关于印发《济宁市社会工作服务站项目管理办法（试行）》的通知

各县（市、区）民政局、济宁高新区、经开区发展软环境保障局、济宁太白湖新区社会事业发展局：

现将《济宁市社会工作服务站项目管理办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。如在执行过程中遇到问题，请及时向市民政局反映。

济宁市民政局

2021年 月 日

济宁市社会工作服务站项目管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范全市乡镇（街道）社会工作服务站项目的建设、运营及管理等活动，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于改革完善社会救助制度的意见〉》（中办发〔2020〕18号）《民政部 财政部〈关于政府购买社会工作服务的指导意见〉》（民发〔2012〕196号）《济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目实施方案》（济民字〔2021〕19号）和《济宁市民政局〈关于开展社会救助改革创新试点工作的通知〉》（济民函〔2021〕16号）等文件要求，制定本办法。

第二条 本办法所称的社会工作服务站（以下简称社工站)项目，是指在本市各乡镇（街道）设置的，围绕服务困境群体，以提升基层民政服务能力为重点，为辖区社会工作者能力提升、社会工作服务项目实施以及引导社会力量参与社会治理等提供服务和支持的基层综合服务平台。

第三条 社工站项目通过政府购买社会工作服务的方式实施，购买主体为县（市、区）民政部门，由能够提供专业社会工作服务的企业、社会组织等承接运营。乡镇人民政府（街道办事处）作为社工站项目落地方协同县（市、区）民政部门开展相关工作。

第二章 服务与要求

第四条  社工站项目应当结合实际提供社会救助、养老服务、城乡社区治理、儿童福利、社会事务、社工人才队伍建设等领域的服务。根据《济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目服务内容清单》（附件1），社工站项目要按照“1234X”模式确定服务领域，开展具体实践工作。鼓励各县（市、区）根据实际情况，确定重点服务对象和重点服务内容，打造特色服务品牌。

第五条  社工站的服务场地建设应当符合下列要求：

（一）社工站用房选址应选择市政设施条件好、交通便利地段；应选择方便居民出入，便于服务辖区居民的地段。社工站办公场所应配备办公桌、电脑、打印机等必要的办公设备。

（二）社工站应当根据服务内容和居民需求，设置专门工作区域，包括社工办公区、个案工作区、小组工作区、多功能活动区、档案室等功能区域。其中，社工办公区人均办公场地面积不低于5平方米，其他区域可混合设置或通过资源共享的方式解决。

第六条 社工站标识原则上采用户外挂牌和室内挂牌两种形式，在办公场所显著位置挂设社工站标牌，标牌样式：中国社会工作标识+XX县（市、区）XX乡镇（街道）社会工作服务站（附件2）。

第七条 社工站应根据服务要求建立相应的《济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目制度规范文本》（附件3），其中包括人员管理、财务管理、志愿者管理、服务场所使用管理、文书档案管理等制度。

第八条 社工站项目在县级民政部门的指导下，按合同约定开展项目服务，乡镇人民政府（街道办事处）要为社工站项目实施提供协助和支持；县级民政部门和乡镇人民政府（街道办事处）的相关科室要与社工站建立定期沟通协调机制，及时解决项目执行过程中遇到的问题。应由乡镇人民政府（街道办事处）工作人员承担的保密事项、行政行为、管理及服务等事项不得列入社工站服务内容。

第九条 社工站项目承接方按照合同约定配备符合条件的社工，联合乡镇人民政府（街道办事处）开展需求调研，共同制定项目任务书，并严格按照项目任务书的内容开展服务。社工站按时向县（市、区）民政部门、乡镇人民政府（街道办事处）提交月度工作简报、中期工作报告和终期工作报告。

第十条 社工站项目服务档案应妥善保管。其中，会计档案应当由承接方长期保留；与评估相关的服务及财务资料应当保存5年以上，以配合财政、审计等部门检查。承接方退出社工站项目时，应当于退出之日起的30个工作日内及时向购买方移交服务档案（含个案、小组、社区服务、家访电访、服务对象建档、志愿者建档、服务需求调研等与服务相关的档案资料），列明移交资料清单和签订移交协议书，由购买方转交下一任承接方使用，并做好相关信息保密工作。

