

为什么要印发《南沙区社工服务站管理实施细则》？



为全面贯彻党的十九大精神，更好地解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题，打造共建共治共享的社会治理格局，根据《民政部财政部关于政府购买社会工作服务的指导意见》（民发〔2012〕196号）、《民政部 财政部关于加快推进社区社会工作服务的意见》（民发〔2013〕178号）、《社区社会工作服务指南》（民政部公告第397号）、《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的通知》（穗府办规〔2018〕13号）等有关政策文件要求，我局结合本区实际，形成了《南沙区社工服务站管理实施细则》，经区政府同意印发实施。

《南沙区社工服务站管理实施细则》

文件解读



《南沙区社工服务站管理实施细则》的制定背景

2010年，广州市全面开展街道家庭综合服务中心建设工作，基于我区农村社区数量多、社区服务地域广的实际，2011年，区委、区政府提出了“以城乡一体化和社会服务均等化为目标，创新南沙城乡社区服务管理体制机制”，在各村建立农村社区综合服务中心，率先将社工服务延伸至城乡社区。2012年，村（居）社区综合服务中心建设全覆盖纳入了我区当年民生十大实事。

2013年底，我区各镇（街）、村（居）层面已实现社工服务平台建设全覆盖，形成了“镇（街）-村（居）”二级社工服务网络，在全省率先实现了“一村（居）一社工”。国家民政部对南沙大力推进社区社工建设、以社会工作深化社区治理的实践探索给予高度肯定，2016年12月以《新城·心城》为题在《中国社会工作》杂志进行了专题报道；基层社工服务入选2016年“全国社区治理和服务创新实验区”典型案例，村（居）社区综合服务中心全覆盖入选2018年广东省社区治理十大创新经验候选项目。



《南沙区社工服务站管理实施细则》的制定背景

2018年，区财政局委托第三方评价机构对我区镇（街）家庭综合服务中心、村（居）社区综合服务中心运营经费项目进行绩效评价。第三方评价机构充分肯定了我区家综、社综的运营成效，认为社综“运行机制较为成熟，服务运营、供给特点与南沙区社区分布、居民服务需求较为匹配”，家综“有效增强了居民自我服务的能力，推动了社区养老、助残、青少年发展、就业、社区融合等问题的解决”，家综+社综的模式“合理配置社区服务设施，壮大社区服务队伍，基本建立起多方参与、优势互补、利益协调、规范有序的社区服务运营机制”，“提升辖区内社工服务质量，构建并完善覆盖全体居民的基本公共服务制度体系”，“在一定程度上提升了南沙区社工服务质量、推动社会服务均等化”。但同时也指出“家综+社综”的联动机制不够顺畅、定位不够清晰、人员队伍稳定性不足等问题。

为了解决以上问题，经深入研究调查，征询市民政局意见，召开社工座谈会，研究**推进社工站（家综）、社工分站（社综）整体化购买服务，优化人员配置，适时提高项目经费**，并形成了《南沙区社工服务站管理实施细则》（以下简称《区实施细则》）。

**《南沙区社工服务站管理实施细则》与
《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》
的异同**

一 《区实施细则》与《市办法》的相同之处

- （一）社工服务站项目的终极目标与《市办法》一致。（第一章第一条）
- （二）社工服务站的运营服务方式与《市办法》一致。（第一章第三条）
- （三）对社工服务站及社会工作者的政治要求与《市办法》一致。（第一章第三条、第五条）
- （四）关于社会工作者的构成、定义与《市办法》一致。（第一章第五条）
- （五）关于社工服务站项目的购买方、服务承接方、监督方的规定与《市办法》一致。（第一章第六条）
- （六）关于社会工作站的服务对象、服务功能及服务模式的要求与《市办法》基本一致。（第十一条、第十二条）

一 《区实施细则》与《市办法》的相同之处

- （七）社工站（家综）的**新建、增设、调整、撤销的办理程序及场地建设的要求**与《市办法》一致。（第四十一条）
- （八）社工服务站的**优惠政策、公益慈善服务等要求**与《市办法》一致。（第十条）
- （九）社工服务站的**人员配备要求、定点联系工作机制等**与《市办法》基本一致。（第十三条、第十四条）
- （十）社工服务站**采购周期、采购程序、合同签订、资金拨付等**，与《市办法》基本一致。（第十五条、第十六条、第十七条）

