附件1

温州市居家养老服务条例

（草案送审稿）

第一章 总 则

第一条【目的依据】为了促进居家养老服务规范化发展，满足居住在家老年人（以下简称居家老年人）的养老服务需求，提高老年人的生活质量，弘扬尊老、爱老、敬老、助老的传统美德，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《浙江省社会养老服务促进条例》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条【适用范围】本市行政区域内居家养老服务及其监督管理，适用本条例。

本条例所称居家养老服务，是指以家庭为基础，以社区（村）为依托，以社会保障制度为支撑，由政府基本公共服务、企事业单位和社会组织专业化服务、基层群众性自治组织和志愿者公益互助服务共同组成的，为居家老年人提供的养老服务。

第三条【基本原则】居家养老服务应当以居家老年人的服务需求为导向，坚持家庭尽责、政府主导、社会参与、保障基本、适度普惠、自愿选择、就近便利的原则。

第四条【家庭尽责】 老年人的子女和其他依法负有赡养、扶养义务的人，应当依法履行对老年人经济供养、生活照料和精神慰藉等义务。

倡导家庭成员与老年人共同生活或者就近居住。

第五条【政府职责】市、县（市、区）人民政府在居家养老服务工作中应当履行下列职责：

（一）将居家养老服务工作纳入国民经济和社会发展规划以及政府年度工作计划；

（二）建立与经济社会发展水平、人口老龄化和居家养老服务需求相适应的财政保障机制；

（三）统筹规划和建设居家养老服务设施，保障居家养老基本公共服务；

（四）完善与居家养老服务相关的社会保障制度；

（五）明确政府部门居家养老服务工作职责，建立健全工作协调机制，加强统筹协调、监督检查和绩效考核；

（六）培育养老服务产业，完善扶持保障政策，引导支持社会力量参与居家养老服务工作；

（七）建立养老服务顾问制度，配备养老服务顾问，负责社区（村）老年人信息登记、需求调查、服务引导、政策宣传等相关工作；

（八）法律、法规和规章规定的其他居家养老服务职责。

第六条【部门职责】民政部门是本行政区域内居家养老服务工作的主管部门，负责居家养老服务的指导、协调、管理和监督工作。

卫生健康部门负责本行政区域内居家老年人健康卫生与医疗保障工作，实施和推进医养结合工作。

宣传、编制、发改、科技、教育、公安、商务、司法、财政、人力社保、自然资源和规划、住房城乡建设、交通运输、文化广电旅游、应急管理、国资、市场监督管理、体育、统计、机关事务管理、医疗保障、大数据发展管理、金融、税务、消防救援等部门，应当按照各自职责做好居家养老服务相关工作。