1. **监督与评估**

**第十一条**  市民政局统筹负责全市社工站项目规划和管理工作，指导、监管全市社工站项目运营相关工作。

第十二条 县（市、区）民政部门负责本地社工站项目规划建设、日常运营、服务项目制定实施、本级财政预算申报、资金争取、经费使用监管、检查评估等工作。

**第十三条** 乡镇人民政府（街道办事处）负责本辖区内社工站的规划布局、办公场所配置，为社工站配置必要的办公设施设备；配合县级民政部门制定服务项目、做好社工站项目监管评估；对社工站进行安全检查，协调乡镇（街道）有关部门与社工站的服务配合、转介等工作。

第十四条承接方要通过聘请资深社会工作者，对驻站一线社工进行定期、持续的督导指导，传授专业服务知识和技术，提升其专业技能，确保社工站服务质量，促进社工成长。

第十五条 建立社工站投诉处理机制。县（市、区）民政部门负责受理社工站投诉意见，对投诉意见应做到快速响应，及时处理。

第十六条 各县（市、区）民政部门每年委托第三方对社工站的项目管理、服务绩效、经费使用等工作至少开展一次评估，评估时间原则上安排在年度项目服务结束前1个月，评估标准参考《济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目运营评估标准》（附件4）。社工站的评估工作由县（市、区）民政部门负责，乡镇人民政府（街道办事处）共同参与。

第十七条 社工站项目的评估总分为100分，评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90分（含）以上为优秀，80分（含）至90分为良好，60分（含）至80分为合格，60分以下为不合格。其中，第三方分值占比60％、县（市、区）民政部门分值占比30％、乡镇人民政府（街道办事处）分值占比10％。评估结果由三方评估分数的总和确定，并由第三方出具评估报告。

第十八条 第三方应当按照评估结果出具客观、真实、科学的评估报告。县（市、区）民政部门应当对评估报告进行确认并面向社会公示，公示期不少于5个工作日。公示期间，如收到对评估报告的质疑或投诉，县（市、区）民政部门应当及时处理，并将处理意见报市民政局。

第十九条 评估结果作为承接方后续参与社工站项目运营的重要参考依据。经评估合格及以上等级的，服务周期内继续承接该社工站项目；经评估不合格的，服务周期内终止服务合同，并按照政府购买服务合同的有关约定承担相应责任。

第二十条 各县（市、区）民政部门于每年11月底前向市民政局提交社工站项目运营情况报告。市民政局会同有关部门每年对全市社工站项目实施情况进行督导检查。

**第二十一条** 按照“属地管理”原则，市直部门、县（市、区）职能部门、乡镇人民政府（街道办事处）如需利用社工站平台开展外延性社会工作服务的，应当向县（市、区）民政部门提出书面申请。书面申请应载明共享理由、入驻项目、服务需求、经费安排、人员配备（不含社工站现有人员）等事项。县级民政部门分别审核后，市、县（市、区）相关部门或乡镇人民政府（街道办事处）与社工站项目的承接方签订服务合同，并按照“谁主管、谁负责；谁购买、谁监管、谁考核”的原则，负责组织实施。

第四章 资金管理

第二十二条  社工站项目所需经费由县级保障；项目预算编制应根据服务的数量、规模、质量和效果目标等核算服务成本，将人力成本作为重要指标，纳入成本核算。

第二十三条 社工站购买服务项目资金包括人员劳务费、服务质量保障经费、承接方运营管理费用。人员劳务费是指承接方为开展服务活动招聘的社会工作从业人员费用，包括薪资、保险等费用；服务质量保障经费是指开展服务活动支出，包括外聘督导补贴、社工专业能力提升支持费用、服务活动产生的交通、午餐、组织志愿者等费用；承接方运营管理费用包括机构管理行政性费用、相关税费等。

第二十四条 购买主体要根据合同约定的时间及方式，及时拨付经费，确保项目准时运作；当期评估不合格的，不拨付后续资金，并追回该项目剩余政府购买服务资金。

第二十五条 社工站购买服务项目资金实施绩效预算管理，要建立完善绩效评价指标体系，科学设置评价指标，定期对各县（市、区）管理使用购买服务资金效益、项目建设效果、年度任务完成率等实施独立评价，评价结果作为以后年度预算安排的重要依据。

