

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，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展理念，以提升基层民政服务能力为重点，以专业社会工作服务为支撑，结合海南自贸港建设需要，通过搭建基层服务平台，完善设施设备、健全服务机制、优化服务功能、委托专业机构运行，逐步健全完善社会工作服务体系，推动社会工作服务力量向基层下沉，打通服务群众“最后一米”。

（二）目标任务。至2023年底，全县11个镇分别建成11个社会工作服务站，实现镇社工站全覆盖。至2025年，基本建成“功能齐全、运行规范、服务专业”的“村（社区）-镇-县”三级社会工作服务平台，形成横向融合、纵向联动的服务体系。

（三）运行机制。社工站实行项目化、专业化运行，通过政府购买社会工作服务项目的方式实施。购买主体为县民政局。承接主体为由依法在民政部门登记成立的能够提供专业社会工作服务的社会组织。镇政府（大社区服务中心）作为社工站项目落地地方，协同县民政局开展相关工作。

二、组织架构

根据《海南省民政厅 海南省财政厅关于加快推进社会工作三级服务体系建设的指导意见》（琼民发〔2022〕9号），社会工作三级体系建设主要包括三级社会工作服务平台设置。县民政局成立社会服务中心，指导统筹各镇社工站开展服务。

(一)成立县社会工作服务中心,负责全县社会工作统筹规划、资源整合、协调指导、督促检查、绩效评估、经验推广和人才队伍建设等工作。县社会工作服务中心由政府购买第三方资质单位负责成立、维护、运营与管理,由县民政局主管。

(二)全县 11 个镇分别设立 11 个社工站,由县社会工作服务中心统一统筹指导,开展镇社会工作发展服务,促进乐东县社会工作发展;服务“一老一小”、社会救助、低保、残障、社区建设、乡镇社会工作服务站等民政工作领域服务对象。镇社会工作服务站由政府购买第三方资质单位负责成立、维护、运营与管理,由县民政局主管。

(三)在有条件的村(居)可设立村(居)社会工作服务室,隶属于各乡镇社会工作服务站,解决当地村(居)民群众最迫切、最需要、最直接的问题,探索拓展多领域的社会工作服务,重点解决社区实际问题。

三、服务设施

(一)服务场地。按照“统一布局、综合利用”的原则合理布局,社工站应合理选址,设有“两室、两中心”等功能区,场地建设应当符合下列要求:

1. 社工站依托乡镇、街道、大社区等现有服务设施,用房选址应选择市政设施条件好、交通便利、便于服务的地段。

2. 社工站应当根据服务内容和居民需求,设置“两室、两中心”等功能区域:

——“两室”,即社工办公室、个案工作室;

——“两中心”，即社工服务中心，志愿服务中心。

对于场地不足的，可通过混合设置或资源共享的方式解决。

3. 社工站办公场所应配备必要的办公设备，并应符合消防标准，配备有关消防设施。

（二）标识标牌。统一使用“海南社会工作”标识，在办公场地显著位置设置社工站标牌，标牌格式：“海南省乐东黎族自治县 XX 镇社会工作服务站”。

（三）硬件设置。县政府部门、镇人民政府应整合辖区内公建配套设施，充分利用社会服务中心等基层服务场所，包括单独（或共享）的办公室等，实现资源共用、共享，县民政局购买第三方负责统一配置桌椅、电脑、打印机、档案柜等必要的办公设施设备，主要用于驻站社工日常办公、档案存放、督导培训等。有条件的可设置个案工作室、小组活动室等活动场所。

四、人员配备

（一）驻站社工要求。根据《海南省乡镇（街道）社会工作服务站建设工作指引（试行）》，每个乡镇社工站至少配备 3 名驻站社工，其中设站长 1 名，具体负责社工站的日常运行管理；驻站社工身份为承接方正式聘用的工作人员。驻站社工应遵守《社会工作者职业道德指引》，认同社会工作价值观，统一着装，佩戴工作牌。

（二）驻站社工资质。驻站社工要求年龄 45 周岁以下，大专及以上学历，且符合条件之一：

1. 取得社会工作及相关专业大专以上学历,相关专业包括社会学、社会政策、民政管理、社区管理等专业;

2. 取得助理社会工作者及以上职业水平证书,并按照民政部《社会工作者职业水平证书登记管理办法》(民发(2009)44号)登记注册;

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)。未取得社会工作者职业资格证书或非社会工作专业毕业的,须在2年内取得社会工作职业资格证书。社工站站长须由取得助理社会工作者及以上职业水平证书人员担任。

(三) 优先录用条件。同等条件下,驻点社工优先录用具有本地户籍、省内应届大学毕业生、具有省内社会工作实训基地实习经验人员。

五、服务体系和服务内容

社工站在县民政局的指导下,根据群众需要立足增强基层民政服务能力,落实惠民便民利民政策,深入了解基层,精准定位服务需求,打造一批群众认可、特色鲜明、具有示范带动作用的社会工作服务品牌项目。

