

乡镇（街道）社会工作服务站 服务管理规范

2023 - 12 - 28 发布

2024 - 03 - 28 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基础保障	2
4.1 人员配备	2
4.2 岗位与职级设置	2
4.3 运营保障	2
5 服务内容	2
5.1 社会救助	2
5.2 养老服务	2
5.3 儿童关爱保护	3
5.4 城乡社区治理	3
5.5 社会事务	3
5.6 志愿服务	3
5.7 其他领域服务	3
6 服务流程	3
7 社会工作人才队伍建设	4
7.1 提升社工持证人数	4
7.2 项目实践	4
7.3 继续教育	4
7.4 经验交流与合作	5
7.5 接受督导	5
8 内部管理要求	5
8.1 组织架构建设	5
8.2 制度建设	5
9 社会工作督导	5
9.1 督导要求	5
9.2 督导内容	5
9.3 督导流程	5
10 本土化社会工作研究	5
11 评价与改进	6
11.1 评价的基本要求	6
11.2 评价方式	6
11.3 评价结果	6

11.4 结果运用.....	6
11.5 持续改进.....	6
附录 A （资料性） 乡镇（街道）社会工作服务站评估评分表	7
参 考 文 献.....	18

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。

本文件由云南省民政厅提出。

本文件由云南省民政标准化技术委员会（YNTC25）归口。

本文件起草单位：云南省标准化研究院、云南省民政厅。

本文件主要起草人：杨俊、李建军、赵杰玉、孟晓芳、黄典一、贺唐琼、杨敏、朱勋程、李宁。

乡镇（街道）社会工作服务站服务管理规范

1 范围

本文件规定了乡镇（街道）社会工作服务站的术语与定义、基础保障、服务内容、服务流程和方法、社会工作人才队伍建设、内部管理要求、社会工作督导、社会工作研究、评价与改进等内容。

本文件适用于乡镇（街道）社会工作服务站的服务和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 058 儿童社会工作服务指南

MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南

MZ/T 064 老年社会工作服务指南

MZ/T 166 社会工作督导指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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

简称“社工站”，是指各乡镇（街道）设置的，以服务困境群体为主，为辖区社会工作者能力建设、社会工作机构发展、社会工作服务项目实施以及引导社会力量参与城乡社区治理、助力乡村振兴、保障改善民生等提供服务和支持的基层综合服务平台。

3.2

社会工作者 social worker

简称“社工”，是指遵循社会工作的价值准则，运用社会工作专业方法，从事社会服务职业的人员。

3.3

社会工作服务机构 social work service organization

以社会工作专业人才为主体，坚持“助人自助”宗旨，遵循社会工作专业伦理规范，综合运用社会工作专业知识、方法和技能，开展困难救助、矛盾调处、权益维护、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源链接等服务的社会组织。

3.4

社会工作服务 social work service

社会工作专业人员遵循社会工作专业价值理念，运用专业方法为有需要的服务对象（个人、家庭、社区、组织等）提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等方面的专业性服务，以协助服务对象恢复和发展社会功能、提升服务对象适应环境的能力。

[来源：MZ/T 059-2014, 定义2.1]

3.5

督导者 supervisor

提供社会工作督导的具有一定社会工作从业经验的社会工作者。

[来源：MZ/T 166-2021, 定义3.2]

4 基础保障

4.1 人员配备

4.1.1 社工站应配备不少于3名专职人员开展服务，其中持证社工或社会工作专业毕业生不少于1名。

4.1.2 社工站应设1名站长，2名副站长。站长、副站长宜由专职持证社工担任，两名副站长分别负责事务性社会工作和服务性社会工作。

4.1.3 社工站宜配备社会工作督导者。

4.2 岗位与职级设置

社会工作专业人员岗位分为“四岗九级”，即：高级、中级、初级和社工从业人员四岗，其中高级分三级、中级分三级、初级分二级、社工从业人员一级。岗位名称与职级从高到低分别为：一级高级社会工作者、二级高级社会工作者、三级高级社会工作者；一级社会工作者、二级社会工作者、三级社会工作者；一级助理社会工作者、二级助理社会工作者；社工从业人员。