第二十六条 规范社工站购买服务项目资金管理程序，确保资金专项管理、专账核算，专款专用；承接方要积极配合财政、审计等部门对资金使用情况进行绩效评估和审计监督，对不按规定管理和使用资金的行为，严格按照有关规定追究法律责任。

第二十七条 按照政府信息公开规定和“谁主管、谁负责、谁公开”的原则，建立社工站购买服务项目资金信息公开机制，自觉接受社会监督。

**第五章 附 则**

**第二十八条** 各级民政、财政和乡镇人民政府（街道办事处）等有关部门及其工作人员在社工站监督管理中不履行监管职责或者监管不力，滥用职权，玩忽职守的，由其任免机关或者监察机关依法给予处分；涉嫌犯罪的，依法移交司法机关查处。

**第二十九条**  本办法自2021年 月 日起施行，有效期至2023年 月 日。

### 附件1

### 济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目服务内容清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务领域 | | 服务内容 | 具体服务内容 |
| （一）  社会救助 | 1.政策宣传 | | 宣传“济时救”工作政策、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.对象识别 | | 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、医疗救助、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。 |
| （二）  养老服务 | 1.健康服务 | | 提供与老年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；为老年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 | | 协助评估困境老年人身体状况、居住环境、经济状况等，摸底排查特殊困境老年人生活状况，确立风险等级。协助符合条件的老年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年人提供援助。 | | |
| 3.精神慰藉 | | 协助专业人士对老年人做认知和情绪问题评估，识别和诊断老年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 | | 举办各类康乐小组、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，为老年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（镇）、社区（村）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，防止老年人遭遇不公平对待或社会歧视。 | | |
| 6.临终关怀 | 开展生命教育，协助老年人达成未了心愿，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。协助有需要的老年人及其家属提供经济援助，缓解家庭经济压力。 动态评估老年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）  城乡社区治理 | | 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.社会组织管理服务 | 配合参与社会组织党建工作，推进两个覆盖有效落实；参与推动街道社会组织联合会等枢纽型社会组织建立和开展活动；引导支持社区社会组织成立和规范发展；发现和及时举报辖区内非法社会组织活动。 | |
| 3.社区志愿队伍建设 | 探索建立志愿服务时间银行，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，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。 | |
| 4.社区慈善服务 | 弘扬慈善文化，链接慈善资源，培育社区基金会等慈善组织，开展慈善救助。 | |
| 5.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、自我教育、自我服务的意识和能力。 | |
| 6.建立“五社一心”联动机制 | 完善城乡社区治理，进一步推进社区、社会组织、社会工作、社区志愿服务、社区公益慈善资源和心理工作者“五社一心”联动机制，形成多方主体“共建、共治、共享”的社区治理新格局。 | |
| （四）  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，配合开展生命教育，协助对接殡葬服务机构，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。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.流浪乞讨人员救助 | 协助做好流浪乞讨人员的临时救助管理、心理疏导、接收送返及寻亲安置工作；协助开展街面巡回救助和转介服务；配合做好临时救助点的业务指导和规范工作；推动流浪乞讨源头预防和治理工作，维护易流浪走失人员信息库和帮扶台账，帮助落实相关救助政策等。 | | | |
| （五）  儿童福利 | | 1.救助保护 | 协助儿童主任开展家庭随访，摸排农村留守儿童和困境儿童并确保其监护落实、纳入兜底保障范围。根据农村留守儿童和困境儿童生活状况等级评定标准，评估儿童成长和生活中面临的问题和需求，根据评估结果分类实施救助保护和日常关爱。发现儿童监护缺失、监护侵害等问题，协助儿童主任强制报告，提供临时庇护、调查取证、医疗救助、法律援助、心理疏导等专业社工服务。 | | | |
| 2.家庭教育 | 开展儿童监护法制宣传和家庭暴力预防教育等活动，指导儿童监护人履行抚养义务和监护责任，提升儿童家庭监护人的法制观念和教育理念。为儿童及其家庭提供调适亲子关系、代际关系、增进家庭情感联结和亲情交流等关爱服务。 | | | |
| 3.社会关爱 | 协助（村）居委会开展农村留守儿童、困境儿童学业帮扶及安全教育等活动，提供儿童心理健康教育和心理支持，开展儿童社会化引导，促进社会融入。积极参与创建“儿童关爱示范村居”，链接公益项目、志愿服务组织等社会资源，开展专业儿童社会工作服务，至少打造一个特色儿童社工服务品牌。 | | | |
| 4.留守妇女 | 对农村留守妇女进行摸底排查，为生活困难、残疾、重病等农村留守妇女提供政策咨询、心理支持、卫生安全教育、生活及创业能力提升等专业社会工作服务。 | | | |
| （六）  队伍建设 | | 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.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。 | | | |
| 3.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。 | | | |