工会、共青团、妇联、残联、工商联、红十字会等人民团体，应当按照各自职责或者章程，协助做好居家养老服务工作。

第七条【镇街职责】乡镇人民政府、街道办事处在居家养老服务工作中应当履行下列职责：

（一）整合辖区内养老服务资源，协调和落实辖区内居家养老服务工作；

（二）建设、维护、管理居家养老服务设施，通过服务质量招投标等公开竞争方式无偿或者低偿委托养老服务组织运营居家养老服务设施；

（三）配备专门的工作人员，指导社区居民委员会、村民委员会和其他组织开展居家养老服务，调解居家养老服务纠纷，协助做好监督管理等工作；

（四）落实政府购买服务、经费补贴等扶持政策，引导、支持企事业单位、社会组织和个人参与居家养老服务；

（五）法律、法规、规章规定的其他居家养老服务职责。

第八条【居村职责】 社区居民委员会、村民委员会在居家养老服务工作中应当履行下列职责：

（一）充分发挥养老服务顾问作用，登记居家老年人健康状况、家庭情况等基本信息，调查居家老年人的服务需求，提供居家养老服务信息；

（二）收集并向政府反映居民、村民对居家养老服务的意见、建议；

（三）建设、运营、维护、管理社区（村）居家养老服务设施，协助政府做好居家养老服务机构监督、评议等相关工作；

（四）开展高龄、独居、特殊困难等居家老年人巡访，做好巡访记录；

（五）推动建立基层老年人协会、老年志愿服务组织，组织开展老年人的互助养老、志愿服务等活动；

（六）教育和引导居民、村民依法履行赡养和扶养义务；

（七）法律、法规、规章规定的其他居家养老服务职责。

第九条【社会参与】 养老服务行业组织应当建立居家养老服务行业自律机制，依法引导和规范居家养老服务事业发展。

鼓励公民、法人和其他组织以各种形式参与或者支持居家养老服务工作。

第十条【宣传教育】新闻媒体应当广泛开展尊老、爱老、敬老、助老宣传教育，营造全社会尊老、爱老、敬老、助老氛围。

青少年组织、学校和学前教育机构应当对青少年和儿童进行尊老、爱老、敬老、助老道德教育，从小培养尊老、爱老、敬老、助老道德观念。

第十一条【表彰奖励】 各级人民政府应当每年对尊老、爱老、敬老、助老成绩显著的组织、家庭或者个人，给予表彰或者奖励。

第二章 服务设施

第十二条【专项规划】民政部门应当会同自然资源和规划等部门，组织编制居家养老服务设施专项规划（以下简称专项规划）,报本级人民政府批准后组织实施。

编制专项规划应当按照服务需求、就近便利、相对集中、医养结合的原则，合理配置居家养老服务设施，优化布局和功能定位，并纳入城乡社区配套设施建设规划。

有关控制性详细规划、村庄规划应当落实居家养老服务设施专项规划的内容。

鼓励农村集体经济组织、村民委员会、社会力量投资建设农村养老服务设施，因地制宜为农村老年人提供居家养老服务。

第十三条【配置标准】 新建住宅小区（含安置小区，下同）应当按照每百户（不足百户的，按照百户计算）套内建筑面积不低于三十平方米且每处不少于三百平方米的标准，集中配套建设居家养老服务设施用房，并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付；住宅小区分期建设的，居家养老服务设施用房应当在第一期配套建设。鼓励统一配置社区（村）级居家养老服务设施用房和镇街级综合型居家养老服务设施用房，社区（村）级居家养老服务设施用房不少于八百平方米，镇街级综合型居家养老服务设施用房不少于三千平方米。

已建成的住宅小区按照户籍人口每万人不少于五百平方米且每处一般不少于二百平方米的标准，集中配置居家养老服务设施用房。未达到配置标准的，县（市、区）人民政府应当通过新建、改建、置换等方式配置到位。

市、县（市）人民政府可以根据经济社会发展水平、人口老龄化和居家养老服务需求，适当增加住宅小区居家养老服务设施用房配置标准。

第十四条【建设要求】 居家养老服务设施用房应当符合建筑消防安全要求，并满足通风良好、阳光充足、出入方便、安全舒适、环境卫生等条件。

居家养老服务设施用房应当设置在建筑低层部分，不得设置在地下室、半地下室；居家养老服务设施用房设置在二层以上的，应当设置电梯或者无障碍坡道。

自然资源和规划部门在提出居住用地规划条件时，应当明确配套居家养老服务设施用房同步规划设计要求；有关部门在住宅小区建设项目初步设计审查或者方案审查阶段，应当邀请同级民政部门参加审查或者书面征求其意见。

自然资源和规划部门依法对配套居家养老服务设施用房建设是否符合规划条件予以核实，未经核实或者经核实不符合规划条件的，建设单位不得组织竣工验收；建设单位擅自组织竣工验收的，住房城乡建设部门不予办理竣工验收备案手续。

第十五条【设施管理】 住宅小区配套建设的居家养老服务设施用房，建设单位应当自竣工验收合格之日起三个月内无偿移交所在地乡镇人民政府、街道办事处；乡镇人民政府、街道办事处不得闲置居家养老服务设施用房。

未经法定程序，任何单位和个人不得擅自改变居家养老服务设施用房的用途，不得挪用、侵占、损害或者擅自拆除。确因城乡建设需要，经法定程序批准改变用途或者拆除的，应当按照不低于原有规模和标准就近新建、改建、置换。