4.3 运营保障

4.3.1 运营模式

社工站应实行项目化运营，主要有以下运营方式：

- 自主运营：由乡镇（街道）直接运营，开展社会工作专业服务，鼓励登记注册为社会工作服务机构；
- 社会工作服务机构运营：通过政府购买服务方式由登记注册为社会工作服务机构运营。

4.3.2 经费来源

经费的来源主要有以下方式：

- 政府购买服务：社工站可以通过承接政府购买服务项目，以支持其运营；
- 捐赠和赞助：社工站可以接受企业、社会组织 and 个人的捐赠和赞助；
- 自筹经费：社工站可以通过开展非营利性服务或活动筹集资金；
- 合作伙伴支持：社工站可以与其他机构或组织建立合作伙伴关系，共同开展项目或服务，从而获得经费支持。

5 服务内容

5.1 社会救助

为社会救助对象开展政策落实、照料护理、心理疏导、关系调适、能力提升、社会融入、资源链接等服务。

5.2 养老服务

协助完善城乡社区居家养老为基础的服务网络，开展留守、空巢、高龄、特困老年人探访关爱、生活照料、精神慰藉、家庭关系协调、社区参与、智能技术运用、咨询服务、危机干预、资源链接、社会支持网络建设等服务。具体内容应符合MZ/T 064的要求。

5.3 儿童关爱保护

协助开展城乡社区留守儿童、困境儿童家庭探访和对象核查评估；参与未成年人保护、监测、预防强制报告、应急处置、评估帮扶、监护干预工作；对儿童家庭及监护人开展监护法制宣传、安全和心理健康教育、隔代教育能力建设。具体内容应符合MZ/T 058的要求。

5.4 城乡社区治理

培育社区社会组织，协助开展社区公共服务。引导群众提升民主意识、合理表达诉求、广泛开展协商，协助完善群众积极参与构建自治、法治、德治相融合的基层治理体系。协助易地扶贫搬迁集中安置社区推进社区服务体系建设，开展困难家庭的支持、关爱和互助服务，促进搬迁群众社会融入。

5.5 社会事务

协助开展残疾人、殡葬、生活无着、流浪乞讨人员救助等服务，有针对性地开展婚姻家庭辅导、精神障碍社区康复、情感关怀、心理疏导、资源链接、权益维护、社会支持网络建设、救助照料等服务。

5.6 志愿服务

探索“社工+志愿服务”服务机制。协助志愿服务组织开展志愿者动员、招募、培训、使用、服务记录与证明等工作。培育和发展志愿服务队伍。

5.7 其他领域服务

发挥社会工作专业优势，在发生重大自然灾害和公共卫生事件、社会安全事件等突发事件时，按照当地政府关于应急管理工作的统一安排，组织广大社工、志愿者开展心理疏导、情绪支持等服务。

