

DB3201

南京市地方标准

DB3201/T 1197—2024

乡镇（街道）社会工作服务站三级体系建设 规范

Specification for construction of township (street) social work service station on
three-level system

2024 - 04 - 28 发布

2024 - 04 - 30 实施

南京市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

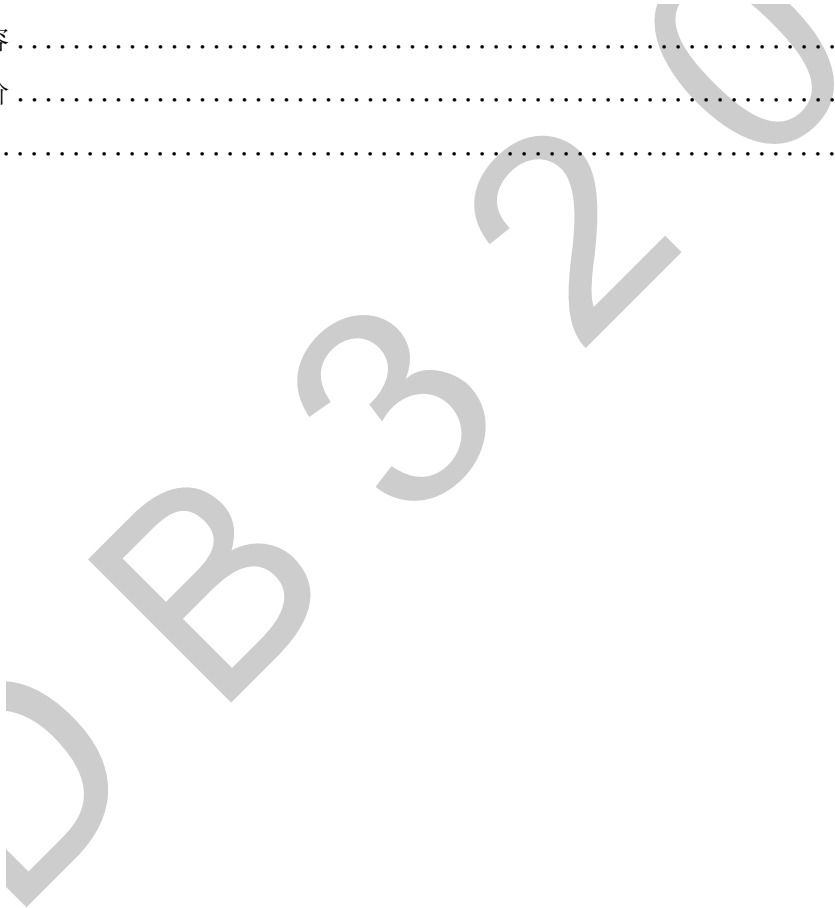
4 原则 1

5 建设要求 1

6 服务内容 3

7 监测评价 4

参考文献 6



前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南京市民政局提出并归口。

本文件起草单位：浦口区民政局。

本文件主要起草人：张磊、韦思阳、王琛、陈艺、张萌萌、于冰辉、经梦婷。

DB3201

乡镇（街道）社会工作服务站三级体系建设规范

1 范围

本文件规定了三级社会工作服务站的建设要求、服务内容、监测评价等内容。

本文件适用于区社会工作服务总站、乡镇（街道）社会工作服务站、村（社区）社会工作室的建设。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

区社会工作服务总站 district social work service station

区民政部门设置，面向全区乡镇（街道）社会工作服务站、村（社区）社会工作室提供指导、支持和示范的区级平台。

3.2

乡镇（街道）社会工作服务站 township (street) social work service station

乡镇（街道）设置，以党建为引领，整合民政各类基层服务资源和力量，开展社会工作专业服务的综合服务平台。

3.3

村（社区）社会工作室 village (community) social work studio

乡镇（街道）社会工作服务站酌情设置，为特殊困难群体开展社会工作服务的综合服务平台。

4 原则

4.1 三级社会工作服务体系

三级社会工作服务体系由区社会工作服务总站、乡镇（街道）社会工作服务站、村（社区）社会工作室构成。

4.2 三级体系架构基本原则

三级体系架构基本原则应包括但不限于：

- 以党建为引领，整合民政各类基层服务资源和力量，开展社会工作专业服务；
- 坚持走专业化、社会化、体系化道路；
- 遵循社会工作专业伦理规范，坚持助人自助宗旨。

