焦民〔2021〕42号

焦作市民政局

关于印发《关于推进“互联网+养老+信用”

应用建设的工作方案》的通知

各县（市）区民政局、市城乡一体化示范区民政和退役军人事务局：

为进一步规范养老服务市场，提升养老服务质量，现制定焦作市民政局关于推进“互联网+养老+信用”应用建设工作方案，请各县（市）区根据本地实际情况，认真贯彻实施。

2021年3月25日

关于推进“互联网+养老+信用”

应用建设的工作方案

为深入贯彻落实《中共中央、国务院关于印发<国家积极应对人口老龄化中长期规划>的通知》（中发〔2019〕25号）和省委《河南省积极应对人口老龄化实施方案》（豫发〔2020〕11号）精神，积极推进我市应对人口老龄化工作，提升养老服务质量，结合本市工作实际，制定本方案。

1. 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，结合我市人口发展趋势和老龄化规律，按照高质量发展要求，坚持以供给侧结构性改革为主线，增强科技支撑和服务能力，调动政府、市场、社会各方面力量，加快构建养老、孝老、敬老的政策体系和社会环境，努力实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐，确保经济社会发展与人口老龄化进程相适应，为打造精致城市，品质焦作，在中原更加出彩中出重彩、更精彩营造良好环境。

1. 工作目标

深化“放管服”改革，简政放权坚持不懈，公正监管必须落实到位，只有管得好才能放得开。信用是养老服务市场主体安身立命之本。加强信用监管是基础，是健全市场体系的关键，可以有效提升监管效能、维护公平竞争、降低交易成本。立足推进智慧健康养老产业发展和应用推广的目标定位，充分利用信息技术、智慧健康养老产品和创新模式，为全市老年人提供新型健康养老服务，到2022年，我市“互联网+养老+信用”应用建设初步建立，实现养老服务信息平台与市政务系统平台信用信息交互，建设统一的养老服务信誉系统，在为民政部门更好开展养老服务工作的同时，提升养老服务满意度和质量，降低养老从业人员在养老服务时的风险，并将从业人员的信用数据进行统一管理，并接受其他政务系统的调用，促进养老服务业健康可持续发展。

1. 重点工作任务
2. 取消养老服务机构设立审批，大力推行养老服务机构备案制度，加强行业综合监管。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。以加强信用监管为着力点，创新监管理念、监管制度和监管方式，建立健全贯穿养老服务机构全生命周期，衔接事前、事中、事后全监管环节的新型监管机制。建立养老机构备案信用承诺制度，推动形成标准公开、规则公平、预期明确、各负其责的治理模式。备案申请人应当就养老机构按照建筑、消防、食品、医疗卫生等法律法规和国家有关标准开展服务活动提交书面承诺并向社会公开，将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。全面建立养老服务市场主体信用记录，以统一社会信用代码为标识，整合形成完整的市场主体信用记录，并通过“信用中国”网站、国家企业信用信息公示系统或中国政府网及相关部门门户网站等渠道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。

（二）努力打造应用建设项目，探索研发“互联网+养老+信用”智慧养老服务信用监管平台。结合我市养老服务开展的实际情况，本着“优政、便民、服务”的核心理念，从技术创新、监管创新、服务创新三个角度研发焦作市智慧养老服务平台，以养老行业数据为核心，整合和链接各类为老服务信息，运用智慧养老服务平台和“焦我办”一站式服务平台，提供方便公众浏览、查询行业内容及服务信息，实现各类为老服务机构和人员队伍的动态管理，加强行业服务和信用管理，有效服务社会公众、各类养老服务机构、以及相关行业管理部门。

## （三）明确信用监管重点方法，科学设置“互联网+养老+信用”应用建设在智慧养老服务平台监管内容。一是借鉴政务服务“好差评”及投诉举报，开发焦作市养老服务评价和投诉举报功能。由传统依靠政府监督管理向大众共同监督管理转变，扩大服务质量监督渠道，将投诉率高的机构与公开惩戒等工作挂钩，为养老服务风险事件的预防、市场竞争的优胜劣汰提供支持。二是定期对外披露养老服务质量报告，针对辖区内养老服务清单目录、享受服务指南、容易发生纠纷的事项等相关内容出具报告，以供大众便利的获取养老服务信息。三是依托全国一体化在线政务服务平台，实现养老机构网上备案信息共享，对相关单位的信用情况、消防审验情况、报批报建情况进行核查校验。四是加强食品安全监管，建立老年人食品安全防控体系，通过数据血缘的技术应用分析，对食品来源、食品加工、食品留样等工作进行追溯。五是强化资金监管，所有政府购买服务通过平台以积分发放的形式进行消费，全流程监控资金流向，通过平台随时查阅老人享受政府购买服务享受的金额、提供服务供应商、政府结算供应商的相关信息。六是运用安防监控，利用热成像、人脸识别技术开展疫情防控，利用视频监控系统和行为轨迹探测系统，对养老机构或重点关注人群开展安全监控，提升政府对养老安全的监控和管理能力。

（四）明确信用监管重点，不断优化营商环境，引导和激励养老服务机构诚信守法经营、积极转型升级、持续优化服务。一是加强质量安全监管。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，引导养老服务机构（包括养老机构、居家社区养老服务机构立足长期安全运营，落实安全责任，主动防范消除本机构在建筑、消防、食品、医疗卫生等方面的安全风险和隐患。二是加强从业人员监管。引导从业人员（包括养老服务机构的法定代表人、主要负责人、管理人员以及养老护理员等相关人员）自觉养成良好品行、掌握专业技能，提升服务质量和水平。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。三是加强涉及资金监管。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。加强对养老服务机构申领使用政府提供的建设运营补贴资金的监督管理，定期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，依法打击以虚报冒领等方式骗取补贴资金的行为。四是加强突发事件应对。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。

1. 保障措施

（一）加强组织领导，建立工作推进机制。成立市“互联网+养老+信用”应用建设工作领导小组，组织专业团队，做好全市民政系统养老服务机构智慧平台信用监管系统设计；实行台账管理，明确各项任务的责任领导、责任单位和完成时限，实行挂图作战、销号管理；建立工作通报制度，定期通报工作进度，加强过程管理，推动各项工作任务落实。

（二）拓宽资金渠道，聚力智慧平台建设。一是将智慧养老服务平台建设、运营和维护经费列入财政年度预算，建立稳定的经费保障机制。二是将获得第五批居家和社区养老服务改革试点中央财政奖补资金、彩票公益金投入和招商引资社会资本投入专门列支部分用于互联网养老信用监管系统等养老服务信息化建设；三是将省级财政奖补资金专门用于互联网养老信用监管系统的研发、建设和应用。

（三）实施部门联动，推进互联网养老信用监管系统信息共享互通。鼓励大数据技术应用于互联网养老服务信用监管系统，优化县区级智慧养老服务系统，使政府、医院、社区、机构和老年人信息形成闭环，保证信息和服务的顺利流动和信息的及时互通，实现互联网养老服务资源在时间上和空间上的双重优化配置，进而提高养老服务能力、提升养老服务效能，为老年人生活提供更多便利。

焦作市民政局 2021年3月25日印发