6 服务流程

社工站服务通用工作流程见图1。

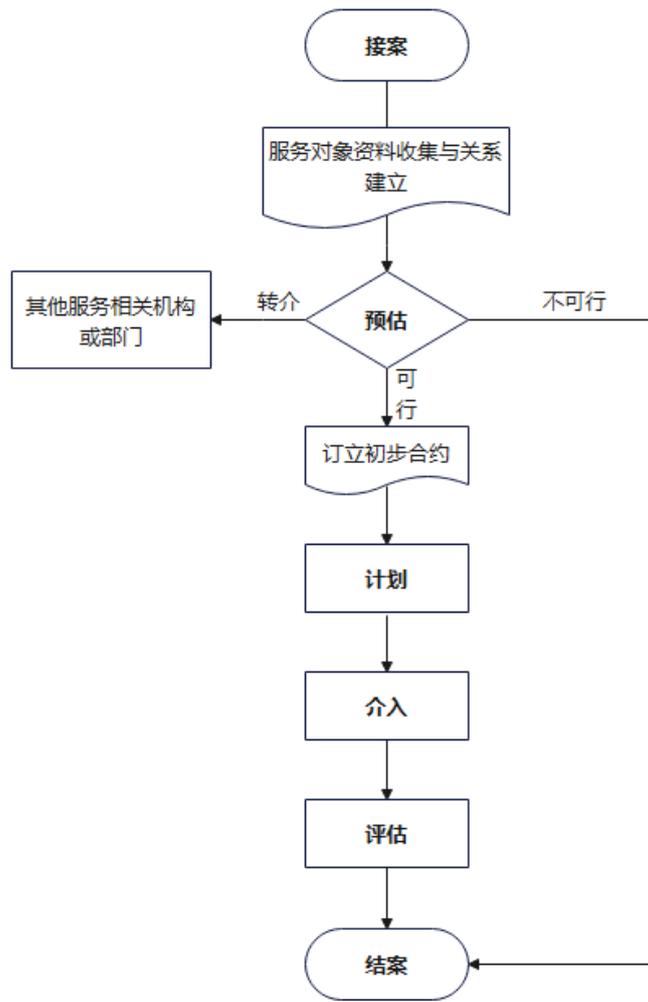


图1 工作通用流程

7 社会工作人才队伍建设

7.1 提升社工持证人数

动员驻站社工报考全国社会工作者职业水平考试，提高考试通过率，增强社会工作专业人才储备。

7.2 项目实践

加强社工的实践锻炼，通过选择合适的实践项目、提供必要的支持和资源、建立评估机制以及提供持续的培训和发展机会等措施，促进社工的专业能力提升。

7.3 继续教育

社工站应加强对社工的培养，建立健全社会工作人才培训制度，为社工提供专业知识和技能培训，使其具备更加专业化、科学化的能力。社工应按照以下要求接受专业继续教育：

- a) 未持证社工每5年接受社会工作专业继续教育的时间不得少于120学时。
- b) 助理社会工作师在每一登记有效期（3年）内接受社会工作专业继续教育的时间累计不得少于72学时。

- c) 社会工作者、高级社会工作者在每一登记有效期（3 年）内接受社会工作专业继续教育的时间累计不得少于 90 学时。

7.4 经验交流与合作

通过开展经验分享、参加行业会议和研讨会等方式加强合作交流。外出参访、交流学习重点向一线社工倾斜，培养一支稳定的、拥有丰富实务经验的社会工作专业队伍。

7.5 接受督导

由督导者或资深的社工，对机构内新进入的工作人员、一线工作人员、实习学生及志愿者，持续开展培训、指导，传授专业理论知识与技能，提升其专业服务能力。

8 内部管理要求

8.1 组织架构建设

8.1.1 社工站应建立合理的组织架构和内部责任分工制度。

8.1.2 社工站应建立规范的运行流程和制度。

8.2 制度建设

8.2.1 社工站应建立完善的财务管理制度，严格按照《民间非营利组织会计制度》、《政府会计准则制度》编制社工站会计科目，并进行日常账务处理。

8.2.2 社工站应建立服务管理、服务场所使用管理及物资管理、志愿者管理、档案和信息化管理、人员管理、服务监管和风险管理等制度。

8.2.3 社工站应建立信息公开制度，定期公开服务进展、经费使用情况以及服务成果等。

8.2.4 社工站应建立工作考核制度。

9 社会工作督导

9.1 督导要求

9.1.1 社工站应建立督导制度，督导制度应包括督导的频次、内容、流程以及对督导工作的评估和考核。督导形式分为个别督导、团体督导和同辈督导。

9.1.2 社工站应根据实际工作需要，配备至少 1 名督导者。

9.1.3 社工站应与督导者签订协议，根据实际需要接受督导，共同制定督导工作计划，并做好督导过程记录的档案管理。

9.2 督导内容

督导的内容应符合MZ/T 166的规定。

9.3 督导流程

督导的流程应符合MZ/T 166的规定。

10 本土化社会工作研究

社工站应积极开展社会工作研究，重视和加强本土化的工作研究。

11 评价与改进

11.1 评价的基本要求

11.1.1 社工站应定期向社会公布服务过程、服务产出和服务成果，说明社会资源的使用情况和效益，接受社会监督。

11.1.2 社工站应采取内部监督、社会监督等形式，建立网络、电话、现场等投诉举报渠道，对投诉意见应做到快速响应。

11.2 评价方式

11.2.1 社工站的评估工作由省、州（市）、县（市、区）有关部门、乡镇（街道）、第三方机构共同对社工站运营进行评估，主要包括：项目方案设计、项目实施、项目管理、社会效益、服务绩效、资金使用等内容。具体评估内容应符合 MZ/T059 的要求。评估评分标准参见《云南省乡镇（街道）社会工作服务站评估评分表》（附录 A）。