附件2



1、**样式**： **竖牌**：悬挂在社会工作服务站门口左侧

**横牌**：悬挂在社会工作服务站办公房门头一侧

2、**大小**： **竖牌**180\*30cm；**横牌**60\*40cm

3、**材质颜色**：不锈钢银色弧面

4、**字体**： **竖牌：**方正大标宋简体 419pt

**横牌：**上排-方正黑体简 100pt

下排-方正大黑简136pt

附件3

**《济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目制度规范文本》**

为进一步规范乡镇（街道）社会工作服务站运营管理，市民政局制定了以下系列工作制度文本，社工站可根据实际情况，进一步调整完善。

一、人员管理制度

（一）社工应具备如下条件：拥护中国共产党的方针、路线、政策；遵守国家法律、法规和服务单位规章制度；具有良好的道德品行，遵循“助人自助”的理念；具有履行岗位职责要求的学历水平、专业知识、工作能力和身体条件。

（二）驻站社工要落实党的各项方针政策，宣传党的主张，密切联系群众，积极为服务对象提供优质服务。

（三）驻站社工要按照劳动合同规定的职责、标准和权限认真履行工作职责，不断提高工作效率。

（四）驻站社工要维护社工机构、服务单位的利益和荣誉；忠于职守，勤奋工作，服从管理，听从安排；保守好社工机构和服务单位的工作秘密。

（五）驻站社工要积极参加省、市、县（市、区）组织的各项培训与督导。非持证社工应积极报考社会工作者职业水平考试，提升自身专业能力。

（六）社工均应参加考勤，定期如实填写相关考勤表。请病假、事假需提前向服务单位报告。因婚丧、生育等原因请假的，按照国家相关规定执行。

（七）驻站社工离职需提前15日向购买方报备，新入职员工须符合岗位要求，并经购买方审核同意。空岗时间不得超过3个工作日。

二、财务管理制度

（一）遵循权责发生制原则。承接社工站运营的企业、社会组织等委派会计对社工站财务进行管理。

（二）财务管理的基本任务和方法：筹集资金和有效使用资金，监督资金正常运行，维护资金安全；做好财务管理基础工作，建立健全财务管理制度，认真做好财务收支的计划、控制、核算、分析和考核工作；加强财务核算的管理，以提高会计核算的及时性和准确性；监督社工站财产的购建、保管和使用，定期进行财产清查；按期编制各类会计报表和财务说明书，做好分析、考核工作。

（三）驻站社工对财务管理工作负有组织、实施、检查的责任，承接社工站运营的社会组织财会人员要认真执行《会计法》及相关财务管理制度，坚决按财务制度办事，并严守社工站秘密。

（四）加强原始凭证管理，做到制度化、规范化。

（五）对固定资产和其他资产要进行定期盘点。

三、服务场所管理制度

（一）社工站服务场所属各社工站管理范围，主要用于社工站日常办公、存放档案，开展个案、小组或相应的活动。

（二）除驻站社工外，社工站服务对象均可无偿使用，其余单位和个人使用，需按照有关规定进行协调。

（三）社工站服务场所使用时间一般为工作日，特殊情况下周六和周日需提前申请，合理协调。

（四）社区业余文化团队和其他单位、个人，经同意使用社工站服务场地，需在使用期间负责场内设施设备维护和管理，如有损坏，须照价赔偿。

（五）各使用单位和个人应当爱护公物，不得涂污墙壁、损坏设施；节约资源，不得浪费水电；遵守秩序，不得大声喧哗，影响他人正常工作。

四、档案管理制度

（一）归档范围：凡反映社工站和社工开展活动，具有保密、查考、研究或其他利用价值的文件材料以及重要的电子档案资料，包括且不限定于工作记录、调查与统计资料、薪酬福利、人事档案、会议记录、合同、项目方案、通知等具有参考价值的文件资料。

