

# 用户需求书

## 一、项目概况

为深入贯彻省民政厅等 15 部门《关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的实施意见》（琼民发〔2020〕8 号）《海南省乡镇（街道）社会工作服务站建设工作指引（试行）》《海南省民政厅关于开展 2023 年乡镇（街道）社工站建设工作的通知》文件精神，组织实施好文昌市镇级社会工作服务站建设项目工作，特进行本次采购。

文昌市 2023 年拟按照每个社工站配备 3 名社工的标准，建设 17 个社工站，为群众提供专业社会工作服务。

社工站分布情况如下：

标包号	标包名称	所含区域	预算金额
HNJF2023-028 (A 包)	文昌市镇级社会工作服务站 建设项目 (A 包)	铺前镇	¥1,760,000.00
		锦山镇	
		冯坡镇	
		抱罗镇	
		翁田镇	
		公坡镇	
		昌洒镇	
		龙楼镇	
HNJF2023-028 (B 包)	文昌市镇级社会工作服务站 建设项目 (B 包)	文城镇	¥1,980,000.00
		东郊镇	
		东路镇	
		东阁镇	
		文教镇	
		潭牛镇	
		蓬莱镇	

		重兴镇	
		会文镇	

本项目服务期限：自合同签订之日起 1 年。

本项目采购预算为：该项目预算资金为人民币叁佰柒拾肆万元整（¥3,740,000.00）元。

其中：A 包预算金额为人民币壹佰柒拾陆万元整（¥1,760,000.00）

B 包预算金额为人民币壹佰玖拾捌万元整（¥1,980,000.00）

预算资金主要分为 2 个部分使用：

1、人员工资。参照海南省统计局“海南省 2021 年度城镇私营单位就业人员年平均工资”的标准计算社工工资。

2、站点办公经费。

项目付款方式，分为 3 期。第一期：自合同生效之日起一个月内拨付项目价款 50%。第二期：项目成功运行第 6 个月，经验收前 5 个月的工作成果合格后，支付项目价款 40%。第三期：经验收全部工作成果合格后，支付项目价款 10%。

## 二、社工站服务内容

社工站以提升社会化服务为方向，将全市社会救助、一老一小列入社工重点工作，在服务期限内开展以下服务：

服务领域	服务内容	操作指引
(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、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、临时救助、医疗救助、教育救助、住房救助、法律援助对象等社会救助对象建档工作。

服务领域	服务内容	操作指引
1.健康服务		提供与老年人身心健康直接相关的健康风险评估、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。
		协助评估特殊困难老年人身体状况、居住环境、经济状况等，摸底排查特殊困难老年人生活状况，确立风险等级。

(二) 养老服务	2.救助服务	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。链接公益慈善、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、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。
	4.建立社会支持网络	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服务。开展爱老社区倡导，传承中华民族尊老敬老的美德。协助开展“时间银行”互助养老创新模式，做好宣传发动、志愿者和服务对象注册、发布需求等工作。
	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，防范化解以养老服务为名非法集资风险。

	6.临终关怀	<p>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。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。</p>
(三)儿童福利	1.救助保护	<p>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。</p>
	2.家庭教育	<p>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。</p>
	3.社会关爱	<p>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</p>

		关爱示范社区，链接公益项目、志愿服务等社会资源，开展专业儿童社会工作服务。
	4.留守妇女关爱服务	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。
(四) 城乡社区治理	1.社区公共服务	提供社区福利服务，关注社区弱势群体，协助解决困难。开展就业政策咨询，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.社区社会组织管理服务	配合当地党委和政府，宣传培育发展社区社会组织的有关政策，引导社区社会组织登记或备案。引导社区社会组织提供社区服务，参与社区治理。
	3.社区志愿服务	探索建立“志愿服务时间银行”站点，指导社区志愿服务站点建设，积极培育和发展志愿服务队伍，为社区开展志愿服务，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、激励和管理工作的，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、自我服务的能力。
	6.“五社联动”服务	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、社区慈善资源“五社联动”，整合资源，形成多方主体“共建、共治、共享”的社区治理新格局。
	7.资源整合	搭建资源链接平台，积极与慈善组织、基金会等社会力量合作，吸引企业、社会组织、爱心人士等社会力量参与社会服务，促进各类社会服务力量融合，织牢社会支持网络，为群众提供不同类型的精准服务，回应群众需求。
	8.政策建议	通过社会工作专业视角挖掘群众需求，发现社区存在问题，并进行专项调查研究，为社区及有关政府部门提供切实可行的对策建议，协助出台政策文件，优化和完善社区服务，提升社区治理效能。
	9.“候鸟”社区、“国际”社区社工服务	在“候鸟”人才、外籍人士聚集社区开展生活信息咨询，就业创业信息咨询、身心健康辅导、社区融入等社会工作服务，吸引“候鸟人才”、外籍人士融入海南，为海南自贸港建设做贡献。
(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，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。