居家养老服务设施用房可以由社区居民委员会、村民委员会负责管理，也可以委托居家养老服务机构运营。

乡镇人民政府、街道办事处或者产权单位可以采取公建民营、委托管理、购买服务等方式，将居家养老服务设施用房无偿或者低偿委托居家养老服务机构运营。

第十六条【闲置利用】 闲置的场所、设施，同时具备下列条件的，可以改造为居家养老服务设施用房：

（一）具备居家养老服务条件；

（二）满足消防安全要求；

（三）拥有合法产权或者合法建造。

鼓励单位和个人将符合前款条件的闲置场所、设施用于居家养老服务。

鼓励国有或者集体单位将闲置场所、设施，无偿或者低偿用于非营利性居家养老服务。

鼓励农村集体经济组织、村民委员会、社会力量利用闲置场所、设施，因地制宜为农村老年人提供居家养老服务。

鼓励机关、团体、企业事业单位开放所属场所、设施，为居家老年人提供就餐、文化、健身、娱乐等服务。

第三章 服务供给

第十七条【养老服务中心】 县（市、区）人民政府和乡镇人民政府、街道办事处应当按照要求合理设置居家养老服务中心与居家养老服务照料中心，为居家老年人提供多种形式的养老服务。

居家养老服务中心应当全面提供本条例第十九条规定的居家养老服务，并协助乡镇人民政府、街道办事处统筹、协调、指导居家养老服务照料中心做好居家养老服务工作。

居家养老服务照料中心应当根据所服务区域居家老年人的需求，针对性提供本条例第十九条规定的居家养老服务，并根据服务需求为居家老年人提供上门服务或者个性化服务。

鼓励基层老年人协会、老年志愿服务组织参与居家养老服务照料中心的服务与管理。

第十八条【社会养老服务】 鼓励企事业单位、社会组织和个人依法成立居家养老服务机构，或者参与居家养老服务。

鼓励养老机构运营居家养老服务设施，为居家老年人提供上门照护、日间照料、短期托养等专业化服务。

从事居家养老服务的单位和个人平等享受政府的扶持保障政策，并应当严格遵守居家养老服务规范，接受政府有关部门的指导、监督和管理。

第十九条【服务内容】 居家养老服务主要包括下列内容：

（一）日间托养、生活照料、家政服务等日常生活服务；

（二）家庭护理、保健指导、医疗康复等健康护理服务；

（三）关爱探访、情绪疏导、生活陪伴等精神慰藉服务；

（四）安全指导、应急救助、权益保护等安全保障服务；

（五）文化娱乐、体育健身、知识讲座等有益身心健康服务。

居家养老服务机构可以根据老年人的需求，上门提供前款规定的养老服务。

第二十条【服务规范】 居家养老服务机构应当按照居家养老服务质量规范开展服务，服务项目、服务内容、收费标准、投诉举报电话等应当在服务场所的显著位置公示。

居家养老服务机构应当与接受有偿服务的老年人或者其赡养人、扶养人订立服务协议，制定服务方案，明确服务内容、权利和义务、违约责任等事项，建立服务档案。

居家养老服务机构及其从业人员应当维护老年人尊严和隐私，不得侵害老年人的合法权益，不得实施非法集资、欺诈销售、传销、骗取补贴等违法行为。

第二十一条【收费管理】 公办养老机构对本市户籍的居家老年人提供基本养老服务，应当按照非营利原则，在扣除政府投入、社会捐赠后的实际服务成本，实行政府定价或者政府指导价。

公建民营养老机构的服务收费项目和标准，实行政府指导价或者由经营者按照委托协议合理确定。

民办非营利性养老机构的服务收费项目和标准，由经营者按照非营利原则合理确定，但其提供的基本养老服务除外。

民办营利性养老机构的服务收费项目和标准，由经营者自主确定，但其提供的基本养老服务除外。

养老机构服务收费项目和标准，应当向社会公开，接受社会监督。

第二十二条【需求评估】 民政部门应当建立社会养老服务需求评估制度，对老年人的家庭经济情况、身体状况、养老服务需求进行评估。

县（市、区）民政部门应当会同乡镇人民政府、街道办事处根据养老服务需求评估结果，确定居家养老基本公共服务对象、照护等级和服务标准，并向社会公示。

第二十三条【基本公共服务目录】　 市民政部门应当会同发展和改革、财政等部门根据居家养老服务需求和服务内容，制定政府提供居家养老基本公共服务的指导性目录，明确服务种类、性质、内容和费用标准，报市人民政府批准后公布实施。