（二）社工站的档案管理由专人负责。档案管理人员要保证社工站各种原始资料及单据齐全完整、安全保密和使用方便。

（三）档案应符合档案存放标准，使用专用档案袋或工具存放。

（四）社工应按照社会工作的专业工作伦理、方法如实做好工作记录。服务结束后，社工应在一至三周内将相关记录归档。若跟进服务，社工按照实际需要增补档案。

（五）档案存放于本社工站，服务对象有权持本人身份证或其它有效证件查询本人的档案，经验证无误按要求登记签字后方可办理。

（六）社工工作档案保留期限为3年。到期经县（市、区）民政部门批准后销毁档案。销毁时档案管理员须认真核对，将要销毁的档案资料做好登记归档，并永久保存。

（七）档案存放要符合防火、安全、保密等标准，并有明显标识。要做好日常防尘、防潮、防鼠、防虫蛀、防干燥等工作。档案编排要科学有序，按个案、小组等摆放，便于查找和管理。

（八）档案管理人员要按归档要求，对未归档的材料及时催收，对破损材科尽力粘贴修补，以保证所有档案材料完整、齐全。

（九）档案柜架及柜内档案要统一编号并编制检索索引，方便日常利用和科学管理。

（十）档案室门、柜钥匙由专人管理，不得随意乱放或借给他人，人员变更时，要办理严格的交接手续。

（十一）档案管理人员要忠于职守，坚持原则，遵守保密规定，不断提高档案管理专业知识和业务能力。

五、志愿者管理制度

（一）志愿者须在社工指导下参加服务，遵守志愿服务活动的相关管理规定。

（二）志愿者按要求佩戴社工站统一标识上岗，实行签到制度，按时参加志愿服务，如已约定不能无故缺席。确有特殊情况需向相关人员请假。

（三）社工要引导志愿者在全国志愿服务信息系统进行登记注册，并指导相关志愿服务组织或团队按规定为其录入服务时长，促进志愿服务管理工作科学化、制度化、规范化。

（四）根据志愿者参与志愿服务情况，社工站应适时召开志愿者座谈会，听取志愿者在服务中的意见与建议，解决志愿者在服务中遇到的困难与问题。

（五）志愿者在开展志愿服务时，应坚守服务宗旨，不可随意滥用工作权利或利用与服务对象的关系进行非法、欺骗或谋取私利的行为。

（六）未经服务对象同意，志愿者不得泄露其相关资料，未经社工站同意，不得将服务对象和服务资料带离，如有特殊原因，要与社工站负责人联系。

（七）不得随意提供医疗和药物的建议，或对服务对象的病况妄加评论。

（八）志愿者秉持服务价值，尊重服务对象，对涉及服务对象的隐私严格保密。未经社工站同意，不可替服务对象拍照、摄像或签署文件，或将服务对象资料用作其他用途。

（九）严禁志愿者与服务对象进行任何交易，向服务对象送礼物或互赠礼物，需提前获得服务部门和服务对象同意。

（十）志愿者不得向服务对象强加自己主观的、与服务内容有关的价值观念，如向服务对象宣传宗教观念、宣扬自己的处世价值等。

（十一）志愿者在服务前需进行必要的培训，了解服务要求及所要遵守的规范，同时与责任社工密切配合。

（十二）志愿者参与有可能发生人身危险的志愿服务活动前，社工站应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