11.3 评价结果

11.3.1 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，75 分（含）至 90 分为良好，60 分（含）至 75 分为合格，60 分以下为不合格。评估结果由第三方综合评估确定，并出具评估报告。

11.3.2 第三方应当按照评估结果出具客观、真实、科学的评估报告。

11.4 结果运用

评估结果作为社会工作服务机构承接项目、评先评优的重要参考依据。

11.5 持续改进

省、州（市）、县（市、区）有关部门依据评估结果，指导社工站制定整改措施，抓好整改落实和服务改进，跟踪服务改进过程并保存服务改进记录。社工站应根据评估结果，针对存在的问题和不足，制定整改措施，做好整改工作，持续提升服务质量和水平。

附录 A
(资料性)
乡镇(街道)社会工作服务站评估评分表

乡镇(街道)社会工作服务站评估评分表, 详见表A.1。

表A.1 乡镇(街道)社会工作服务站评估评分表

参评单位:

评估人员:

评估日期:

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
工作推进情况 (20分)	党建引领 (4分)	基层党组织建设 (2分)	社工站成立党支部或联合党支部, 得2分。(共2分)			
		党员队伍建设 (2分)	(1) 社工站有1名及以上工作人员是中共党员(含预备党员), 得1分。 (2) 社工站有1名及以上工作人员是入党积极分子, 得1分。			
	制度建设 (5分)	党委、政府重视 (5分)	(1) 州(市)高度重视, 将社工站建设纳入中心工作, 制定详细方案, 得1分; 明确分管领导、专门人员负责社工站工作, 得1分。(共2分) (2) 县(市、区)高度重视, 将社工站建设纳入中心工作, 制定详细方案, 得1分; 明确分管领导、专门人员负责社工站工作, 得1分。(共2分) (3) 乡镇(街道)有关领导担任社工站站长、副站长, 得1分。			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
工作推进情况 (20分)	推动机制 (6分)	推进情况 (6分)	<p>(1) 处级以上领导挂钩社工站，得 0.2 分。每季度研究一次社工站工作，得 0.2 分。(共 1 分)</p> <p>(2) 州(市)就推进社工站建设建立领导小组或联席会议，得 1 分；建立监督机制，得 0.5 分；每年召开推进会议，专题安排部署相关工作，得 0.5 分。(共 2 分)</p> <p>(3) 县(市、区)就推进社工站建设建立领导小组或联席会议，得 1 分；建立监督机制，得 0.5 分；每年召开推进会议，专题安排部署相关工作，得 0.5 分。(共 2 分)</p> <p>(4) 乡镇(街道)党委政府每月到社工站调研指导工作，研究解决存在困难和问题，推进社工站有效开展社工专业服务，得 1 分。</p>			
	资金保障 (5分)	资金投入及落实 (5分)	<p>(1) 州(市)在上级部门下拨专项资金后 1 个月内划拨到县(市、区)，得 2 分；1 月以上至 2 个月内划拨到位的，得 1 分；划拨时间超过 2 个月以上的，不得分。(共 2 分)</p> <p>(2) 县(市、区)自省级专项资金到位后 3 个月内划拨到社工服务机构，得 1 分；向社工站提供资金、物资等支持的，得 1 分。(共 2 分)</p> <p>(3) 州(市)每年安排工作经费支持社工站建设，较上一年度有增长，得 0.5 分；指导下发资金管理办法，每月调度社工站资金使用情况，得 0.5 分。(共 1 分)</p>			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
站点建设情况 (30分)	站点情况 (3分)	社工站服务覆盖率 (3分)	社工站服务实现乡镇(街道)、村(社区)全覆盖,得3分。社工站服务覆盖率达70%及以上,得2分;社工站服务覆盖率在50%-70%,得1分;社工站服务覆盖率低于50%,不得分。			
	人员配备情况 (15分)	专职人员配备数量 (2分)	配备3名及以上专职社会工作者,得2分。			
		专职社工构成 (3分)	(1) 驻站专职社工均为社会工作及相关专业大专及以上学历毕业生,得2分。 (2) 驻站专职社工均具有社会工作相关工作经历,得1分。			
		专业背景 (3分)	(1) 驻站社工均取得社会工作专业及相关专业大专及以上学历,得1分。 (2) 驻站社工均持有助理社会工作者及以上职业水平证书(含“三区三州”社会工作者职业水平证书),得2分。			
		薪资水平 (3分)	(1) 薪资与当地村(社区)副职干部待遇标准持平,得1.5分;其它视情况得0.5分或不得分。 (2) 根据有关规定购买五险一金,得1分;其它视情况得0.5分或不得分。 (3) 有社工证补贴、岗位补贴、工龄补贴等,每项得0.1分,最高0.5分。			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