县（市、区）人民政府应当根据指导性目录，结合老年人口自然增长、经济社会发展水平和养老服务供需状况，逐步增加居家养老基本公共服务项目的内容，扩大服务对象的范围。

第二十四条【特殊老人保障】具有本市户籍并居住在本市的下列居家老年人，按照规定享受由政府提供的基本居家养老服务：

（一）重点优抚对象、见义勇为荣誉称号获得者、器官捐献者家庭、计划生育特殊家庭、最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭中的重度失能失智老年人，每月享受不少于四十五小时的免费居家养老服务；中度失能失智老年人，每月享受不少于三十小时免费居家养老服务；

（二）八十周岁以上老年人，每月享受不少于三小时的免费居家养老服务；

（三）享受城乡居民养老金待遇的八十周岁以上老年人享有高龄津贴；

（四）重点优抚对象、见义勇为荣誉称号获得者、器官捐献者家庭、计划生育特殊家庭、最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭中的老年人由政府购买意外伤害保险；

（五）国家、省和市规定的其他居家养老服务。

市、县（市、区）人民政府可以通过补贴、补助、购买服务等方式，优先保障特殊困难老年人的居家养老服务需求。具体办法由民政部门会同财政部门制定。

第二十五条【家庭养老床位】 鼓励、支持养老机构或者居家养老服务机构设置家庭养老床位，按照服务协议为居家老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等居家养老服务。具体办法由市民政部门会同市财政部门制定。

第二十六条【助餐服务】 乡镇人民政府、街道办事处应当整合资源、合理布局助餐点，支持居民委员会、村民委员开设社区（村）食堂、老年助餐点等社区（村）助餐服务场所，为有需求的辖区老年人提供集中用餐、餐饮配送等服务，并保证食品安全。

鼓励符合条件的养老机构、单位食堂或者餐饮企业，为老年人提供社区（村）助餐服务。

提供社区（村）助餐服务的养老机构或者单位食堂，市、县（市、区）人民政府应当给予补贴。助餐补贴具体办法由民政部门会同财政部门制定。

第二十七条【巡访关爱】 乡镇人民政府、街道办事处应当做好辖区内老年人基本信息摸排调查工作，及时了解老年人生活状况和家庭赡养责任落实情况，建立健全特殊老年人巡访制度，定期组织巡访独居、空巢、农村留守、计划生育特殊家庭的老年人，开展生活照料、精神慰藉、安全防护、权益维护等服务，及时防范和化解意外风险。

鼓励物业服务企业、家政服务企业为居家老年人提供送餐、上门照护、定期巡访、紧急呼叫等居家养老服务。

第二十八条【互助养老】 市、县（市、区）人民政府应当鼓励、支持发展邻里互助、亲友相助、志愿服务等互助养老服务模式，提倡低龄健康老年人为高龄、失能、失智、独居、空巢、留守、重病、计划生育特殊家庭等老年人提供银龄互助服务。

第二十九条【智慧养老】 市人民政府应当建立全市统一的智慧养老服务平台，定期公布、更新政府提供的基本养老服务项目、居家养老服务机构名录等信息，免费提供政策咨询、信息查询、供需对接等服务，并实现养老与户籍、医疗、社会保障、社会救助等信息共享。

鼓励、支持社会力量建设智慧养老服务平台，为居家老年人提供生活呼叫、健康管理、紧急救援、远程照护等居家养老服务，并接入全市统一的智慧养老服务平台。

鼓励、引导社会力量参与智慧养老产业，开发、应用智慧养老产品和服务。

民政部门应当牵头做好辖区内智慧养老服务平台信息采集和录入工作，引导居家养老服务机构将有关信息与智慧养老服务平台对接。

第四章 医养结合

第三十条【医养结合机制】市、县（市、区）人民政府应当有效整合医疗、康复和养老资源，统筹布局基层医疗卫生服务设施与居家养老服务设施，建立健全医养结合机制和医养结合服务人员、经费、激励等保障政策，推进居家社区医养结合协调发展。