(一) 服务体系。社工站聚焦民政主责主业,针对困难群众和特殊群体等打造“1+1+5+X”服务体系,将为民服务落实到一线,即“1”个资源平台-搭建资源链接平台,引导企业、社会组织、爱心人士等社会力量通过各地社工站参与基层社会服务,孵化培育社区社会组织,发展壮大志愿者队

伍，促进服务力量融合。

“1”个重点项目—突出当地群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务。

“5”大基础领域—重点做好社会救助、养老服务、未成年人关爱保护、社区治理、社会事务等领域特殊困难群众基本生活保障、社区融入和社会参与等工作，精准化识别服务对象，提供专业化、精细化社会工作服务，每个社工站可聚焦1-2个基础领域开展服务。

“X”个特色服务—结合本土实际，探索拓展多领域的社会工作服务，打造品牌社会工作服务项目，产生社会效益和行业效应。每个社工站应总结提炼1个以上特色社会工作服务案例。

（二）服务内容。服务清单主要包括社会救助、养老服务、未成年人关爱保护、社区治理、社会事务等5个服务领域的服务内容。社工站应当根据本清单及时制定本社工站的具体服务清单，并报送县民政局、镇政府（大社区服务中心）。社工站不承担《服务清单》以外应由政府承担的行政行为、管理、服务、保密事项等事项。

六、制度建设

社工站应建立合理的组织架构和确立内部责任分工，建立健全社工站管理和运行制度，规范运行流程和标准。

（一）工作考核制度。对社工站站长、其他驻站社工及志愿者的工作有完善的考核办法和操作规程，严格按照制度规定加强对机构及相关人员的管理。

（二）项目管理制度。社工站工作实行项目化管理，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。

（三）档案和信息化管理制度。对档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的借阅、档案销毁、档案保密等有详细规定，档案应包含电子、纸质等形式，涵盖行政、财务、人事、服务、评估等内容，指定专人负责档案管理工作。建立社会工作服务信息数据库，依托民政部“全国社会工作信息系统”，注册登记驻站社工和社工项目信息。

（四）财务管理制度。建立完善的财务管理制度，严格按照会计制度设计社工站项目科目，并进行日常账务处理。

（五）信息公开制度。明确社工站信息公开的形式、内容、时间等要求，定期公开社工站服务进展、经费使用情况以及服务成果等。

（六）服务监管制度。对社工站运行服务进行内部质量监控和成效监测。社工站定期向县民政局、镇政府报告社工站建设运营情况，并提交月度工作简报、中期和终期工作报告。

（七）风险管理制度。建立风险管理制度，制定风险预案，确保服务内容和过程符合有关法律法规规定，保障驻站社工和服务对象人身和财产安全。

（2）商务要求

七、监督评估

（一）服务监督。省民政厅对县实施社工站项目情况进

行督导检查。县民政局对本县社工站规划建设、运行管理、服务项目制定实施、项目资金监管、检查评估等进行监督管理。县民政局负责受理社会大众对社工站工作的投诉意见，及时处理违纪违规违法行为。镇政府(大社区综合服务中心)对社工站日常工作进行指导监督，为社工站项目实施提供协助和支持，对社工站进行安全检查。

(二) 评估机制

1. 评估主体:由县民政局委托第三方机构对社工站运营进行评估,镇政府共同参与,评估标准参考《海南省乡镇(街道)社会工作服务站运营评估标准》共设置4个一级指标、17个二级、37个三级指标。

2. 评估内容:评估内容按照民政部标准《社会工作服务项目绩效评估指南》(MZ/T 059-2014),包括:项目实施、项目管理、服务绩效、资金使用等。每个服务年度应对社工站项目进行中期、末期两次评估,末期需包含专业服务评估和财务评估。

3. 评估方式:采取资料分析、问卷调查、电访面谈、实地察看等方式进行评估。社工站应积极配合,及时提供真实、准确、可靠的相关佐证材料。

4. 评估结果:社工站的评估总分为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。评估结果由三方评估分数的总和确定,其中,第三方机构分值占比60%、县民政局分值占比30%、

镇政府分值占比 10%。

5. 结果运用:县民政局依据评估结果,指导社工站制定整改措施,对服务进行持续改进;跟踪服务改进过程并保存服务改进记录。年度评估结果作为承接方能否在项目周期内续签社工站项目合同的重要参考依据。年度评估结果为合格及以上等级的,项目周期内(原则上以三年为一个周期,周期内一年一签)可以续签合同;评估不合格的不予续签,按照政府采购程序重新确定承接方。