

濮阳市乡镇（街道）社会工作服务站项目 实施方案

（征求意见稿）

为贯彻《中共中央办公厅国务院办公厅关于加强乡镇政府服务能力建设的意见》（中办发〔2017〕11号）、《中共中央办公厅国务院办公厅关于改革完善社会救助制度的意见》（中办发〔2020〕18号）和《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号），推进省民政厅等4部门《关于积极推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的实施意见》（豫民〔2018〕2号）、省民政厅等21部门《关于加强河南省社会工作人才队伍建设加快推进社会工作发展的意见》（豫民〔2020〕4号）落实，现就实施乡镇（街道）社会工作服务站（以下简称社工站）项目制定如下方案。

一、总体要求

（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，深入贯彻习近平总书记视察河南重要讲话精神，落实省委十届十一次全会暨省委工作会议精神 and 以保促稳、决战决胜的工作要求，以专业社会工作服务为支撑，采取政府购买方式，实施社工站服务项目，搭建基层公共服务平台，不断增强困难群众的获得感、幸福感和安全感。

（二）工作目标。2021年至2023年，全市完成89个乡镇（街道）社工站项目，实现“一县（区）一中心，一乡镇（街道）一站点，村（社区）普及社工服务”，不断扩大社会工作服务可及范围和受益群体，持续增强社会工作的服务成效，建成一批汇聚各种社会公共资源的基层民政服务平台，培育扶持一批扎根基层的公益类社会组织，建设一支专业化、本土化、社会化的社工人才队伍，解决一大批制约基层社会治理和社会公共服务难题。

（三）基本原则。**坚持需求导向，优化民政服务。**履行“基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务”等职责，推动“民政为民、民政爱民”理念，提升基层民政经办能力，优化便民利民服务，打通服务群众“最后一公里”。**坚持政府主导，引导社会参与。**加大政府购买社会服务力度，畅通社会力量参与民政事业持续健康发展渠道，提升民政工作社会化、专业化水平。**坚持规范操作，强化绩效评估。**建立以项目申报、组织采购、合同签订、项目督导、绩效评估为主要内容的购买服务流程，健全完善服务内容，推进社工服务标准化建设。**坚持统筹协调，鼓励开拓创新。**整合社会救助、儿童福利、养老服务、社区服务、社会事务等政府购买服务资金，加强各层级、各部门之间的协调配合，因地制宜统筹推进社工站服务工作。

二、工作职责

各级民政部门要明确工作职责和任务，统筹推进乡镇（街道）社工站项目实施。

（一）市级民政部门。根据省民政厅研究制定的项目实施方案、配套计划、管理办法和服务标准，制定市本级项目实施方案，细化工作计划，组织开展业务培训，完善管理办法、规范服务标准，加强对年度实施计划、政府购买服务协议的备案管理，对县（区）项目实施、资金使用等情况开展督导考核和绩效评估，对服务成效好、业绩突出的县（区）进行表彰，每半年向省民政部门提交项目实施情况报告。

（二）县级民政部门。具体负责制定社工站项目年度实施计划，督促乡镇（街道）、村（社区）提供必要的办公场地和设施设备，每季度向市民政部门提交项目实施情况报告，依法依规与承接主体签订政府购买服务合同（协议），加强对承接主体的服务监管和资金监管，指导承接主体配齐社工并报上级民政部门备案，督促承接主体与驻站社工签订劳动合同、按月发放薪酬并办理“五险一金”、加强人事档案管理。

（三）乡镇（街道）。社工站项目承接主体应向有关部门和社会公开基本情况、专业资质、年度财务报告、社会服务项目经验等相关信息；按照服务协议建立项目管理办法、资金管理办法，配备专职社工，开展专业服务、业务培训和内部督导工作，依法依规进行财务管理和会计核算，定期向民政部门报告项目实施情况，接受民政、财政、审计等部门的监督检查。