卫生健康部门应当会同民政部门引导和支持医疗机构、基层医疗卫生机构与居家养老服务中心、居家养老服务照料中心通过签订合作协议，设置医疗服务网点、建立转接渠道，为居家老年人提供基本医疗、康复服务。

第三十一条【医养结合服务】卫生健康部门应当完善基层医疗卫生服务网络，推进医疗卫生服务向社区（村）和居民家庭延伸，指导并督促基层医疗卫生机构为居家老年人提供下列服务：

（一）建立老年人健康档案，开展疾病预防、健康管理、健康体检、慢性病管理等基本公共卫生服务；

（二）提供常见病和多发病的中西医诊治、合理用药指导和转诊预约等基本医疗服务；

（三）建立和完善家庭医生签约制度，为患常见病、慢性病的老年人提供跟踪防治服务，为行动不便的慢性病稳定期复诊老年人、临终老年人提供上门巡诊、互联网远程医疗和家庭病床服务；

（四）与居家养老服务机构签订合作协议，在符合条件的居家养老服务机构内提供医疗、康复、护理服务。

第三十二条【用药保障】 卫生健康、医疗保障等部门应当按照各自职责，完善用药管理、医保支付政策，保障基层医疗卫生机构药品配备，为老年人治疗常见病、慢性病用药以及医疗费用结算提供方便。

第三十三条【绿色通道】 医疗机构应当开通预约就诊、双向转诊绿色通道，按照出入院标准和双向转诊指征，为居家老年人特别是高龄、特殊困难老年人提供预约就诊、急诊急救等医疗服务。

第三十四条【医养结合机构】 卫生健康、医疗保障、民政等部门应当推动资源利用率较低的医疗机构转型为提供养老、康复、护理、安宁疗护等服务的医养结合机构，并确定一家具有康复医学科的医疗机构作为市本级或者县（市、区）康复技术指导中心。

有条件的综合性医院应当开设老年病科；支持医疗机构增加认知障碍床位供给；支持部分二级医疗机构转型为老年康复医院，鼓励社会力量创办老年康复机构。

鼓励医护人员到医养结合机构执业，并在职称评定等方面享受同等待遇。

医疗机构的医护人员在履行合约、完成本职工作的前提下，可以到为老年人提供医疗服务的医疗机构和医疗卫生服务场所多点执业。

第五章 扶持保障

第三十五条【经费保障】市、县（市、区）人民政府应当加大对居家养老服务资金的投入，统筹安排各类养老服务资金，提高财政资金的使用效益。

市、县（市、区）人民政府应当将本级留成用于社会福利事业的福利彩票公益金，按照不低于55%的比例主要用于发展居家养老和医养结合服务，并随着老年人口的增加和经济社会发展，逐步提高投入比例。

鼓励有条件的社区（村）依法将经营收入、土地流转、集体经营性建设用地出租出让等集体经济收益，通过法定程序，按照一定比例用于解决本社区（村）老年人的养老服务需求。

第三十六条【养老服务补贴】 市、县（市、区）人民政府应当建立健全居家养老服务补贴制度，对下列参与居家养老服务的单位和个人给予相应补贴：

（一）为特殊困难老年人提供短期托养服务的居家养老服务机构；

（二）为居家老年人提供签约服务的基层医疗卫生服务机构；

（三）设置符合条件的家庭养老床位的养老机构和医养结合机构；

（四）投资建设或者运营非营利性居家养老服务机构的单位和个人；

（五）国家、省和市人民政府规定的其他单位和个人。

居家养老服务补贴的具体办法，由民政部门会同财政部门制定。

第三十七条【培训教育】 鼓励、支持高等院校和中等职业学校开设养老服务、康复护理等专业和课程，建设养老服务实训基地，设立教学实习基地。鼓励、支持医疗机构和高等院校开展阿尔茨海默病研究。