（十三）对不服从志愿服务管理，不积极履行志愿者义务的，可取消其参与社工站志愿服务资格。

附件4

济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目运营评估标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参评单位 ： 评估员： 评估日期： | | | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 行政管理 （20分） | 运营形式 （1分） | 运营形式 （1分） | 严格按照政府采购要求运营且承接机构不得再转包或分包给其他机构运营。 (1)符合上述要求。(1分) (2)不符合上述要求。(0分) |  | 文件查阅 |
| 日常监管 （6分） | 年度服务计划 （1分） | 社工站需向县（市、区）民政部门提交年度服务计划，按进度执行并根据情况作出合理调整。 (1)已提交年度服务计划，按进度执行并及时调整(1分) (2)已提交年度服务计划，未及时调整(0.5分) (3)不符合上述情况(0分) |  | 文件查阅 |
| 月度简报上传 （2分） | 按时向县（市、区）民政部门上传月度工作简报，要求有文字、图片、数据等内容。 (1)按县（市、区）民政部门要求的每月上传截止时间前(以提交显示时间为准)上传符合要求的月度工作简报。(2分) (2)能够每月上传但未在要求的时间内上传。(1分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 日常服务记录 （1分） | 及时上传或填写社工站的日常服务记录。 (1)每年度月均上传4次及以上的服务记录。(1分) (2)每年度月均上传2-3次服务记录。(0.5分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 服务需求调研 （2分） | 驻站一个月内，需结合地区实际，运用科学的方法开展社工站服务需求调研，并撰写需求分析报告。 (1)需求调研深入，且有具体可行的分析报告。(2分) (2)开展需求调研，出具了分析报告，但是报告内容简略，或缺乏可行性。(1分) (3)开展需求调研，但无分析报告。(0.5分) (4)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 财务管理 （3分） | 财务制度健全 （1分） | 针对社工站制定财务管理制度并照章执行，包含社工站资金的使用、管理、审批等内容的财务管理制度，并有效落实各项制度规定。 (1)制定了社工站的财务管理制度，内容完整，并遵照制度执行，且证明材料完整。(1分) (2)财务制度不完整或简略，或部分未按规定执行。(0.5分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 独立核算 （1分） | 对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误。 (1)经费独立核算，且全部核算及时、无错误。(1分) (2)经费独立核算，且大部分核算及时、无错误。(0.5分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 专款专用 （1分） | 对社工站项目资金专款专用，项目资金的使用支出程序符合现行规定。 (1)符合上述情况。(1分) (2)不符合上述情况。出现资金违规使用(如挤占、截留、挪用专项资金等情况)，直接扣除财务管理指标3分，并上报主管部门。 |  | 文件查阅 |
| 行政管理 （20分） | 制度建设 （2分） | 人员管理制度 （0.5分） | 制定清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料。包含且不限定于驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、无犯罪记录证明、劳动合同。  (1)有制度，并遵照执行。(0.5分) (2)有制度，缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 志愿者管理制度 （0.5分） | 制定志愿者服务制度，并对志愿者建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿服务系统。 (1)有制度，并遵照执行。(0.5分) (2)有制度，缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 服务场所 管理制度 （0.5分） | 服务场所有专人管理，有明确的管理细则，有社工站、个案工作室、小组工作室管理细则。 (1)有制度，并遵照执行。(0.5分) (2)有制度，缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 文书档案 管理制度 （0.5分） | 制定档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。 (1)有制度，并遵照执行。(0.5分) (2)有制度，缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 人员管理 （4分） | 人员配备 （1分） | 配备符合《济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目实施方案》要求的驻站社工，45岁以下，大专及以上学历。 (1)符合上述情况。(1分) (2)部分符合上述情况。(0.5分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 工作的连续性 （2分） | 出现社工站社工离职情况后，及时补充人员，保证该社工站所开展的服务未出现间断的情况。驻站社工离职后两周及以上未补充人员应及时向县（市、区）民政部门汇报。 (1)符合上述情况。(2分) (2)不符合上述情况。(0分) |  | 实地查看 |