站点建设情况 (30分)	人员配备情况 (15分)	培训 (2分)	(1) 州(市)建立培训师资,制定业务培训计划,明确培训的时间、形式、内容等,驻站社工按时、按计划参加培训,得1分。 (2) 驻站社工按时、按计划参加县(市、区)组织的业务技能提升专题培训、外出参访学习、民政部门开展的线下和线上培训和继续教育等,得1分。			
		督导 (1分)	(1) 州(市)建立督导制度、督导人才库,得0.5分。 (2) 驻站社工按时参加各级民政部门组织开展的业务督导服务,得0.5分。			
		评价管理 (1分)	建立试用期转正考核、定期绩效考核、年度考核评价等人员评价管理机制,得1分;其它视情况得0.5分或不得分。			
	运营情况 (12分)	运营模式 (1分)	(1) 明确运营主体,得0.5分;未明确,不得分。 (2) 明确运营主体的工作职责,得0.5分;未明确,不得分。			
		组织架构 (2分)	(1) 建立由有关部门、乡镇(街道)、社工机构、志愿服务组织等组成的社工站管理结构和组织框架,并形成示意图或图表说明,得1分;其它视情况得0.5分或不得分。 (2) 明确岗位职责分工,有岗位职责说明书,得1分;其它视情况得0.5分或不得分。			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
站点建设情况 (30分)	运营情况 (12分)	内部制度 (2分)	<p>有15项及以上制度得2分；10-15项得1.5分；5-10项得1分；5项以下不得分。</p> <p>(1) 人员管理：人事管理制度、激励机制、培训制度、考勤考核制度、岗位职责分工制度、请销假制度、安全制度、办公室日常管理制度、志愿者管理制度等。</p> <p>(2) 机构管理：财务管理制度、项目管理制度、例会制度、信息公开制度、保密制度、风险应对制度等。</p> <p>(3) 服务管理：服务流程、督导制度、档案管理制度、服务场所管理制度、监管制度等。</p> <p>(4) 内部治理的决策机制、执行机制、监督机制。</p>			
		场所设置 (1分)	<p>(1) 社工站有办公场所和服务场所，得0.5分。</p> <p>(2) 设置有个案室、小组工作室等功能，得0.5分。</p>			
		办公设备 (2分)	<p>(1) 社工站有必要的桌椅、电脑、打印机等办公设备和办公用品，得1分；其它视情况得0.5分或不得分。</p> <p>(2) 配备电话、多媒体、资料柜、档案柜、专业服务、便民服务等服务设备，得1分；其它视情况得0.5分或不得分。</p>			
		公开标识 (2分)	<p>(1) 在醒目位置统一悬挂社工站标牌，得1分。</p> <p>(2) 在工作场所设社工岗位标识，服务场所统一着装工作服或戴工作牌，得0.5分。</p> <p>(3) 在区划地图、电子地图等索引上标识社工站位置，得0.5分。</p>			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
站点建设情况 (30分)	运营情况 (12分)	宣传展示 (2分)	(1) 有社工站简介、组织架构、社工形象、社工价值观、服务内容、管理制度、服务流程、服务展示、活动预告等宣传展示栏，得1分；其它视情况得0.5分或不得分。 (2) 获得县级以上媒体对社工站开展服务的正面报道，国家级0.3分/篇，省级0.2分/篇，州(市)0.1分/篇，最高累计得分1分。			
服务开展情况 (40分)	服务规划 情况 (8分)	评估服务 需求 (2分)	(1) 结合当地实际，开展服务需求调研，得1分。 (2) 撰写具体的需求调研报告，得1分；其它视情况得0.5分或不得分。			
		制定服务 计划 (2分)	(1) 基于服务对象需求和工作实际，按照“3111”，即三年规划(2023-2025年)、年度计划、季度计划、月度计划)要求制定3年规划的，得1分；未制定，不得分。 (2) 制定年度、季度、月服务计划的，得1分；其它视情况得0.5分或不得分。			
		精准聚焦 服务对象 (4分)	(1) 聚焦特殊困难群体，精准识别服务对象，建立服务对象台账和档案，得2分；其它视情况得1.5分、1分、0.5分或不得分。 (2) 将服务延伸至其他服务对象，建立边缘人群、兜底对象等台账，得2分；其它视情况得1.5分、1分、0.5分或不得分。			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
服务开展情况 (40分)	服务落地 情况 (24分)	服务流程 (12分)	<p>(1) 根据相关工作程序, 制定服务流程、服务清单、服务内容, 得 2 分; 其它视情况得 1.5 分、1 分或不得分。</p> <p>(2) 开展入户走访调查, 收集服务对象资料, 完成服务对象走访率达 100%, 得 2 分; 达 90%-99%, 得 1.5 分; 达 80%-89%, 得 1 分; 低于 80%, 不得分。</p> <p>(3) 开展持续排查, 协助完成特殊弱势群体排查面达 100%, 得 2 分; 90%-99%, 得 1.5 分; 达 80%-89%, 得 1 分; 低于 80%, 不得分。</p> <p>(4) 根据服务对象的问题和需求, 制定服务实施方案或服务计划书, 服务完成度达 100%, 得 2 分; 达 90%-99%, 得 1.5 分; 达 80%-89%, 得 1 分; 低于 80%, 不得分。</p> <p>(5) 准确掌握辖区情况和服务对象数据, 得 2 分; 其它视情况得 1.5 分、1 分或不得分。</p> <p>(6) 准确、真实、规范、连续和完整记录服务过程、内容和结果, 得 2 分; 其它视情况得 1.5 分、1 分或不得分。</p>			