鼓励、支持职业培训机构开展养老服务人员上岗、转岗、技能提升等培训，并按规定给予培训补贴。

养老服务组织应当加强对从业人员的职业道德教育和职业技能培训，不断提高其职业道德素养和职业技能水平。

市、县（市、区）民政等有关部门可以通过购买服务等方式，开展老年人家庭照护者技能培训，组织有关社会组织、红十字会等开展养老照护、应急救护知识和技能培训。

第三十八条【就业创业激励】 市、县（市、区）人民政府应当建立养老护理员特殊岗位津贴制度，根据养老护理员的职业技能等级及工作年限等因素，按月发放津贴。

市、县（市、区）人民政府应当健全养老服务人才培养引进、岗位（职务）晋升、激励评价机制，并对从事养老服务工作的高等学校、中等职业学校毕业生按照规定给予入职补贴。

高等学校、中等职业学校毕业生创办养老机构，市、县（市、区）人力资源社会保障部门应当给予一次性的自主创业补贴。

第三十九条【志愿服务激励】 市、县（市、区）人民政府应当支持发展为老年人服务的志愿服务组织，建立志愿服务激励机制，如实记录志愿服务信息，如实出具志愿服务记录证明。

志愿者及其直系亲属进入老年后，可以将其志愿服务时间兑换为同等时间的养老服务。

鼓励企业和其他组织在同等条件下优先招用有良好志愿服务记录的志愿者。公务员考录、事业单位招聘可以将志愿服务情况纳入考察内容。

第四十条【建设运营补贴】市、县（市、区）人民政府应当按照国家和省、市的有关规定，对符合条件的居家养老服务中心、居家养老服务照料中心、居家养老服务机构给予相应的建设补贴。

县（市、区）人民政府应当对符合条件的居家养老服务中心、居家养老服务照料中心、居家养老服务机构给予相应的运营补贴。

基层医疗卫生机构转型为居家养老服务机构的，享受居家养老服务机构相关建设补贴、运营补贴和其他养老服务扶持政策措施。

第四十一条【税费优惠政策】 居家养老服务机构按照国家有关规定享受税收优惠和行政事业性收费减免政策。

居家养老服务设施用水、用电、用气、用热价格按照居民生活类价格执行；安装、使用和维护固定电话、有线（数字）电视、宽带互联网，按照国家和省有关规定减免收费。

第四十二条【长护险制度】 市、县（市、区）人民政府应当逐步完善长期护理保险制度，为符合条件的失能老年人提供护理保障。

鼓励、支持商业保险机构开发商业性长期护理保险产品，保障老年人的护理需求。

第四十三条【陪护假】 老年人患病住院期间，赡养人可以按照下列规定享受陪护假：

（一）属于独生子女的，每年陪护假期累计不超过15日；

（二）属于非独生子女或者其他赡养人的，每年陪护假期累计不超过10日。

赡养人享受陪护假期间，工资福利待遇不变，不影响职工晋升或者晋级。

第六章 监督管理

第四十四条【质量安全监管】 民政部门应当会同住房城乡建设、卫生健康、医疗保障、应急管理、市场监管等有关部门和消防救援机构建立健全居家养老服务质量安全综合监管体系，按照职责分工依法履行监管责任，督促居家养老服务机构、服务场所落实建筑安全、消防安全、食品安全和医疗卫生安全责任，预防和消除安全隐患。

第四十五条【服务质量评估】 民政部门应当建立全市统一的居家养老服务质量评估制度和星级评定制度。

民政部门组织对居家养老服务机构的人员配备、设施设备条件、管理水平、服务质量、服务对象满意度、社会信誉等进行综合评估和星级评定，评估结果向社会公开，并将评估结果作为政府购买服务、发放建设补贴和运营补贴的依据。

民政部门可以委托专业机构承担具体考核、评定工作。

第四十六条【信用监管】 民政部门应当会同有关部门建立养老服务领域信用体系，依法记录、归集、共享和披露居家养老服务机构及其从业人员的信用信息，接受社会查询。

居家养老服务机构和从业人员有不良信用记录的，应当增加监督检查频次，加强整改指导；被列入严重失信名单的，可以依法实施行业禁入措施。

第四十七条【资金监管】 财政、审计、民政、医疗保障等有关部门应当加强对申领使用建设运营补贴、养老服务补贴、医保基金等资金的监督管理，依法查处骗取补贴资金、医保基金的行为。