一 《区实施细则》与《市办法》的相同之处

（十一）社工服务站**固定资产购置管理、财务管理、档案管理以及社工、志愿者（义工）联动常态化服务机制、资源链接、平台利用等**，与《市办法》基本一致。（第十八条、第十九条、第二十条、第二十一条）

（十二）社工服务站**评估工作、评估要求、信息公开、结果应用等要求**与《市办法》基本一致。（第二十三条、第二十四条、第二十六条、第二十七条、第二十八条）

（十三）社工服务站**经费构成、经费使用**与《市办法》基本一致。（第二十九条、第三十条）

（十四）社工服务站的**监督管理、责任追究等**与《市办法》基本一致。（第三十九条、第四十条）

二 《区实施细则》与《市办法》的不同之处

1. 体系架构 更健全

《市办法》共**五章**，分别是总则、服务与要求、实施流程、监督管理、附则；而《区实施细则》对《市办法》进行了调整、细化、完善，形成了总则、场地与要求、服务与要求、实施流程、运营管理、评估、经费、监督管理、附则等**九章**共四十六条。

2. 文件依据 更充分

《市办法》只依据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》、《财政部 民政部关于通过政府购买服务支持社会组织培育发展的指导意见》、《民政部 财政部关于政府购买社会工作服务的指导意见》。而《区实施细则》结合村（居）社工分站全覆盖的实际进行完善，同时依据国家、省、市近年来出台的政策文件，完善我区社工服务站体系建设。

3. 适用范围 更大

《市办法》只适用于镇（街）社工服务站（家庭综合服务中心）建设、运营及管理等活动，而《区实施细则》则适用于**全区社工站（家综）、社工分站（社综）**，并结合南沙实际，整合现有的社工站（家综）、社工分站（社综）服务资源，按照**统一采购、统一管理、统一服务、统一评估**的模式，逐步推进镇（街）、村（居）两级社工服务平台整体化运作。

二 《区实施细则》与《市办法》的不同之处

4. 定义更详细

《区实施细则》在《市办法》的基础上，依据《广州市社会工作服务条例》，明确了**社会工作服务的定义、服务宗旨和服务原则**。

5. 职责分工更明确

《区实施细则》在《市办法》的基础上，进一步完善区民政局、区有关部门和村（居）委会等相关单位的工作职责，提出了**村（居）委会为社工在辖区内开展服务予以硬件上和软件上的必要支持**；同时，依据《广州市社会工作服务条例》、《广东省民政厅关于进一步规范民政服务领域政府购买和资助社会工作服务的通知》，**明确了社工服务站项目承办机构的准入要求**。

6. 场地要求更明确

《区实施细则》在《市办法》的基础上，进一步明确了村（居）服务点的名称、场地面积和功能设置。

7. 服务要求更具体

《区实施细则》依据《民政部 财政部关于加快推进社区社会工作服务的意见》、《社区社会工作服务指南》、《社会工作服务项目绩效评估指南》，在《市办法》的基础上，进一步明确了社工服务站在个人和家庭、群体和社区不同层面的目标，并结合南沙实际，丰富了“113X”服务模式的内涵，引进南沙时间银行纳入服务体系中，将“113X”服务模式拓展为**“113TX”**模式，明确了“摸底排查全覆盖”、“专业服务多维度”、“特色服务建品牌”、“联动协作促发展”等四项工作要求。

二 《区实施细则》与《市办法》的不同之处

8. 人员配备 更灵活

《市办法》明确每个社工站（家综）配备20名工作人员，而我区结合《中共广东省委、广东省人民政府关于加强社会建设的决定》，根据实际情况核定人员配备，其**下限**不低于2018年社工站（家综）、社工分站（社综）工作人员人数，**上限**不超过每2.5平方公里1名工作人员或每万人5名工作人员的标准；并建立社工服务站社工定点联系、片区联动工作机制，以片区形式安排工作人员组成服务网格，整体推进服务。

