

**攀枝花市民政局  
中共攀枝花市委组织部  
攀枝花市财政局  
攀枝花市人力资源社会保障局**

**关于印发《攀枝花市社会工作服务体系  
建设实施方案》的通知**

攀民政〔2021〕31号

各县（区）民政局、党委组织部、财政局、人力资源社会保障局：  
现将《攀枝花市社会工作服务体系建设实施方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。

攀枝花市民政局

中共攀枝花市委组织部

攀枝花市财政局

攀枝花市人力资源社会保障局

2021年5月10日

# 攀枝花市社会工作服务体系建设实施方案

为贯彻落实党中央、国务院，省委、省政府和市委、市政府关于加强基层治理的决策部署，落实民政部在湖南长沙召开的全国乡镇（街道）社会工作人才队伍建设推进会精神，加强社会工作专业化建设，优化基层公共服务供给，推进社会工作与社区、社会组织、社区志愿服务力量、社区公益慈善资源“五社联动”机制创新，提高城乡基层治理效能，现就社会工作服务体系建设制定如下实施方案。

## 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，全面贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，落实省委十一届六次、八次全会和市委十届八次全会部署，坚持以居民需求为导向，以社会服务专业化方向，以专业社会工作人才为支撑，依托政府购买服务，实施社会工作服务项目，带动设置运行片区化社会工作服务站，探索社会工作服务的新理念、新机制、新模式、新场景，构建符合攀枝花实际的社会工作服务体系，增强民政基层服务力量，畅通社会工作参与基层社会治理途径，在保障改善民生和创新社会治理中更好地发挥社会工作的优势和作用。

### （二）工作目标

构建县（区）——乡镇（街道）——村（社区）三级社会工作服务体系，大力培养本土社会工作人才，培育扶持扎根基层的社会工作服务机构，形成专业化的社会工作服务力量和服务网络，推进“五社联动”发展。力争到“十四五”末，实现全市乡镇（街道）社会工作服务全覆盖，以基层社工站为基础的社会工作服务体系基本建成，社会工作专业队伍更加壮大，专业化、职业化水平显著提高，政府购买社会工作服务机制更加完善，社会工作参与基层社会治理的能力和水平有效提升，社会工作的作用得到更加充分发挥，社会工作者地位得到普遍认可。

### （三）构建方式

——**省级资金奖补带动运行一批。**承担省级社会工作服务试点项目任务的县（区），采取“省级奖补、市县为主”的方式，在试点期间，通过政府购买服务方式引入社会工作服务机构实施社会工作服务项目，运行县级社会工作服务总站、3-5个乡镇（街道）社会工作服务站（含省级试点）、5-8个村（社区）社会工作服务室。

——**城乡社区治理试点形成一批。**承担省级城乡社区治理试点任务的县（区），结合三年行动计划，重点在开展城乡社区治理试点工作尤其是“三社联动”机制创新试点、社会组织参与型社区建设试点的乡镇（街道）、社区，依托实施社会工作服务项目，形成一批社会工作服务站点，有效提升社区治理及服务质效。

——**依托民政服务机构布局一批。**依托新建的养老服务综合

体等民政服务机构，引入或培育社会工作服务机构，充实社会救助、儿童关爱、社区治理等服务内容，整合实施殡葬服务进社区试点，推动移风易俗，建设运行社会工作服务站，构建养老、助残、扶幼、济弱、帮困的社会工作综合服务形态。

——**县（区）整合部门资源自建一批。**鼓励各县（区）努力探索政府购买服务统筹协调机制，整合民政、团委、妇联、残联等部门政府购买服务资金资源，引入社会工作服务机构开展社会工作服务，带动运行一批社会工作服务站点。

——**利用现有场所资源赋能一批。**鼓励县（区）充分利用乡镇（街道）便民服务中心、大型社区党群服务中心等资源设施，联动社会工作服务机构、社区“两委”成员、志愿者，开展片区化、专业化社会服务，形成一批社会工作服务站点。

#### （四）构建方向

——**整合民政服务。**以健全制度、开发岗位、整合服务、提升质量为重点，推动社会救助、养老服务、儿童福利、殡葬服务等民政服务在基层实现融合化、专业化，促进民政领域社会工作发展，提升基层民政服务能力和水平。

——**推动政府购买。**大力培育社会工作服务机构、社会组织等承接主体，以承接民政下沉事项为切入点，逐步推动工会、团委、妇联、残联、退役军人事务等下沉事项通过政府购买服务方式实现统筹整合，提高行政效能。