三、服务内容

聚焦民政领域服务对象，主要包括最低生活保障对象、特困人员、临时救助对象、生活无着流浪乞讨人员、孤儿、事实无人

抚养儿童，以及按照政府购买服务资金使用方向确定的其他民政服务对象。由政府直接履职的事项不能纳入购买服务范围，避免社工行政化风险。各县（区）要严格按照《濮阳市社会工作服务站服务内容》执行（见附件2）。

（一）社会救助领域。配合社会救助部门开展服务对象排查摸底、受理评估、满意度调查、家庭经济状况调查评估、建档访视、需求分析、政策宣传、绩效评价等事务，并为救助对象提供心理疏导、照料护理、康复训练、资源链接、能力提升和社会融入等服务。

（二）养老服务领域。对机构和分散供养特困老人、留守老人、建档立卡贫困老人等老年群体，开展健康服务、精神慰藉、危机干预、社会支持网络建设、社区参与、权益保障等服务。统筹链接社区养老服务设施、医疗卫生服务机构、涉老社会组织和服务性企业等资源，开展为老助老服务。

（三）儿童福利领域。针对孤儿、事实无人抚养儿童、农村留守儿童和困境儿童开展走访核查、家庭探访督导检查，对农村留守儿童和困境儿童组织开展政策宣传、法制宣传、监护评估、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等，重点帮助解决服务对象在监护管理、心理慰藉、权益维护等方面的突出问题，做好留守妇女的关爱工作。

（四）社区治理领域。为社区居民提供就业政策咨询、福利、精神卫生等服务。大力推进“三社联动”，孵化社区社会组织，培育志愿服务队伍，根据居民需求统筹设计、承接和实施社工服务项目

目，促进社会组织、社会资源和各类社区主体有序参与。充分发挥社工在社区照顾、社区参与、社区融合、社区发展、社区矫正、社区禁毒戒毒等方面的作用，为辖区需求群众提供情绪引导、心理辅导、资源链接、困难纾解、社会支持网络修复等服务，扶助和支持困难人员生活。

（五）社会事务领域。宣传婚姻政策法规、婚俗改革、新时代婚姻家庭文化建设，开展婚前辅导、婚姻家庭咨询和辅导等服务。宣传殡葬政策法规，引导文明节俭办丧事，提供丧葬需求咨询服务。对残疾人开展家庭排查、需求评估、心理辅导、能力提升、资源链接等服务，提供精神障碍社区康复服务。为生活无着的流浪乞讨人员，特别是返乡和易走失人员提供心理疏导、教育矫治等关爱保护服务。

四、社工站项目标准

（一）购买主体和承接主体。社工站项目购买主体（以下简称购买主体）是县级（含）以上各级民政部门，鼓励乡镇（街道）、村（社区）自行购买社工服务、建设社工站，乡镇（街道）、村（社区）自主购买建设社工站有关标准参照本实施方案制定。社工站项目承接主体（以下简称承接主体）是依法在民政部门登记成立的社会组织等合法主体，其业务范围应含有社会工作内容。当地无相关承接主体的，可从外地引进评估等级为3A级以上社工服务机构，鼓励逐步转为本地机构承接。

（二）功能建设。社工站项目按照“1+4+N”体系运行。“1”是以党建为引领；“4”是建设四大主体功能，实施民政领域社会工

作服务，促进社区工作者专业化、职业化，推动社区志愿服务制度化、常态化，助力构建城乡基层社会救助服务体系；“N”是统筹实施相关部门购买的社工服务，开展社会化、专业化、本土化社会公共服务。

（三）站点设置。社工站应配备必要的办公场地和设施设备，包括不少于 20 平方的办公用房和一定面积的活动用房，配备必要的办公桌椅（沙发）、资料（档案）柜、电脑、打印机（扫描仪）、电话、传真机等，主要用于社工日常办公、例会、文书记录、档案存放、接受督导培训等。社工站要按照“资源整合、一室多用”原则，根据服务需求设立个案咨询室、社工小组活动室等场所。