9. 项目经费 进一步提高

《市办法》明确“社工站（家综）原则上每12万元购买服务经费配备1名工作人员”、“项目经费原则上按每年240万元/个编制预算”、人员费用“预算和支出应当不低于项目经费总额的65%”；而我区结合实际，参照《广州市禁毒委关于印发广州市加强社会面吸毒人员管理服务队伍建设的方案的通知》，拟将项目经费提升“社工服务站原则上按**13万元**购买服务经费配备1名工作人员”，并将人员费用提高至**70%**，以提高南沙对社工的吸引力，提升社工稳岗率。

10. 经费拨 付更规范

《市办法》虽明确了“评估认为可以整改合格的，承办机构应根据评估意见进行整改；整改后，评估结果为合格的，自申请之日其15个工作日内拨付剩余项目经费；评估结果为不合格的，项目经费不予支付并终止合同”，但并未考虑中期评估出现“评估认为可以整改合格的”情形，经与市民政局沟通，《区实施细则》在《市办法》的基础上，对此进行了补充完善。

二 《区实施细则》与《市办法》的不同之处

11. 奖惩机制更健全

《区实施细则》在《市办法》的基础上，依据《关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的意见》、《广东省民政厅关于社会工作优秀案例评选的办法》和《广州市政府资金支持社会工作发展实施办法》，**健全社会工作站表彰机制**，鼓励镇（街）对运营优秀的社工服务站予以适当奖励，鼓励和支持社工机构、社工个人围绕南沙城乡社区治理服务与开展研究和实际，开展**优秀社区服务案例评选表彰**。

12. 运营管理更完善

《区实施细则》在《市办法》的基础上，结合《广州市社工服务条例》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估办法》有关要求，进一步健全社工服务站运营管理各项要求，建立**完善的沟通反馈机制**，并健全员工管理制度，完善劳动规章制度，保障员工权益；明确社工服务站应根据居民作息时间和生活习惯，合理安排场地开放、服务开展和人员值守时间。

13. 评估工作更细致

《区实施细则》在《市办法》的基础上，进一步加强对社工服务站评估工作的要求，明确中期、末期评估均进行专业服务评估和财务评估；同时，结合南沙实际，**将村（居）委会评价纳入社工服务站专业服务评估体系，形成第三方评估机构占比70%、镇人民政府（街道办事处）占比10%、村（居）委会占比10%和区民政局占比10%的四方共同评估机制；并建立社工服务站专业服务“一票否决”制度，明确不合格的情形。**

二 《区实施细则》与《市办法》的不同之处

14. 财政支持力度更大

《区实施细则》在《市办法》的基础上，明确项目监督管理经费按项目经费2%编制预算，并将社工服务站新设、增设、调整、撤销的立项调研费用、场地建设、装修、租赁和设备设施购置、维护等费用，以及优秀社区案例评选、汇编及奖励经费纳入区财政预算，以加大对社工服务站项目的支持。

15. 监督管理更多元

《区实施细则》在《市办法》的基础上，进一步拓展监督管理的方式方法，依据《社区社会工作服务指南》，推进社工服务站信息化建设 and 应用，建立南沙区社会工作信息化系统平台，强化对社工服务站的动态监督；依据《广州市社会工作建设领导小组办公室关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）督查工作办法的通知》，建立健全社工服务站常态监督指导机制，强化日常监督，定期召开联席会议，建立镇（街）季度督查和月度检查制度，建立承办机构群众随访制度，实施全周期跟踪问效；建立广泛、深入的监督机制，完善社工服务站投诉处理机制，规范社工服务站信息公开。

16. 进一步明确过渡期及过渡期的相关事项

《区实施细则》在《市办法》的基础上，结合南沙实际，进一步明确了实施社工服务站专业化、整体化运作的过渡期，并对过渡期内社工站（家综）、社工分站（社综）的项目经费、评估办法等事项作出明确要求。