5 建设要求

5.1 选址

选址应兼顾以下因素：

- 人口集中；
- 交通便利；
- 符合安全、卫生和环保标准。

5.2 场所

场所宜满足以下条件：

- 区社会工作服务总站办公场所不少于 40 m²，根据工作实际，设置个案工作室、小组工作室、多功能活动室；
- 乡镇（街道）社会工作服务站办公场所不少于 40 m²，根据工作实际，设置个案工作室、小组工作室、多功能活动室；
- 村（社区）社会工作室办公场所不少于 10 m²，根据工作实际，设置个案工作室、小组工作室、多功能活动室。

5.3 标识与配置

标识与配置宜满足以下条件：

- 社工站（室）宜在醒目位置悬挂南京市社工站标识标牌；
- 社工站（室）宜设置展示区或展示墙，内容包括但不限于社工站（室）介绍、组织架构、职责分工、服务内容、活动安排、过往活动展示等；
- 社工站（室）宜配备桌椅、资料柜、档案柜等办公家具和电脑、打印机、电话、多媒体等办公设备；
- 社工站（室）宜配置安全消防设施，设有无障碍设施。

5.4 组织架构及人员配备

组织架构及人员配备宜满足以下条件：

- 区社会工作服务总站宜设站长，副站长，驻站社工。其中，二分之一以上工作人员应当为社会工作者，副站长应当为具备社会工作本科及以上学历或持有社会工作师及以上职业资格证书，且具备 3 年以上社会工作从业经验的专职人员；
- 乡镇（街道）社会工作服务站宜设站长，副站长，驻站社工。其中，三分之二以上工作人员应当为社会工作者，副站长应当为具备社会工作本科及以上学历或持有社会工作师及以上职业资格证书，且具备 2 年以上社会工作从业经验的专职人员；
- 村（社区）社会工作室宜由社工站与社区（村）建立定点联系机制，每个社区（村）安排 1 名社会工作者作为社工站联络员。

5.5 制度建设

应建立健全社会工作站管理和运行制度，包括但不限于：

- 合同管理制度。应当规范社工站相关合同的签订、履行、废止和续签等程序；
- 运营管理制度。健全社工站人员组织架构，完善并落实场地使用制度、安全保障制度、应急及风险防范机制、服务对象权益保障制度、服务意见反馈及处理机制、人事管理制度、工作人员行为规范和操作指引、重大事件上报制度、责任追究制度等，确保社工站管理规范、运营安全、服务合理、工作有序；

- 人员管理制度。依法依规做好员工招聘和选用，建立和完善劳动规章制度，保障劳动者享有劳动权利、履行劳动义务，建立员工绩效考核制度；
- 项目管理制度。应当按照完整规范的工作流程进行社工站服务承接和项目实施。明确协助街道(镇)开展项目管理和评价的流程和规范；
- 财务管理制度。加强资金管理，确保专款专用，完善财务审核制度，经费开支凭证及项目相关经费预决算表及审核记录等应当形成会计档案并长期保留；
- 督导培训制度。建立健全社工站督导和培训制度，定期开展社工站业务和专业培训，并将接受督导和参加培训情况作为对驻站人员考核的内容之一；
- 保密管理制度。社工站各经办人员应当对接触到的工作信息、服务对象信息保密，并签订保密协议。违反相关保密制度的，应当退出站点服务，并依法承担相关法律责任。

6 服务内容

6.1 区社会工作服务总站

包括但不限于以下内容：

- 提供培训、监测、督导、评价等服务；
- 对上级任务和群众需求进行综合分析，结合专业能力和现有资源，策划、设计成为有针对性、有时效性的服务项目；
- 动员、整合辖区内的社会资源，为乡镇（街道）社会工作服务站提供支持。

6.2 乡镇（街道）社会工作服务站

6.2.1 基础服务

基础服务包括但不限于：

- 政策宣传。向群众宣传党和政府的惠民、利民政策，让群众了解养老救助、儿童福利、婚姻、殡葬等民生政策、经办流程；
- 需求评价。为辖区群众开展需求评价，以家庭为单位建立居民需求档案，形成需求清单；
- 资源评价。以辖区内社区为单位，评价慈善、志愿服务等资源，建立资源库，促进服务供需对接；
- 居民需求档案、社区资源库应每年更新一次。