（四）制度建设。有合理的组织架构和内部责任分工；有规范的运行流程和标准，有人员管理、财务管理、志愿者管理、服务场所使用管理、文书档案管理、服务对象数据库管理等规章制度；有服务承诺、服务对象满意度反馈等机制。

（五）人员配备。根据购买服务协议，及时足额配备驻站社工，每个社工站配备不少于 2 名驻站社工。驻站社工身份为承接主体聘用的工作人员，要求年龄不超过 45 周岁，大专及以上学历，具有社工专业资质，本地户籍人员优先，社工站项目主管应具备社工专业资质，项目实施 2 年内所有驻站社工均要求具备社会工作专业资质。社会工作专业资质指社会工作专业毕业，或持有全国社会工作者职业水平资格证书以及累计接受社会工作专业培训满 60 学时的人员。社会工作专业培训是指县级以上民政部门、社

会组织（社会工作）孵化基地、社会工作行业组织集中开展的专业培训。

（六）统一标识。在办公场地显著位置挂设“社会工作服务站”标牌，标牌格式：“中国社会工作标识+××乡镇（街道）社会工作服务站”“中国社会工作标识+××村（社区）社会工作服务室”。

五、时间安排和实施步骤

按照“统一规划、分段实施、有序推进”的思路，扎实推进社工站项目建设，2021年，全市建成27所乡镇（街道）社工站项目，开展社工服务试点工作。2022年，全市建成32所乡镇（街道）社工站项目，开展社工服务，总结工作成效，完善服务内容。2023年，全市建成30所乡镇（街道）社工站项目，社工服务实现全覆盖。2024年至2025年，推进城市社区社工站建设，总结提升乡镇（街道）社工站项目服务成效，打造具有濮阳地域特色的社工服务品牌。

（一）编制计划。购买主体按照市社会工作服务站服务内容，合理编制年度购买社会服务计划，内容包括项目背景、项目目标、项目预算和购买方式，服务内容和进度、服务质量和数量标准、绩效评估和考核等内容。

（二）组织采购。购买主体要按照政府采购有关规定公开购买社工站项目信息，包括服务内容、服务标准、服务要求、购买方式和承接主体条件等事项。购买主体要坚持公平、择优原则，按照政府采购相关法规制度确定承接主体。

（三）签订合同。购买主体应与中标（成交）的承接主体在中标（成交）通知书发出之日起30日内，依法签订书面政府购买服务合同（协议）。服务合同应明确服务内容、期限、数量、质量、价格，资金结算方式，各方权利义务事项和违约责任等内容，明确因政策调整等不可抗力因素，可变更或解除协议。服务协议在预算保障的前提下原则上以3年为一个周期，周期内一年一签。县级民政部门对乡镇（街道）社工站项目每年进行两次集中评估，市级民政部门开展抽查评估，年度评估合格后续签，评估不合格的不予续签，按照政府采购程序重新确定承接主体。服务协议应当依法予以公告。

（四）开展驻站服务。项目承接主体按规范、标准完成站点设置、驻站社工配备，组织社工开展需求调研，制定服务计划，提供专业服务，做好资料归档、动态推送、进度简报、经验总结等工作，并按时向市、县级民政部门提交月、季度工作简报、中期工作报告和末期工作报告。

（五）资金支付。合同（协议）签订后，承接主体以书面形式向购买主体提交资金申请，附服务协议、凭证资料等。购买主体审核后按照有关财务支付规定和协议内容支付资金。

（六）实施项目全过程监管。购买主体建立健全监督管理制度，全程跟踪项目进展情况，重点围绕项目服务内容、服务时间、对象满意度反馈、财务管理等内容，有序执行监控，发现偏离合同目标及时予以纠正。建立第三方评估机制，完善督导服务，推动