——**培育多元主体。**在充分发挥社区“两委”成员、专职社区

工作者、居民小组长、网格员作用的基础上，通过引入专业化社会工作服务机构，加快培育本土化社会组织、专业社会工作者和志愿者，形成“一核多元”的治理主体。

——**加强社区治理。**通过专业化的社会工作力量介入和专业化的社会工作手法运用，充实社区服务内容，拓展服务范围和内涵，丰富社区治理场景，提升社区治理及服务的组织化、专业化水平。

——**激活社区经济。**以专业化服务为牵引，在优化基本公共服务供给的同时，不断激活社区居民服务需求，培育做大家庭社区服务业，畅通经济社会运行“毛细血管”。

## 二、工作任务

### （一）优化服务网络

按照“先有后好、分层次发展”的原则、“五个一批”的思路和“先城后乡”“先镇（街）后村（社）”的顺序构建社会工作服务网络。

2021年，全市运行社会工作服务站（室）48个。其中，县（区）社会工作服务总站5个，乡镇（街道）社会工作服务站12个（其中涉改乡镇占50%以上），社区（村）社会工作服务室31个，初步形成三级社会工作服务体系（各县<区>2021年具体任务见附件1）。2022-2025年，继续推动乡镇（街道）社会工作服务站、社区（村）社会工作服务室建设，积极推进民政服务机构社会工作服务站建设，努力提高社会工作服务站（室）运行质量，

逐步推动社会工作服务站（室）标准化运行。至 2025 年，实现全市各县（区）社会工作服务总站全覆盖，各乡镇（街道）社会工作服务全覆盖，人口较集中的社区（村）及周边片区社会工作服务全覆盖。

各县（区）结合实际情况分层次推进社会工作服务体系构建。省级资金支持的社会工作服务试点项目，须严格落实《四川省社会工作服务体系建设试点工作方案》（川民发〔2021〕44号）要求，按照《四川省街道（乡镇）社会工作服务站建设导引（第一版）》规范建设社会工作服务站；社会工作基础及经济条件较好的乡镇（街道），社会工作服务站（室）按照攀枝花市社会工作服务站建设导引（见附件 2）设置，引入社会工作服务机构运营管理，开展专业社会工作服务；基础条件较弱的乡镇（街道）社会工作服务站（室）可依托现有资源先实现“有场地、有标识、有办公设备、有工作人员、有制度”，能够协助基层民政部门做好公共服务及与社会治理方面的工作。由县（区）民政局统筹辖区内社工人才资源，依托县（区）社会工作服务总站，采取 N 个专业社会工作者或 1 个社会工作服务机构指导多个社会工作服务站（室）的方式，定期指导社会工作服务站开展工作。要求社会工作服务站（室）从业人员参加全国社会工作者职业水平考试，鼓励站内孵化培育社会工作服务机构，规范社会工作服务站（室）发展，提升服务质量，逐步实现标准化，达到“有专职持证社会工作者、有社会工作服务机构、能开展专业社会工作服务”层次，将社会工作

服务站（室）打造成为辖区社会工作者能力提升、社会工作服务机构培育发展、社会工作专业服务供给和服务项目实施、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型服务平台。

## （二）厘清各级职能

社会工作服务站点是按照“政府扶持、社会承接、专业支撑、项目运作”的思路，依托政府购买社会工作服务项目，形成的综合性社会服务的专业供给平台、全方位社区治理的专业支持平台、各领域资源要素的专业整合平台。要坚持站室联动，分级明确服务事项清单，落实市级指导功能、县级主体职责、乡级双重任务、社区服务职能。

——**社会工作服务总站**职能主要是：对本县（区）社会工作服务机构和社会工作服务站点提供综合服务。负责培养社会工作专业人才，孵化培育社会组织，搭建社会工作交流平台，开展服务项目集中展示，实施社会工作站点标准化建设和业务指导，通过社会工作专业督导、政府购买服务培训等方式，推动站点规范化运行，促进站点充分发挥助力乡村振兴和社区治理的重要作用。

——**乡镇（街道）社会工作站**职能主要是：通过片区化设置，建立社区服务项目化运作联动机制，有效整合项目资源，链接和引入各方面人才、政策、服务等资源，以居民需求为导向、社会组织为载体、社会工作人才为支撑，通过政府购买服务方式，打包整合实施社区服务项目，推动加强基层治理能力建设、培养社会工作专业人才、做实两项改革“后半篇”文章。

