**市民政局关于进一步加强养老机构监管工作的通知**

各区民政局，市社会福利事业管理处：

为深入贯彻落实《民政部办公厅关于进一步加强养老服务行业管理有关事项的通知》（民办发〔2020〕25号）要求，深化2020年养老院服务质量建设专项行动，进一步加强对养老机构的指导、监督和管理，树牢安全发展理念，消除安全风险隐患，维护老年人合法权益，提升养老服务水平，确保住养老人生命安全和身体健康，现就加强我市养老机构事中事后监管工作通知如下：

一、加强养老机构备案管理

（一）完善养老机构备案审查。对申请备案的养老机构，各区民政局要指导机构认真填写备案书和承诺书。对材料齐全的，应当及时出具备案回执。材料不齐全的，要主动指导养老机构及时补正。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。

（二）严格养老机构备案管理。对已登记未备案的养老机构，一经发现立即约谈主要负责人，进行现场检查，督促其备案。对未登记、未备案收养老年人的机构，一经发现立即约谈主要负责人，宣讲政策，引导和督促其登记备案。当事人拒绝登记备案的，应制定处置方案，及时抄告相关部门依法依规处置。

二、加强养老机构信息公开

（一）主动公开养老机构信息。各区民政局要严格落实养老服务领域基层政务公开和服务质量信息公开工作要求，通过政府网站、政务新媒体、办事大厅公示栏、服务窗口等途径，公开养老机构运营基本条件、扶持、备案、评估和监管方面的政策措施和落实情况，主动公开本行政区域内经过登记、备案的养老机构名单，及时公布已掌握的未经登记、备案，但实际开展养老服务的机构名单。要建立健全养老机构信用信息记录和披露机制，落实“双随机、一公开”监管，向社会公布养老机构抽查情况及查处结果、行政处罚等信息。

（二）推动养老机构服务信息公开。各区民政局要推动养老机构按照国家有关规定建立健全安全、消防、食品、卫生、财务、档案管理等规章制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开。要督促养老机构每年至少1次主动向社会公开服务项目、收费标准、收费依据、服务人员等信息，及时公开养老机构接受捐赠、受赠财产的使用、管理情况，通过信息公开的方式加强监管，促进养老机构自觉接受社会监督。

三、加强养老机构违规线索处置

（一）及时查处养老机构违规问题。各区民政局要加强养老领域执法队伍建设，完善行政执法机制，对通过信访、举报投诉、媒体报道、监督检查中发现的养老机构违规问题，应当认真分析研判，及时提出处置意见或方案，依法及时立案查处。对在执法中发现养老机构存在应当由其他部门查处的违法违规行为的，要及时抄告有关部门处理，并跟进有关处理情况。要牵头建立养老机构风险分级管控机制，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机构，由相关部门增加抽查频次，加大查处力度。

（二）拓宽养老机构监督渠道。各区民政局要将社区养老服务工作情况纳入城乡社区网格化服务管理，一经发现未登记备案的机构线索，及时向有关部门“吹哨”，并积极协助妥善处置。同时，要完善社会监督机制，主动公开民政部门养老机构举报投诉热线，畅通对养老机构的举报投诉渠道，并积极协调相关部门公布行业监督热线，听取服务对象及其家属、社会公众等监督主体的意见和建议。要推动养老机构内部建立“开通一条热线、设置一个信箱、指定一个专员（设立一个部门）”的投诉建议受理机制，促进问题、矛盾和纠纷即发现、即解决。

（三）妥善应对舆论监督。各区民政局要高度重视媒体反映的养老机构服务工作中存在的问题，积极做好热点敏感问题以及带有倾向性、普遍性问题的应对工作，及时掌握情况并妥善处置，重大情况要及时上报区委、区政府和市民政局，切实维护社会稳定和正常养老服务秩序。

四、完善养老机构综合监管体系

（一）建立区域性养老机构综合监管制度。各区民政局要结合市级养老服务联席会议制度，积极牵头建立本区养老服务联席会议制度，主动加强与联席会议各成员单位的沟通协调，充分发挥联席会议制度作用，加强部门间共商共议。要在具体举措上争取上下衔接、左右呼应，共同推动养老机构信用监管，跨区域、跨部门、跨层级执法联动，完善养老机构服务纠纷预防和处置机制，推动建立养老机构事中、事后综合监管制度。

（二）建立养老机构联合巡查制度。各区民政局要依法落实监管责任，牵头联席会议成员单位建立联合巡查制度，健全常态化联合监管机制，按照部门各自监管职责，制定详细的日常联合巡查办法，强化上下联动、部门协同，形成监管合力。每年对辖区内养老机构服务安全和质量进行不少于一次的现场联合检查，对发现的各类风险和问题实时查办、督促整改。

（三）加强结果运用，提升综合监管效果。各区民政局要依据民政部《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）》（民发〔2019〕103号），构建信用联合奖惩联动机制，将严重违法失信的养老服务机构和从业人员列入联合惩戒对象名单，实施信用约束、联合惩戒等措施。要建立健全综合监管结果与养老服务机构等级评审、政府补助、优惠政策等挂钩的机制，确保综合监管效果。

                  2020年10月29日

　　（此件主动公开）