项目规范发展。市民政局每半年、县（区）民政局每季度向上级民政部门提交项目实施情况报告。

六、工作要求

（一）统一思想认识。乡镇（街道）社工站项目是贯彻党中央、国务院和省委、省政府关于加强社会救助工作的重大举措，是落实市委、市政府关于加强基层人才队伍建设的具体体现，是服务困难群众的重要载体。各级民政部门要统一思想，提高认识，认真研究部署，加强组织领导，建立社工站项目协调机制，主要领导负总责，分管领导具体抓，职能部门牵头实施，有关业务部门分工协作，合力推进项目实施。

（二）强化资金保障。建立“以县级保障为主、市级适当补助、争取省级奖补”社工站项目资金保障机制，按规定统筹整合本级民政各个领域用于政府购买服务的资金，积极推动项目资金纳入财政预算，建立资金多元化投入机制，在慈善组织（基金会）设立社会工作服务专项基金，积极引导社会资金支持社工站项目。

（三）严格资金管理。制定社工站项目资金管理办法，承接主体要依法依规使用管理资金，并公开相关信息。对于经费来源单一的社工站项目，严格按照经费使用方向确定服务范围和服务内容，避免超范围服务引发资金使用风险。严格福彩公益金使用管理有关规定执行福彩公益金支持项目。承接主体在民政购买服务以外链接的其他购买主体的服务，要与民政购买服务单独核算、专项管理，不得混用、挤占、挪用。

（四）精心组织实施。民政部门要积极争取同级党委、政府对社工站项目的支持，主动与用人单位对社工站社工开展督导培训、考试培训、实务培训及相关民政政策法规培训，驻站社工每年接受继续教育不少于 60 个学时。加快孵化培育本地社工机构，民办社工服务机构可直接向民政部门依法申请登记，社工站可以作为民办社会工作服务机构的登记场所，2021 年底前，每个县（区）至少登记 1 家社会工作服务机构，5 个志愿服务组织。

（五）建立完善“五社一心”工作机制。探索研究以社区为平台、以社区组织为支撑、社会工作专业人才为保障、社区志愿服务者为补充、社区公益慈善资源为支持、心理工作者积极参与的“五社一心”工作机制，引导社工服务机构和社会工作者链接公益慈善资源，汇集强大资源为困难群众服务。

（六）完善督导评估机制。构建政府部门、服务对象、专业机构等协同配合的服务评估模式，保证社工服务职业化、专业化、规范化发展方向。建立完善项目立项评估、绩效评估和自我评估程序，对承接主体的专业资质、内部管理、人才资源等方面进行第三方立项评估；建立社工服务绩效评估指标体系，从行政监管、服务成效、项目管理、社会影响等方面加强专业督导和综合评估，强化绩效评估结果反馈；引导社工服务机构和社工自觉做好自我评估，树立质量管理意识，建立专业督导机制，提升参与社会服务的能力水平。

（七）加强宣传交流。市民政部门要定期通报各县（区）工作进展情况，加强社工站项目交流，总结提升社工服务质量，逐步

扩大社工服务实施范围，惠及更多服务对象。充分利用电视、报刊、网络等媒体，宣传社会工作服务的工作成效，营造良好的外部环境和舆论氛围。

附件：1.濮阳市乡镇（街道）社工站建设任务分配表
2.濮阳市社会工作服务站服务内容（试行）

2021年3月 日

附件 1

濮阳市乡镇（街道）社工站建设任务分配表

单 位	建设任务总数				2021 年 建设数量	2022 年 建设数量	2023 年 建设数量
	小计	乡	镇	街道			
濮阳县	20	8	12		6	6	8
清丰县	17	9	8		5	6	6
南乐县	12	5	7		3	5	4
范 县	12	4	8		3	5	4
台前县	9	3	6		3	3	3
华龙区	11	1	1	9	3	5	3
开发区	6	1	2	3	2	2	2
示范区	1			1	1		
工业园区	1			1	1		
合 计	89	31	44	14	27	32	30