——村（社区）社会工作室职能主要是：通过发现社区需求、开展项目设计、实施供需对接、落实主体承接，积极为家庭、老年人、青少年、残疾人、妇女儿童、弱势人群和其他有服务需求的人群，运用专业方法提供包括困难救助、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、矛盾调处、资源协调、社会功能修复和促进个人与环境适应等在内的专业服务。最大限度整合辖区各类资源，引导辖区单位、社区组织和志愿者为居民服务。

### （三）培育本土社会工作人才队伍

坚持优化存量与扩大增量并举，提高本土社工人才数量和质量。依托社会工作服务站点，打造社会工作专业人才培养、实训点。探索开展社会工作者分级培训，对街道（乡镇）干部、社区工作者和公益服务类事业单位、公益慈善类社会组织人员进行社会工作知识培训，并动员参加全国社会工作者职业水平考试，开展考前培训，增加以社区专职工作人员为主体的社会工作专业人才储备。对持证社会工作者开展社会工作“理论+实务”体系化培训及继续教育，提升社会工作者能力。对高层次社会工作人才进行理论、实务、管理、督导及学术研究等方面能力素质培训，促进我市社会工作专业人才梯队建设。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。开展社会工作宣传，传播社会工作理念。协助培养社区专（兼）职养老社会工作者。承担省级社工试点示范任务的乡镇（街道）社会工作服务站每年至少培育 2 名持证社工，其他社会工作服务站 5 年内至少培育 10 名持

证社工。

#### （四）孵化培育社会组织

为辖区内被孵化机构提供包括但不限于能力建设、信息共享、资源拓展、协助注册、管理咨询、成长评估等孵化服务，孵化培育扎根基层的社会组织。开展辖区内社会工作服务机构督导和培训。承担省级社工试点示范任务的乡镇（街道）社会工作服务站每年至少孵化1个登记注册的社会组织，其他社会工作服务站每年至少完成3个功能服务型 and 3个兴趣爱好志愿服务型社区社会组织孵化培育（其中涉改社区比例不低于30%），5年内至少孵化1个登记注册的社工服务机构。

#### （五）开展四大主体社会工作专业服务

1.开展社区治理服务。加强党建引领，充实社区服务内容，盘活社区公共服务空间，丰富村（居）民参与社区治理场景。挖掘社区资源和村（居）民骨干，培育发展社区社会组织，促进“五社联动”。推动社区志愿服务制度化常态化，指导社区志愿服务站（点）建设，推动社区志愿者队伍建设，开展“社工+义工”双工联动。每个社工站每年至少辐射培养30名社区志愿者。

2.实施民政领域社会工作服务。聚焦民政领域服务对象，依托城乡社区，以项目化方式，在社会救助、养老服务、儿童福利、社会事务领域以及乡村振兴等方面开展社会工作服务，重点为辖区内困难家庭、留守空巢老人、困境儿童、残疾人、流动人口等特殊群体以及其他有需要的对象开展心理疏导、人文关怀、生计

发展、关系调适、社会融入等专业社会工作服务项目。

3.构建城乡基层慈善服务体系。为慈善组织开展慈善活动提供专业技术支持，建立社区慈善服务需求台账，链接慈善资源，推动建立城乡基层慈善服务体系。

4.统筹相关部门社会工作服务。在社会工作服务站整合各部门下沉服务、各类社会资源、政府购买服务资金，实施相关部门购买的社会工作服务，开展以社区居民为对象的公共服务。

#### （六）做好社会工作服务体系评价监督

县（区）民政部门要定期开展社会工作人才队伍建设、社会工作服务机构培育发展、政府购买社会工作服务、社会工作服务质量等社会工作体系建设情况评价。乡镇（街道）要加强对社会工作服务站日常工作开展情况的监督管理，设立意见反馈和投诉渠道，接受群众监督。

### 三、保障措施

#### （一）加强组织领导

完善社会工作服务体系建设是发挥社会组织在社会治理中作用，畅通和规范社会工作者和志愿者等参与社会治理途径的重要抓手，是乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的重要内容。要将社会工作体系建设纳入创新基层社会治理、完善基层服务体系的整体布局，加强组织领导和政策支持，形成党委领导、政府负责、群团助推、社会协同、公众参与的社会工作统筹机制，分工协作、同频共振，有序推动社会工作融入基层社