《南沙区社工服务站管理实施细则》 较原有政策的优化之处

一、与《南沙区村（居）社区综合服务中心建设运营评估指导意见》、《南沙区村（居）社区综合服务中心购买社工专业服务指导意见》的优化之处

（一）关于社工服务网络

村（居）服务点仍然按照“一村（居）一站（点）”组建，场地面积不少于100平方米，并规范设置社工办公室、个案工作室、小组工作室、多功能活动室，为驻村（居）社工提供必要的服务场地，确保“一村（居）一社工”的优良传统，并逐步将社工服务站（点）的建设覆盖至厂企园区等人口密集处，以形成覆盖全区的社工服务网络；同时，综合考虑城乡社区共性因素，对辖区进行分片，由片区内3名社工组成一个服务网格，合理规划并推动片区发展，形成“定点联系、片区联动”的工作制度。

一、与《南沙区村（居）社区综合服务中心建设运营评估指导意见》、《南沙区村（居）社区综合服务中心购买社工专业服务指导意见》的优化之处

（二）关于服务运营模式

在《区实施细则》实施前，社工分站（社综）则可采取村（居）自主运营和委托第三方运营两种模式；《区实施细则》实施后，统一由镇（街）采取政府购买服务的方式，整合社工站（家综）进行招标采购，由社工服务机构承接运营，采购周期为5年。

一、与《南沙区村（居）社区综合服务中心建设运营评估指导意见》、《南沙区村（居）社区综合服务中心购买社工专业服务指导意见》的优化之处

（三）关于人员配置

在《区实施细则》实施前，社工分站（社综）按照常住人口配备工作人员，原则上常住人口不足3000人的配备1名工作人员，3000-6000人的配备2人，6000人以上的配备3名；同时，对工作人员的服务资质要求放宽至持有广州市社会工作者服务资格即可。《区实施细则》实施后，统一“按照每2.5平方公里配备名人员或每万人配备5名工作人员的标准配备”，并明确规定“工作人员总数的2/3以上应当为社会工作者、1/2以上应当为社会工作专业人员”，并明确了“每13万元购买服务经费配备1名工作人员”。

一、与《南沙区村（居）社区综合服务中心建设运营评估指导意见》、《南沙区村（居）社区综合服务中心购买社工专业服务指导意见》的优化之处

（四）关于服务专业性

在《区办法》实施前，社工分站（社综）侧重于开展家庭探访、社区活动，打造社区服务品牌，并鼓励其根据需求提供专业服务，服务专业性要求一般。

《区办法》实施后，统一按照“113TX”模式开展专业服务并进行评估，服务专业性要求大幅提高。

一、与《南沙区村（居）社区综合服务中心建设运营评估指导意见》、《南沙区村（居）社区综合服务中心购买社工专业服务指导意见》的优化之处

（五）关于评估方式和运营经费

在《区实施细则》实施前，社工分站（社综）由区民政局统一组织、统一评估，实行A级、B级、C级分类申报评估，区财政采取“以奖代补”对运营良好的社工分站（社综）进行经费补助，其中A级奖励10万元、B级奖励8万元、C级奖励6万元。实施后，社工分站（社综）与社工站（家综）整体采购，按照《市办法》规定的实施流程、评估办法进行运营、评估和经费拨付，逐步取消A级、B级、C级分类评估及补助经费。

二、与《南沙区进一步加强镇（街）家庭综合服务中心建设的指导意见》的优化之处

（一）关于文件适用范围

《区实施细则》实施前，原文件只适用于社工站（家综），不适用于社工分站（社综），而《区实施细则》则适用于全区社工站（家综）、社工分站（社综）。

（二）关于社工服务站、社会工作者等基本定义

《区实施细则》优化了社工服务站的定义，并增加了社会工作服务、社会工作者的解释说明，取消了政府购买社会工作服务、民办社会工作服务机构的基本内涵。

二、与《南沙区进一步加强镇（街）家庭综合服务中心建设的指导意见》的优化之处

（三）关于运营方式

《区实施细则》实施前，原文件虽鼓励承办社工站（家综）项目的社工机构参加社工分站（社综）项目的招标采购，但并未有效贯彻落实。而《区实施细则》则明确了整合社工站（家综）、社工分站（社综）服务资源，推动社工站（家综）、社工分站（社综）整体化运作，按照**统一运营、统一管理、统一服务、统一标准、统一评估**的模式实施。