附件2

濮阳市社会工作服务站服务内容（试行）

服务领域	服务内容	具体内容
(一) 社会救助	1.政策宣传	宣传社会救助申请的资格条件、申报程序及审批流程、社会救助的主要类型和内容、救助标准和动态管理等政策制度。
	2.识别对象	通过融入村居、入户调查、邻里访问，协助评估社会救助申请对象的身体状况、财产状况、居住条件和其他实际生活状况，精准识别救助服务对象。
	3.资源链接	协助符合条件的服务对象申请有关社会救助政策（低保金、特困人员供养、残疾人补贴、城乡医疗救助基金、教育救助、公共租赁住房、危房改造、就业救助、临时救助、法律援助）；链接企业、基金会、社会团体、社会服务机构等社会资源等。
	4.心理疏导	评估和诊断社会救助对象的问题和需求，提供心理支持，缓解个人及其家庭成员的心理焦虑和精神压力等。
	5.能力提升	转变观念，挖掘服务对象的优势和资源；风险防控，培养服务对象应对风险能力；技能培训，协助服务对象实现就业创业。
	6.社会融入	引导服务对象参与社区活动/社区公共事务，建立邻里互助小组/社区支持网络。
	7.服务建档	协助开展低保对象、特困人员、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助、法律援助对象等社会救助对象建档工作。
	8.生活无着流浪乞讨人员救助服务（救助管理）	为进入救助管理机构的流浪乞讨人员和庇护对象提供咨询接待、引导、转介及心理辅导、行为矫治、文化娱乐等服务。为受助人员及其他滞留在机构人员建立服务档案，帮助寻找失散亲人重归家庭。协助救助管理机构开展街面巡查，及时发现、劝导、护送流浪乞讨人员，使其得到及时救助。协助救助管理机构开展数据动态管理和政策宣传，链接社会资源开展有关服务。
(二) 养老服务	1.健康服务	提供与老人身心健康直接相关的预防、康复、治疗等方面的服务，包括健康风险评估、老年健康知识宣传推广、老年健康咨询等；为老人开展健康照顾的有关服务，包括出行协助、生活照料、信息服务等。
	2.救助服务	协助评估老人身体状况、居住环境、经济状况等，摸底排查特殊困难老人生活状况，确立风险等级。协助符合条件的老人申请最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住房救助等社会救助政策。链接爱心慈善资金、志愿服务等社会资源为特殊困难老人提供援助。

服务领域	服务内容	具体服务内容
	3.精神慰藉	协助专业人士对老人做认知和情绪问题评估，识别和诊断老人认知与情绪方面的问题。协助专业人士对患有抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症等认知和情绪问题提供心理辅导。在精神上关怀老年人，帮助老年人适应角色转变，重新界定生命价值和人生意义。
	4.社会支持网络建立	举办各类康娱小组/交流活动，丰富老年人精神文化生活。推动建立老年人互助小组/学习小组/建立组员支持网络。建立照顾者支持体系，为老人照顾者提供喘息服务。开展爱老社区倡导，传承中华民族尊老敬老的美德。
	5.权益保障	与有关部门和专业人士共同维护和保障老年人的财产处置和婚姻自由等合法权益不受侵犯。排查老年人有可能遭遇的风险，包括受虐待、被遗弃或疏于照顾等特殊问题，经发现后及时开展危机介入服务。协助老年人开展养老规划，帮助和引导符合条件的老年人申请和享受来自街道（乡镇）、村（居）和养老机构的有关服务和政策支持。开展社区宣传和社区教育，防止老人遭遇不公平对待或社会歧视。
	6.临终关怀	开展生命教育，协助老人达成未了心愿，包括妥善安排遗嘱、器官捐赠等法律事宜，引导老年人及其家属建立理性的生死观。协助医护人员做好临终期老年人的疼痛和症状管理，包括音乐治疗、宠物治疗、艺术治疗。协助有需要的老人及其家属提供经济援助，缓解家庭经济压力。动态评估老人及其家属的情绪变化，提供心理辅导和情感支持。开展丧亲后续服务，包括告别事宜、亲人离世后的哀伤辅导等。
(三) 儿童福利	1.救助保护	协助开展家庭随访，评估儿童成长和生活中面临的问题和需求，识别困境儿童并确保其得到妥善照料。及时发现和报告遭受或疑似遭受家庭暴力或其他虐待行为，协同相关部门做好风险排查。链接社会资源为遭遇家庭暴力、虐待等问题的孩子提供临时庇护、调查取证、医疗救助、法律援助、心理疏导等服务。为困境儿童提供物质援助和关爱服务。
	2.家庭教育	面向儿童的父母和家庭普及科学育儿理念。开展儿童监护法制宣传和家庭暴力预防教育。指导儿童监护人履行抚养义务和监护责任。调适亲子关系、代际关系建设和谐家庭。增进家庭情感联结和亲情交流。
	3.社会关爱	协助学校和社区开展儿童安全教育。提供儿童心理健康教育 and 心理支持。开展儿童社会化引导促进社会融入。建立儿童友好社区，帮助儿童健康成长。
(四) 社区治理	1.社区公共服务	盘活公共服务空间，形成社区居民休闲娱乐和参与公共事务的场所。开展就业政策咨询，鼓励引导就业人员适应市场需求投身经济建设。提供社区福利服务，关注社区弱势群体，协助解决困难。开展精神卫生服务，营造健康的社区心理支持环境。推动环境卫生治理，倡导健康文明的生活方式以及良好的卫生习惯。预防社区突发事件，保障社区治安有序。
	2.社区社会组织培育	挖掘社区骨干和社区资源，培育和发展各类社区社会组织，培育社区内生服务力量，促进社区居民自我服务。