		服务制度 (2分)	<p>(1) 确保社工每月服务时间超过 12 个工作日, 得 1 分; 其它视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(2) 制定定期工作报告制度, 定期总结并将总结报告报送至乡镇 (街道), 得 1 分; 其它视情况得 0.5 分或不得分。</p>			
		专业督导 (2分)	<p>(1) 明确督导频次和时长, 每月 1 次及以上线下或线上专业督导, 每次 2 小时, 得 1 分; 其它视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(2) 督导记录能体现教育、支持、行政等内容, 有效回应专业需要, 解决专业问题, 促进社工成长, 得 1 分; 其它视情况得 0.5 分或不得分。</p>			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
服务开展情况 (40分)	服务落地 情况 (24分)	评估改进 (2分)	(1) 建立评估响应机制, 听取和采纳评估过程中提出的意见, 协助处理群众投诉, 并持续改进, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (2) 上年度评估结果为优秀, 得1分; 评估结果为良好, 得0.5分; 评估结果为合格及以下或没有评估结果, 不得分。			
		档案管理 (2分)	建立真实完整的服务档案, 分类归档, 陈列整齐, 得2分; 其它视情况得1分、0.5分或不得分。			
		财务管理 (4分)	(1) 设置社工站专项账目, 独立核算项目经费, 并按照相关会计制度设置会计科目, 得2分; 其它视情况得1.5分、1分或不得分。 (2) 专款专用、账目清晰, 按照资金来源要求, 确保资金合规使用, 得2分。			
服务开展情况 (40分)	服务成效 情况 (8分)	运用专业 方法 (4分)	(1) 运用个案工作方法技巧, 个案服务流程与环节清晰, 且符合专业要求, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (2) 运用小组工作方法技巧, 小组工作流程与环节清晰, 且符合专业要求, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (3) 运用社区工作方法, 且符合专业要求, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (4) 社工服务成效明显, 切实为服务对象解决问题, 增强能力、构建社会支持网络, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
服务开展情况 (40分)	服务成效 情况 (8分)	满意度 评价 (4分)	<p>(1) 访谈有关部门相关人员,对社工站运营、社工服务的满意度达 80%以上,得 1 分;低于 80%视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(2) 访谈乡镇(街道)相关人员,对社工站、社工服务的满意度达 80%以上,得 1 分;低于 80%视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(3) 访谈服务对象,对社工的知晓度、对社工服务的满意度达 80%以上,得 1 分;低于 80%视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(4) 访谈有关部门、相关方,对社工站、社工的知晓度、满意度达 80%以上,得 1 分;低于 80%视情况得 0.5 分或不得分。</p>			
监督评估情况 (10分)	督导评估 (4分)	督导评估 (4分)	<p>(1) 州(市)有关部门对县(市、区)有关部门开展监督、指导、评估、审计,得 1 分;其它视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(2) 县(市、区)有关部门建立日常监测、台账记录、定期考评和评估机制,得 1 分;其它视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(3) 结合自我评价与第三方评估,对社工站的制度管理、项目管理、服务绩效、财务管理等情况进行督导评估,得 1 分;其它视情况得 0.5 分或不得分。</p> <p>(4) 社工站根据州(市)、县(市、区)有关部门和第三方评估指导,按时按质进行整改,得 1 分。</p>			

