成等级评定的养老机构占养老机构总数的比例		《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》
4.6 评定为一级至二级服务等级的乡镇级公办养老机构建有率（填写评定为一级至二级服务等级的乡镇级公办养老机构占乡镇级公办养老机构总数的比例）		《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》、《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》
4.7 评定为二级至三级服务等级的县级公办养老机构建有率（填写评定为二级至三级服务等级的县级公办养老机构建有率占县级公办养老机构总数的比例）		《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》、《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》
4.8 为居家老年人提供配餐送餐服务的社区老年餐桌、老年食堂等，是否依法取得食品生产经营许可，依照法律法规和食品安全标准从事食品经营行为（需说明是全面落实还是部分市县落实）		《民政部 市场监管总局关于强化养老服务领域食品安全管理的意见》
4.9 辖区内养老机构完成消防审验或备案情况（填写具体数字和比例，对未完成的分类说明原因）		《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》
4.10 化解养老机构服务纠纷的成功案例		《民政部 中央政法委 最高人民法院 最高人民检察院 公安部 司法部关于规范养老机构服务行为做好服务纠纷处理工作的意见》
4.11 是否公开养老服务通用政策（包含2013年以来，国家和地方层面养老服务相关法律、法规、政策文件；本地区养老服务扶持政策措施清单、投资指南等）		《民政部办公厅关于印发社会救助和养老服务领域基层政务公开标准指引的通知》、《民政部办公厅关于印发养老服务质量信息公开标准指引的通知》

4.12 是否公开养老服务业务办理情况（包含本区域养老机构备案办理指南、养老机构等级评定有关指引和办事要求、养老服务扶持补贴办理指南、老年人补贴申请指南等）			《民政部办公厅关于印发社会救助和养老服务领域基层政务公开标准指引的通知》、《民政部办公厅关于印发养老服务质量信息公开标准指引的通知》
4.13 是否公开养老服务行业管理信息（包含本区域养老机构备案信息、养老机构等级结果、养老机构相关资质信息、养老机构行政处罚结果等）			《民政部办公厅关于印发社会救助和养老服务领域基层政务公开标准指引的通知》、《民政部办公厅关于印发养老服务质量信息公开标准指引的通知》
4.14 是否公开养老机构服务质量信息（包含各养老机构服务内容、收费标准和收费方式）			《民政部办公厅关于印发社会救助和养老服务领域基层政务公开标准指引的通知》、《民政部办公厅关于印发养老服务质量信息公开标准指引的通知》
4.15 《关于加强养老机构非法集资防范化解工作的意见》宣传贯彻情况			《民政部 公安部 市场监管总局 中国银保监会关于加强养老机构非法集资防范化解工作的意见》
4.16 《养老机构行政检查办法》宣传贯彻情况			《养老机构行政检查办法》
4.17 先行先试建立区域性养老应急救援技术服务中心等情况			《“十四五”民政事业发展规划》

填表说明：已完成情况中如果仅完成指标部分内容或仅有省内部分地区完成的，需分类说明情况，详细说明已完成的内容和已完成的地区；如未完成需填写未完成说明；佐证材料按照评估指标顺序分类命名排序打包压缩作为附件。

附件 2

**“养老服务监管效能提升年”联络员信息表**

州（市）	姓 名	职 务	联系方式（手机）