服务领域	服务内容	具体服务内容
	3.社区志愿队伍建设	指导社区志愿服务站点建设，推动建立志愿服务队伍，依托全国志愿服务信息系统做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作。
	4.居民自治	引导居（村）民参与居（村）务管理，创新基层协商议事形式和活动载体，提升居（村）民自我管理、自我服务的意识和能力。
(五) 社会事务	1.婚姻家庭服务	开展婚姻政策法规、婚俗改革宣传，加强婚恋观、婚育观教育；提供家庭行为学习及家庭心理健康教育；开展婚姻家庭辅导，预防发生家庭暴力等事件；为遭遇家庭暴力的成员及遭遇重大变故的家庭提供危机介入和帮助。
	2.殡葬服务	开展殡葬政策法规宣传，倡导绿色殡葬理念、节地生态安葬方式。向辖区居民提供治丧需求服务，协助对接殡葬服务机构，打通服务群众最后“一公里”，建立服务档案。
	3.残疾人服务	入户排查残疾人及其家庭成员情况，评估其服务需求。对残疾人及其家庭开展心理辅导和能力提升服务。对有需要帮助的残疾人及其家庭链接社会资源提供经济援助。对有意愿且符合就业条件的残疾人及其家庭提供技能培训创造就业机会。开展残疾人有关政策宣传，协助残疾人及其家庭申请有关政策，如协助符合条件的残疾人申请残疾人两项补贴。开展社区宣传及公众教育，营造尊重、平等、接纳残疾人的社区进步文化。
	4.流浪乞讨救助服务	为生活无着的流浪乞讨人员特别是返乡和易走失人员提供心理疏导、教育矫治等服务。
(六) 人才建设	1.培育扶持本地社会工作服务机构	培育本地社会工作服务机构。通过引导其他社会组织参与社会工作服务项目、提供专业支持等方式，使其掌握社会工作理念和手法，协助其他社会服务类社会组织转型。
	2.打造服务项目团队	培养和提高驻站社会工作服务机构承接政府购买服务的能力。开展社会工作服务机构督导和培训。
	3.提升持证社会工作者人数	对乡镇（街道）干部、社区工作者和社会组织人员、儿童督导员、儿童主任、养老工作者等进行社会工作知识培训，动员参加社会工作者职业水平考试。接收高校社会工作专业学生和大学生志愿者进行社会工作实习实训。
	4.传播社会工作理念	通过宣传、培训和专业服务等形式，向社会尤其是服务对象传播社会工作价值理念、知识和方法。