会治理，释放更大治理效能。

## （二）建立工作机制

建立“四个一”工作机制，每月对省级社会工作服务试点进行1次调度；每季度通报1次县（区）社会工作服务体系建设工作进展情况；每半年向市民政局党组报告1次工作进展情况并推进部署；年底召开1次现场会，总结工作经验，并对工作成效突出的县（区）进行表扬鼓励。各县（区）社会工作服务体系建设情况将作为申请上级民政类项目、资金的重要参考依据。

## （三）明确职责分工

组织部门要加强社会工作专业队伍建设的宏观指导、综合协调，将社会工作人才队伍建设成效纳入人才工作考核体系；财政部门要落实社会工作经费保障，整合各部门投入的政府购买服务资金；人力资源社会保障部门要将社会工作知识纳入农民工技能培训和职业技能培训内容。

各级民政部门负责本级社会工作服务体系建设的统筹规划、组织实施和绩效评估，定期向上级民政部门提交社会工作服务体系建设报告，对下级社会工作服务站点的项目年度计划和购买服务协议进行备案管理，并对项目实施情况进行监督抽查。市民政局落实指导功能，负责统筹指导社会工作服务体系建设，制定实施方案，推进基层社会工作服务站点建设。拟定社会工作人才发展规划。督促检查社会工作和志愿服务项目实施。督促指导慈善组织参与基层治理；县（区）民政部门落实主体责任，设立县（区）

社会工作服务总站，指导乡镇（街道）、村（社区）协同参与社工服务体系建设，负责引进和管理驻站机构，制定评价细则，组建评价小组，评价乡镇（街道）社工站服务，培树具有创新性、可复制、可推广的典型模式，发挥省级试点示范作用，带动基础较好的乡镇（街道）社会工作服务站加快实现专业化。会同财政部门梳理政府购买的民政、教育、卫健、退役军人事务、团委、妇联、残联等部门和群团组织的服务事项，形成社工站服务事项清单，在社工站实现资金资源整合和项目实施。引导慈善力量参与基层治理，指导设立社区慈善基金；乡镇（街道）落实双重任务，发挥党组织的领导作用，确保社工站正确政治方向和服从服务大局。负责社工站建设管理、驻站社会工作者和项目实施日常监督管理。

#### （四）拓宽资金渠道

1.加大市级福彩公益金支持力度。统筹利用养老、儿童、社会工作等领域的福彩公益金支持社会工作服务体系建设。通过购买服务、补贴奖励、公益创投等方式，支持进驻乡镇（街道）社会工作服务站的服务机构实施社工项目。

2.统筹使用省级城乡社区治理试点资金。社会工作服务体系建设是省级城乡社区治理试点的重要内容，可统筹使用省级城乡社区治理试点奖补资金用于社会工作服务站（室）设施建设、购买服务、人才培养、孵化社会组织等。

3.加大财政资金支持。构建“省市奖补为引导、县（区）级投

入为主体”的资金投入机制，加大资金整合力度，统筹使用各级、各部门政府购买服务资金，用于支持社会工作专业队伍建设、购买社会工作服务。

4.按比例列支社会救助专项经费。落实中央办公厅、国务院办公厅《关于改革完善社会救助制度的意见》，支持乡镇（街道）、村（社区）加强社会救助服务供给。政府购买社会救助服务所需经费可按规定从已有社会救助工作经费或困难群众救助补助资金等社会救助专项经费中列支，支出比例不超过上年度困难群众救助资金支出总额的3%。

5.鼓励慈善资金投入。鼓励慈善组织通过合法程序，以服务项目和设立专项基金等方式，引入专业社会工作服务机构，在社会工作服务站（室）实施养老、助残、扶幼、济弱、帮困、人才培养等符合慈善宗旨的公益慈善、社会工作和志愿服务项目，支持社会工作服务体系建设。

6.链接社会资源。支持基层社会工作服务站链接基金会、企业等社会资源获得资金、物资、技术等支持，在社工站（室）实施社会工作服务项目。

- 附件：1. 各县（区）2021年社会工作服务站（室）建设任务表  
2. 攀枝花市乡镇（街道）社会工作服务站建设导引

## 附件 1

## 各县(区)2021年社会工作服务站(室)建设任务表

单位: 个

时间	县(区)	县(区)社会工作服务总站	乡镇(街道)社会工作服务站	村(社区)社会工作服务室	小计
2021年	东区(省级社会工作服务试点区)	1	4	7	12
	西区(省级城乡社区治理试点区)	1	1	4	6
	仁和区	1	3	8	12
	米易县(省级社会工作服务试点县)	1	3	9	13
	盐边县	1	1	3	5
	合计	5	12	31	48