| 组织架构 （1分） | 设置社工站组织架构，明确社工站内部分工。 (1)有清晰的组织架构，有明确的内部分工。(1分) (2)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 各级培训与督导的参与性 （4分） | 业务培训 （2分） | 安排社工站人员按时、足额参加省、市、县（市、区）民政部门和承接机构所安排的社工站业务培训。 (1)按时、足额参加。(2分) (2)未足额参加。(1分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 业务督导 （2分） | 考查社工站人员是否按时、足额参加省、市、县（市、区）民政部门、和承接机构所安排的社工站业务督导。 (1)按时、足额参加。(2分) (2)未足额参加。(1分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 服务执行与产出 （20分） | 服务执行 （6分） | 服务内容 合规性 （1分） | 开展的服务内容符合《济宁市乡镇（街道）社会工作服务站项目服务内容清单》的相关规定。 (1)符合上述情况。(1分) (2)不符合上述情况。(0分) |  | 走访调查 |
| 服务记录 真实性 （1分） | 服务记录、服务对象资料和培训记录等资料真实、有效。 (1)符合上述情况。(1分) (2)不符合上述情况。(0分) |  | 走访调查 |
| 服务专业性 （2分） | 社工在开展社会工作服务时能够体现社工价值观，运用社会工作技巧。  (1)开展服务时熟练运用社会工作价值观及技巧，并体现在服务记录里。(2分) (2)开展服务时使用社会工作价值观或技巧，并体现在服务记录里(1分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 走访调查 |
| 志愿者的使用 （2分） | 社工在开展服务时能够动员志愿者积极参与社工站所开展的服务活动，并及时在全国志愿服务信息系统上录入志愿者个人基本信息与服务时长。 (1)志愿者参与程度明显，并能在全国志愿服务信息系统上查询到该志愿者的服务记录。(2分) (2)志愿者参与程度一般，并能在全国志愿服务信息系统上查询到该志愿者的服务记录。(1分) (3)志愿者参与程度一般，全国志愿服务信息系统上无该志愿者信息。(0分) |  | 文件查阅 |
| 服务产出 （7分） | 指标达成情况 （7分） | 达成合同规定或年度工作计划中各项服务内容、指标的情况。 (1)能够很好地实现服务计划中的既定指标，达成率在90%及以上。(7分) (2)服务指标完成率一般，达成率在70%-90%(含70%)。(5分) (3)服务指标完成率低，达成率低于70%。(3分) (4)不符合上述情况。(0分) |  | 文件查阅 |
| 专业服务 （5分） | 社工工作开展 （5分） | 每年选择2-3个重点服务内容各完成不少于1个个案、1个小组、1个社区工作案例。 (1)按质按量完成，并被县（市、区）社工总站评为优秀案例。(5分) (2)按质按量完成，并有一定工作成效。(3分) (3)按质按量完成，效果一般。(2分) (4)按量完成，但工作质量需要明显改进。(1分) (5)未完成指标。(0分) |  | 文件查阅 走访调查 |
| 资源整合 （2分） | 资源整合 （2分） | 积极整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作。 (1)有相应的资源链接行动并留下痕迹，产生联动效应，为优秀。(2分) (2)有资源动员行动，但产生的联动效应和实际效果不明显。(1分) (3)没有资源动员行动，为差。(0分) |  | 文件查阅 |
| 社会评价 （50分） | 社会投诉 （2分） | 社会投诉 （2分） | 未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。 (1)未出现社会投诉情况。(2分) (2)出现社会投诉情况。(0分) 注：若出现恶性服务事故，则扣除社会评价全部分值，并将该情况上报主管部门。 |  | 走访调查 |
| 社会影响 （2分） | 知晓度 （2分） | 根据辖区相关部门、群众对社工站及其服务的知晓程度，评定是否具有良好的社会影响力。 (1)服务对象100%知晓、本地乡镇（街道）、社区（村）相关部门及人员知晓。(2分) (2)本地乡镇（街道）、社区（村）相关部门及人员知晓。(1分) (3)不符合上述情况。(0分) |  | 走访调查 |