## （六）提升服务

①孵化培育 1 家社会工作服务机构，在整合现有资源，新建、改扩建基础上支持成立我市各镇社会工作服务站。帮扶受援机构和站点提升内部治理、专业服务、资源整合和组织发展能力，夯实受援“一老一小”贫困地区社会工作发展基础。

②组织举办社会工作专业理论和实务能力培训，支持受援机构培养至少 10 名社会工作人才考取全国社会工作者职业资格证书（各社工站一名）。

③深入开展留守老人、困境老人、留守儿童、困境儿童、残疾儿童等社会工作服务需求，制定有效服务方案，全面提升社会救助服务，形成我市政府购买社会工作服务的特色品牌。

#### （七）管理保障

①硬件维护：社工站依托各地站点实际情况，负责使用、清洁、维护办公场地和必要的设施设备，包括单独的办公用房、桌椅、电脑、打印机、档案柜等，满足日常办公、档案存放及督导培训等。

②制度建设：社工站应建立合理的组织架构和内部责任分工，规范的运行流程和标准，建立人员管理、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工作制度。

③人员配备。供应商应委派一名项目经理，统筹管理各工作站，项目经理应具有丰富的社会经验项目管理或服务经验，具有较高的管理能力、组织协调能力，具有较强的工作责任心，每月至少对各工作站进行一次检查指导，以确保各工作站服务质量满足采购人及群众要求。每个社工站至少配备 3 名驻站社工，要求年龄 45 周岁（含）以下，社会工作或相关专业（相关专业包括社会学、社会政策、民政管理、社区管理等专业）大专及以上学历，且符合下列条件之一：

- （1）取得全国社会工作者职业资格证书；
- （2）取得地方人力资源社会保障、民政部门共同认可的社会工作员职业资格证书；

(3) 近 5 年以来接受过不少于 120 小时的社会工作专业培训（社会工作专业培训是指县级以上民政部门、社会组织孵化基地、社会工作行业组织集中开展的专业培训）。社工站站长须由取得全国社会工作者职业资格证书人员担任。

以上人员同等条件下优先录用本地户籍人员。

④统一标识。社工站要按照标准化和规范化建设，统一使用“中国社会工作”标识，在办公场地显著位置挂设社工站标牌，标牌格式：“文昌市 XX 镇社会工作服务站”，有条件设置个案工作室、小组活动室等活动场所的，张贴附有社会工作及相关功能的标识，在社会工作服务过程中统一使用标识。

#### （八）服务标准

①探访：每名社工每年至少开展不少于 24 次入户探访，优先面向民政对象、特殊群体（特困、孤寡、独居、空巢、农村留守、计划生育特扶、失能等老年人、农村留守儿童和困境儿童），建立工作台账。

②建档：每个社工站每年为本镇重点区域或重点民政服务群体完成专门的服务建档。

③个案工作：每个社工站每年个案接案不少于 2 人，为每个建档的服务群众服务不少于 5 次，为个人提供心理支持，资源链接，协助群众解决棘手问题。

④小组工作。每个社工站每年策划实施小组不少于 2 个，每个小组不少于 4 节（次），每个完整小组参与人次不少于 16 人次。形成完整小组记录档案，内容可包括建立互助小组、兴趣团体、培育社区社会组织等，通过促进小组成员之间的良性互动和互相支持综合解决服务群体遭遇的困难。

⑤乡镇工作。每个社工站每年组织乡镇活动不少于 3 场，每场不少于 10 人，为群众开展必须包括但不限于社会工作宣传和志愿服务倡导等活动，对于居民具体需求突出的社区，盘活当地社会组织及其他社会资源，开展多元服务。

⑥志愿服务。每个社工站每年至少发动新增实名注册志愿者 30 名，组建至少 1 个志愿服务队，依托全国志愿服务信息系统做好志愿者注册、志愿团体注册、志愿服务项目发布及时长记录。

### 三、站点办公要求：

本项目的预算金额中含站点办公经费。站点办公经费包含办公设备，办公设备须供应商自行配备，负责办公设备维护修缮。

### 四、综合说明

凡及磋商文件的补充说明和修改，均以采购代理机构在海南省政府采购网上发布的公告为准。