表A.1(续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
监督评估情况 (10分)	资金监管 情况 (4分)	资金监管 情况 (4分)	(1) 州(市)有关部门对社工站服务项目资金进行全过程监管, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (2) 县(市、区)有关部门对社工站项目资金进行全过程监管, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (3) 县(市、区)对社工站项目资金开展绩效评价, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (4) 社工站根据服务方案或计划, 按时推进资金使用, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。			
	财务管理 情况 (2分)	财务管理 情况 (2分)	(1) 县(市、区)、乡镇(街道)指导社工站进行内部资金预算编制和管理, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。 (2) 明确资金日常使用审批、拨付程序、支出范围和标准等财务管理制度, 得1分; 其它视情况得0.5分或不得分。			
指标总分		100	评估指标得分合计			

表A.1(续)

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容及分值	自评分	得分	备注
加分项	加分 (15分)	<p>(1) 州(市)投入配套资金支持和保障社工站和社工服务工作,得3分,县(市、区)投入配套资金支持和保障社工站和社工服务工作,得2分。(共5分)</p> <p>(2) 社工、社工站或社工服务项目获得县级及以上奖励、表彰、荣誉等,得2分。</p> <p>(3) 社工获评党代表、人大代表、政协委员,得1分。</p> <p>(4) 建立“五社联动”机制,调动社会力量,整合、链接社会资源,动员志愿者和公众积极参与公益活动、爱心捐赠和志愿服务活动,得1分。</p> <p>(5) 社工站协助民政加强基层服务能力,拓展社会工作服务领域,获得并实施民政领域以外的社工服务项目,得1分。</p> <p>(6) 梳理典型案例、提炼经验做法,且形成具有一定影响力的经验成果,得1分。</p> <p>(7) 社工均在“中国社会工作网”进行注册登记,得1分;社工站均在“中国社会工作网”录入社工站、社工、项目等基本信息,得1分,定期更新社工管理、社工变更、督导管理、机构变更、机构党建以及项目信息、服务记录,得1分。(共3分)</p> <p>(8) 每季度公布服务过程、服务产出和服务成果,说明社会资源的使用情况和效益,接受内部监督和社会监督,得1分。</p>				
评估综合得分合计						
一票否决事项	<p>(但凡出现其中一种情况则直接认定为不合格,且将有关情况报送主管单位)</p> <p>(1) 未按政府采购要求运营且存在承接机构转包、分包给其他机构运营的,直接认定为不合格。</p> <p>(2) 社工站出现资金违规使用的(如挤占、截留、挪用专项资金等情况),直接认定为不合格。</p> <p>(3) 存在弄虚作假情况的,直接认定为不合格。</p> <p>(4) 出现恶性服务事故或违法乱纪情况的,直接认定为不合格,涉嫌违法犯罪的依法依规移交有关机关处理。</p>					
评估标准	<p>评估总分为100分,评估等次分为优秀、良好、合格、不合格四个等次,90分(含)以上为优秀,75分(含)至90分为良好,60分(含)至75分为合格,60分以下为不合格。</p>					

参 考 文 献

- [1] 《中共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》（中办发〔2020〕18号）
- [2] 社会工作者职业道德指引 民发〔2012〕240号
- [3] 云南省乡镇（街道）社会工作服务站规范化建设工作指引（试行）云民发〔2023〕57号
- [4] 云南省民政厅关于印发云南省（乡镇）社会工作服务站建设实施方案（试行）的通知（云民发〔2021〕36号）