公安、金融监管、市场监管、民政等有关部门应当对养老服务领域非法集资、诈骗、传销等违法行为进行风险排查和监测预警。

单位和个人涉嫌以养老服务名义实施非法集资、诈骗、传销等违法行为的，金融监管、市场监管、公安机关应当依法查处，其他有关部门应当协助配合。

第四十八条【投诉举报】 民政部门应当按照各自职责，开展养老服务质量安全投诉处理工作，公布投诉电话、信箱、电子邮箱等，依法受理有关举报和投诉。

接到举报、投诉后，民政部门应当按照规定及时核实处理，并将处理情况告知举报人、投诉人。

第四十九条【约谈机制】 民政等有关部门未履行养老服务工作相关职责的，本级人民政府或者上级人民政府有关部门应当对其主要负责人进行约谈。

下级人民政府或者街道办事处未履行养老服务工作相关职责或者闲置居家养老服务设施用房的，上级人民政府应当对其主要负责人进行约谈。

居家养老服务机构违法违规经营、有不良信用记录或者存在安全隐患等情形的，民政部门、乡镇人民政府或者街道办事处可以对其负责人、经营者进行约谈。

被约谈的部门、下级人民政府或者街道办事处以及居家养老服务机构应当立即采取措施，进行整改。

约谈情况和整改情况应当纳入有关部门、下级人民政府或者街道办事处工作评议、考核，纳入居家养老服务机构质量评估、星级评定和信用监管。

第七章 法律责任

第五十条【指引规定】 违反本条例规定的行为，法律、行政法规、省地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第五十一条【未配建、未移交服务设施用房法律责任】 违反本条例规定，建设单位未按照规定标准配套建设居家养老服务设施用房的，由市、县（市）自然资源和规划部门责令限期改正，并处未配建居家养老服务设施用房建设工程造价的一倍以上三倍以下罚款。

违反本条例规定，建设单位未按照规定将配套建设居家养老服务设施用房以及有关建设资料全部无偿移交所在地乡镇人民政府、街道办事处的，由市、县（市、区）民政部门责令限期改正，处未移交居家养老服务设施用房每平方米一百元以上五百元以下罚款。

第五十二条【擅自改变用途、拆除居家养老服务设施用房法律责任】 违反本条例规定，擅自改变居家养老服务设施用房用途的，由市、县（市、区）民政部门责令限期改正，处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，处五万元以上五十万元以下罚款。

违反本条例规定，擅自拆除居家养老服务设施用房的，由市、县（市、区）民政部门责令限期改正，处五万元以上五十万元以下罚款；情节严重的，处五十万元以上一百万元以下罚款。

第五十三条【违反服务规范法律责任】 违反本条例规定，居家养老服务机构有下列行为之一的，由市、县（市、区）民政部门责令限期改正，处一万元以上三万元以下罚款；情节严重的，处三万元以上十万元以下罚款：

（一）歧视、谩骂、侮辱、虐待、殴打、遗弃老年人的；

（二）向老年人欺诈销售产品和服务，或者为其他单位、个人欺诈销售产品和服务提供便利条件的；

（三）向老年人非法集资或者为其他单位、个人非法集资提供便利条件的；

（四）泄露在服务活动中知悉的老年人隐私的;

（五）法律、法规、规章规定的其他违法行为。

对有前款所列行为之一的居家养老服务机构，有关部门可以中止或者取消扶持、优惠待遇。

民政部门发现居家养老服务机构存在依法应由其他部门查处的违法行为，应当及时移送有关部门依法查处。

第五十四条【主管部门及工作人员的法律责任】违反本条例规定，市和县（市、区）人民政府及其工作部门和乡镇人民政府、街道办事处的工作人员在居家养老服务工作中不履行、不当履行或者违法履行职责的，由有权机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第八章 附 则

第五十五条【名词解释】 本条例下列用语的含义:

（一）本条例所称居家养老服务机构，是指从事居家养老服务的法人或者非法人组织；

（二）本条例所称居家养老服务设施，是指专门为居家老年人提供养老服务的房屋或者场所及其附属设施；

（三）本条例所称医养结合机构，是指同址设立，兼具医疗卫生和养老服务资质、能力的医疗机构或者养老机构；

（四）本条例所称计划生育特殊家庭，是指独生子女为三级以上残疾或者死亡、未再生育或者收养子女的家庭。

第五十六条【施行时间】 本条例自 年 月 日起施行。