# 攀枝花市乡镇（街道）社会工作服务站 建设导引

## 1 服务设施

1.1 社会工作服务站地址应选择人口集中、交通便利的地区，符合安全卫生和环保标准。

1.2 社会工作服务站遵循“办公空间最小化、服务功能最大化”原则，可依托乡镇（街道）、社区（村）党群服务中心、综合服务设施、便民服务中心、民政服务机构或社会组织孵化培育基地等设置，也可与其他公共服务场所合建或独立新建。

1.3 社会工作服务站在室外显著位置挂设带“中国社会工作”标志的“XX 乡镇（街道）社会工作服务站”标牌标识，在办公室内设置相同名称的背景墙。

1.4 社会工作服务站应设办公、服务、活动等功能区。应布局合理、装饰简洁、氛围舒适、利于开展服务。

1.5 社会工作服务站应配备桌椅、资料柜、档案柜等办公家具和电脑、打印机、电话、多媒体、白板等办公设备。

1.6 应在社会工作服务站出入口、厕所出入口设置无障碍通道。

1.7 应配备消防设施。

1.8 应设立线下宣传栏、线上宣传平台。

## 2 人员配备

2.1 社会工作服务站至少配备 2 名具有助理社会工作者及以上职业水平证书的专（兼）职社会工作者以及若干志愿者。

2.2 社会工作服务站设站长 1 名，由驻站社会工作服务机构（自主运营的由县<区>民政部门）指定 1 名专职社会工作者担任，负责社工站日常运行管理工作。

2.3 社会工作服务站人员配备可通过统一招聘、人才派遣、购买服务等方式进行。

2.4 社会工作服务站工作人员应遵守民政部发布的《社会工作者职业道德指引》，认同社会工作价值观。有条件的社会工作服务站应统一着装，佩戴工作牌。

## 3 服务内容

### 3.1 开展社区治理服务

3.1.1 党建引领服务。协助乡镇（街道）各级党组织开展党建工作，符合条件的社工站要成立党支部，与社区党组织联合共建，以“党组织+项目”的形式推动社会服务落地。以“党员+公益”的形式参与社区治理。践行社会主义核心价值观，弘扬党的光荣传统和中华优秀传统文化，宣传党员先进事迹，引领广大群众始终听党话、跟党走。协助社区党组织发挥战斗堡垒作用，发挥党员服务社区困难群众的先锋模范作用，展示社工在社区扶贫、帮困、助学、助残等方面的积极作为。

3.1.2 充实社区公共服务。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，预防社区疾病并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。

3.1.3 社区营造服务。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。丰富村（居）民参与社区治理场景，引导居（村）民自治，参与村（居）务管理，创新基层协商议事形式和活动载体，提升村（居）民自我管理、自我服务的意识和能力。

3.1.4 培育社区社会组织。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，在社区照顾、社区参与、社区融合、社区发展、社区矫正、社区戒毒等方面发挥作用，促进社区居民自我服务，助推社区减负增效。每个社会工作服务站每年至少完成3个功能服务型 and 3个兴趣爱好志愿服务型社区社会组织孵化培育（其中涉改社区比例不低于30%）。

3.1.5 推动社区志愿服务制度化常态化。指导社区志愿服务站（点）建设，推动社区志愿者队伍建设，开展“社工+义工”双工联动，拓展志愿服务领域，探索开展弱势群体关爱、社区建设、时间银行、绿色账户等志愿服务项目，依托全国志愿服务信息系统开展志愿者招募、培训、使用、激励保障等工作，每个社会工

作服务站每年至少辐射培养 30 名社区志愿者。

## 3.2 实施民政领域社会工作服务

### 3.2.1 社会救助

3.2.1.1 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。

3.2.1.2 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。

3.2.1.3 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。

3.2.1.4 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。

3.2.1.5 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。

3.2.1.6 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。

3.2.1.7 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。

3.2.1.8 生活无着流浪乞讨人员救助服务。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。

### 3.2.2 养老服务

3.2.2.1 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。

3.2.2.2 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。

3.2.2.3 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。

3.2.2.4 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。

3.2.2.5 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。

3.2.2.6 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。

### 3.2.3 儿童福利

3.2.3.1 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。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、心理疏导等服务链接社会资源。为困境儿童提供物质援助和关爱服务。