6.2.2 兜底保障服务

专业兜底服务包括但不限于：

- 社会救助社会工作服务。协助开展家庭经济状况调查评价、建档访视、需求分析、绩效评价等事务，为救助对象提供心理支持、资源链接、能力提升、社会融入等服务；
- 老年服务社会工作服务。为独居、空巢、留守、失能(失智)、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人开展入户探访、心理社会支持、资源链接、关系调适、社会参与等服务；
- 儿童社会工作服务。参与困境儿童家庭随访、核查评价，为困境儿童、留守儿童等特殊儿童及其家庭提供亲职教育、法制宣传、安全健康教育、心理社会支持、家庭功能提升、社会融入、资源链接等服务；
- 残障人士社会工作服务。协助开展“两项补贴”政策宣传，协助办理申请；协助做好精神障碍社区康复，开展入户走访、心理社会支持、社会融入、技能提升等服务。

6.2.3 社会服务

社会服务包括但不限于：

- 社区治理服务。协助村(居)委会推动基层民主协商，引导村(居)民参与村(居)自治，提升社区自治能力，通过各类服务活动增强社区关系网络建设，营造良好社区氛围；
- 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；
- 社区志愿服务。培育社区志愿者队伍，开展志愿者培训、督导等工作推动社工+慈善+志愿服务融合发展；
- 社会组织培育服务。为乡镇(街道)、村(社区)培育社会组织，提供专业支持、基础管理等服务。

6.2.4 其他服务

其它服务包括但不限于：

- 专业支持服务。为本辖区内开展的社会服务项目提供专业支持，引导项目承接方运用社会工作方法进行需求评价、方案制定和服务开展，协助解决复杂个案问题；
- 项目管理服务。协助街道(镇)民政办(职能科室)开展需求调研、项目策划、项目服务管理和评价验收。

6.3 村(社区)社会工作室

6.3.1 社工站应当与(村)社区建立定点联系机制，每个(村)社区安排1名社会工作者作为社工站联络员，协助社工站开展社会工作服务。

6.3.2 服务流程应包括：发现问题、上报问题、提出申请、协助解决、落实服务等。

7 监测评价

7.1 信息管理

需完善包括个案、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、历年评价报告、社区资源清单、历年宣传资料等具有保存价值的各种文字、图表、声像、电子数据等档案资料。档案资料应实现信息化管理，及时录入相应信息系统。所有档案资料应当保存5年以上。

7.2 监测

7.2.1 畅通服务对象监测、投诉、反馈渠道。

7.2.2 建立内部监测机制。

7.2.3 建立社会监测与媒体监测机制。

7.2.4 建立区民政局对区社会工作服务总站、乡镇(街道)对乡镇(街道)社会工作服务社工站、村(社区)对村(社区)社会工作室的监测机制。

7.3 评价

7.3.1 评价主体

由区民政主体负责对区社会工作服务总站、乡镇(街道)社会工作服务社工站、村(社区)社会工作室服务情况进行评价。

7.3.2 评价方式

采用直接评价和委托第三方评价等方式对三级社会工作服务站进行建设评价。

7.4 改进

建立对监测和评价结果的响应机制，动态改进。

DB3201

参 考 文 献

- [1] 关于加强社会工作专业队伍建设的意见（中组发〔2011〕25号）
- [2] 关于政府购买社会工作服务的指导意见（民发〔2012〕196号）
- [3] 关于加快推进社区社会工作服务的意见（民发〔2013〕178号）
- [4] 关于通过购买服务支持社会组织培育发展的指导意见（财综〔2016〕54号）
- [5] 关于加快乡镇(街道)社工站建设的通知（民办函〔2021〕20号）
- [6] 关于加快推进乡镇(街道)社工站建设的通知（苏民慈社〔2021〕14号）
- [7] 关于推进基层社工站(室)建设的实施意见的通知（苏府办〔2021〕127号）
- [8] 南京市街道（镇）社会工作服务站建设实施意见（试行）（宁民慈社〔2021〕94号）
- [9] 南京市街道（镇）社会工作服务站管理办法（试行）（宁民慈社〔2022〕130号）