| 相关方评价 (6分) | 服务对象评价 (1分) | 采用抽样调查方式，通过对服务对象的电话调查，了解服务对象对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度，以及对服务效果等方面的评价。 (1)对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。(1分) (2)评价一般。(0.5分) (3)不认可，甚至对该机构的服务进行投诉。(0分) |  | 走访调查 |
| 志愿者评价 (1分) | 采用抽样调查方式，通过对志愿者的电话调查，了解志愿者对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度，以及对服务效果等方面的综合评价。 (1)对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。(1分) (2)不认可，甚至对该社工站的服务进行投诉。(0分) |  | 走访调查 |
| 督导评价 (4分) | 通过对社工站督导的电话调查或面谈，了解督导对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度，以及对服务效果等方面的综合评价。 (1)对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。(4分) (2)对社工站的服务过程评价一般，对服务的效果表示一般。(2分) (3)不认可，甚至对该社工站的服务进行投诉。(0分) |  | 走访调查 |
| 县（市、区）  评价 (30分) | 工作时间 (4分) | 承接机构对社工站工作人员进行出勤管理，符合政府购买服务合同规定的工作时间。 (1)根据规定管理出勤、执行情况良好。(4分) (2)根据规定管理出勤、执行情况一般。(2分) (3)未根据规定出勤。(0分) |  | 走访调查 |
| 工作责任与态度 (5分) | 工作态度踏实认真，考察驻站社工能否积极主动完成社工站的各项日常工作。 (1)有责任感、执行力强、参与意识服务意识佳，正确率或成效评价好(5分) (2)有责任感、执行力强、参与意识服务意识俱佳，正确率或成效评价一般。(4分) (3)责任感、执行力、参与意识服务意识一般。(3分) (4)责任感、执行力、参与意识服务意识较差。(0分) |  | 走访调查 |
| 工作能力 (8分) | 承接机构对社工站需要执行的日常工作进行系统培训和督导，提升社工工作技能，社工应认真学习，努力提升工作技能，满足日常工作所需。 (1)社工认真努力，相关知识、经验、社交上表现优秀，可胜任目前工作。(8分) (2)社工认真努力，相关知识、经验、社交上表现一般，可协助目前工作。(5分) (3)社工未投入，相关知识、经验、社交上表现优秀，不能胜任目前工作。(0分) |  | 走访调查 |
| 社会评价 （50分） | 县（市、区）  评价 (30分) | 工作职权 (5分) | 社工站应遵守上级关于工作职权的要求，谨言慎行合法合规合理开展工作。 (1)遵守相关规章制度与要求，未超越职权与范围开展工作。(5分) (2)未遵守相关规章制度与要求，超越职权与范围开展工作。(0分) |  | 走访调查 |
| 工作内容 (8分) | 社工站须及时向县（市、区）民政部门汇报重要工作安排，如特殊工作内容与形式等。在街镇的支持和指导下根据整体工作安排、服务需求等开展专业服务。 (1)工作内容、形式、成效满意。(8分) (2)工作内容、形式、成效一般。(3分) (3)工作内容、形式、成效不满意。(0分) |  | 走访调查 |
| 乡镇（街道）评价 (10分) | 乡镇（街道）评价 (10分) | 通过对乡镇（街道）的电话调查或面谈，了解乡镇（街道）对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度，以及对服务效果等方面的综合评价。 (1)对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。(10分) (2)评价一般。(5分) (3)不认可，甚至对该社工站的服务进行投诉。(0分) |  | 走访调查 |
| 宣传创新 (10分) | 媒体报道 (5分) | 媒体报道 (5分) | 获得县（市、区）级以上媒体(包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络)对社工站开展服务的正面报道，积极向“济宁社工”微信公众平台投稿。 (1)国家级为2分/篇： (2)省级为1分/篇； (3)市级为0.5分/篇； (4)“济宁社工”0.2分/篇。 注：最高累计得分为5分。 |  | 文件查阅 |
| 特色项目 (5分) | 一乡镇（街道）一特色 (5分) | 制定“一乡镇（街道）一特色”项目计划书，开展特色社会工作服务，探索社会工作服务民政领域方法，总结提炼典型案例与经验。 (1)已制定计划书，开始执行，获得区级及以上认可并宣传的。(5分) (2)已制定计划书，开始执行，获得街镇认可并报送的。(3分) (3)已制定计划书，开始执行。(1分) (4)不符合上述要求的。(0分) |  | 文件查阅 |
| 评估信息真实性 | | | 组织评估中发现社工站存在弄虚作假情况，扣除总得分的20%，并将该情况上报主管部门。 | | |
| 判定标准 | | | 评估总分为100分，评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90分（含）以上为优秀，80分（含）至90分为良好，60分（含）至80分为合格，60分以下为不合格。 | | |