3.2.3.2 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。

3.2.3.3 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。

### 3.2.4 社会事务及福利

3.2.4.1 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。

3.2.4.2 殡葬服务。推动殡葬服务进社区，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。

3.2.4.3 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。

### 3.2.5 参与乡村振兴

3.2.5.1 社会服务。为农村留守老人、空巢老人、特困老人开展巡访评估、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。为农村留守儿童、困境儿童家庭开展监护评估、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设等服务，协助开展走访核查和家庭探访及督导检查。为农村留守妇女开展生理保健服务、心理健康、技能训练和创业支持、文化娱乐、亲职辅导等服务。

3.2.5.2 社会建设。培育引领农村社区社会组织和志愿者，举办文化娱乐活动，促进异地搬迁群众融合适应、乡村居民间的互助与社会网络的发展、居民社区归属感的建立和增强，为乡村全面振兴打造有力的社会基础。组织引导广大农村居民有序参与农村治理和各方面事业的发展，助力构建共建、共治、共享的乡村治理新局面。

3.2.5.3 资源链接。充分链接社会企业、高校等相关资源，与当地形成产业互动，保障当地群众收入稳定，实现本地就业和创

业。

### 3.3 培育本土社会工作人才队伍

3.3.1 孵化培育社会组织。为辖区内被孵化机构提供包括但不限于能力建设、信息共享、资源拓展、协助注册、管理咨询、成长评估等孵化服务，孵化培育扎根基层的社会组织。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。为社会工作服务机构提供培育扶持、内部治理、项目指导、资源对接等服务，统筹发布辖区内社会工作服务项目信息，协助做好立项、督导、评估等服务。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。承担省级社工试点示范任务的乡镇（街道）社会工作服务站每年至少孵化1个登记注册的社会组织，其他社会工作服务站5年内至少孵化1个登记注册的社工服务机构。

3.3.2 培养专业社会工作者。为社会工作者提供培训、教育等能力提升服务。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，开展考前培训。对持证社会工作者开展社会工作“理论+实务”体系化培训及继续教育。对高层次社会工作人才进行理论、实务、管理、督导及学术研究等方面能力素质培训。协助培养社区专（兼）职养老社会工作者。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。承担省级社工试点示范任务的乡镇（街

道) 社会工作服务站每年至少培育 2 名持证社工, 其他社会工作服务站 5 年内至少培育 10 名持证社工。

3.3.3 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。

### 3.4 助力构建城乡基层慈善服务体系

推动“社工+慈善”联动, 宣传慈善文化, 培育慈善人才, 推动建立城乡基层慈善服务体系, 引导慈善资金支持和参与基层治理。对接社区困难群体需求, 建立社区慈善服务需求台账, 链接慈善资源。拓宽社会公众参与慈善渠道, 联合慈善组织依法设立社区慈善捐赠点, 培育社区基金, 开展社区慈善活动。

### 3.5 统筹相关部门社会工作服务

整合各部门下沉服务、各类社会资源、政府购买服务资金, 实施相关部门购买的社会工作服务, 开展以社区居民为对象的公共服务。

## 4 运行管理及运营模式

4.1 社会工作服务站实行实体化、专业化运行。可采取自主运营或通过购买服务方式引入社会工作服务机构运营等。

4.2 制度建设。应建立健全社会工作服务站管理和运行制度, 包括日常管理、会议培训、工作考核、项目管理、档案管理、财务管理、信息公开、服务监督等。

4.3 计划管理。社会工作服务站应结合实际, 制定总体工作规划、阶段性工作计划以及具体的实施办法和执行措施。

4.4 项目管理。社会工作服务站实行项目化管理，实施项目应按照需求调研、项目设计、项目论证、项目实施、项目监测、绩效评估的流程进行。服务流程包括接案、预估、计划、介入、评估、结案。

4.5 服务创新。社会工作服务站应注重服务创新，结合本土实际，培育特色服务品牌，产生社会效益和行业效应。

## 5 评价监督

### 5.1 服务评价

5.1.1 评价主体。由县（区）民政部门负责对社会工作服务站建设运行情况进行评价。

5.1.2 评价内容。包括服务设施、人员配备、服务内容、运行管理、服务满意度等。重点评估服务对象受益情况、本地社会组织培育、社会工作人才培养和服务工作的社会效益进行评估。服务满意度测评主要评估服务对象、购买方、项目执行方等对服务过程与成效的满意度，可通过面谈、电话访谈和问卷调查等方式进行。

5.1.3 评价方式。由县（区）民政部门牵头制定评价细则，组建评价小组，每年度对社会工作服务站进行评估。

### 5.2 服务监督

乡镇（街道）对社会工作服务站日常工作开展情况进行监督管理，设立意见反馈和投诉渠道，接受群众监督。