（四）关于职责分工

《区实施细则》取消了区社会工作委员会、区审计局的工作职责，优化了区民政局、镇（街）及有关职能部门的工作职责，并**增加了村（居）委会的工作职责和社工服务站承办机构的准入条件**。

二、与《南沙区进一步加强镇（街）家庭综合服务中心建设的指导意见》的优化之处

（五）关于服务内容

在《区实施细则》实施前，社工站（社综）实行基础项目、特色项目、驻村（居）服务、本土社工员培育服务；《区实施细则》在《市办法》的基础上，明确了社工服务站在“113TX”服务模式的指导下，以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，开展补救性、支持性、预防性和发展性服务。

（六）关于项目经费

在《区实施细则》实施前，社工站（家综）原则上每10万元购买服务经费配备1名工作人员；实施后，《区实施细则》在《市办法》的基础上，结合实际，参照《广州市禁毒委关于印发广州市加强社会面吸毒人员管理服务队伍建设的方案的通知》，拟将项目经费提升“社工服务站原则上按13万元购买服务经费配备1名工作人员”。

二、与《南沙区进一步加强镇（街）家庭综合服务中心建设的指导意见》的优化之处

（七）关于采购实施流程

《区实施细则》根据《市办法》的要求，优化了社工服务站采购实施流程，并将采购周期从3年延长至5年，合同签署从原来的区民政局、镇（街）和中标机构三方签署，调整为镇（街）和中标机构双方签署。

（八）关于经费拨付

《区实施细则》根据《市办法》的要求，完善了社工服务站项目的经费拨付流程和要求。

（九）关于运营机制

《区实施细则》在《市办法》的基础上，对原文件的一些运营管理机制进一步完善和优化。

二、与《南沙区进一步加强镇（街）家庭综合服务中心建设的指导意见》的优化之处

（十）关于评估工作

原文件评估工作只针对专业服务进行评估，并未独立实施财务评估，且由评估机构一方单独评分，并未充分将购买方及监督方的评价纳入评估体系。《区实施细则》在《市办法》的基础上，进一步完善了评估工作的各项要求；明确要求中期、末期均实施财务评估，并建立第三方评估机构占比70%、镇人民政府（街道办事处）占比10%、村（居）委会占比10%和区民政局占比10%的四方共同评估机制；并建立社工服务站专业服务“一票否决”制度，明确不合格的情形。

二、与《南沙区进一步加强镇（街）家庭综合服务中心建设的指导意见》的优化之处

（十一）关于经费构成

原文件关于项目经费的使用和支持构成标准为“购买服务总经费的60%用于人员开支、10%用于专业支持、10%用于开展专业服务和活动费用、10%用于日常办公费用、10%用于其他杂费”；《区实施细则》在《市办法》的基础上，将项目经费的使用调整为“人员费用及服务质量保障费用应当不低于项目经费总额的85%，承办机构运营管理费用不高于项目经费总额的15%”、“社工服务站人员费用预算和支持应当不低于项目经费总额的70%”。

二、与《南沙区进一步加强镇（街）家庭综合服务中心建设的指导意见》的优化之处

（十二）关于经费支持

原文件规定“家庭综合服务中心场地及设备大规模整改、维护所需经费按照现有的财政解决”，但《区实施细则》明确“社工服务站新设、增设、调整、撤销的立项调研费用、场地建设、装修、租赁和设备设施购置、维护等费用，以及优秀社区案例评选、汇编及奖励经费纳入区财政预算”。

（十三）关于保障措施

《区实施细则》删除了原文件的组织保障措施，在《市办法》的基础上，进一步拓展监督管理的方式方法，建立南沙区社会工作信息化系统平台，强化对社工服务站的动态监督；建立健全社工服务站常态监督指导机制，强化日常监督，定期召开联席会议，建立镇（街）季度督查和月度检查制度，建立承办机构群众随访制度，实施全周期跟踪问效；建立广泛、深入的监督机制，完善社工服务站投诉处理机制，规范社工服务站信息公开。

社工服务站提供什么服务？



社工服务站以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，按照“113TX”的模式，开展补救性、支持性、预防性和发展性等服务，统筹社区照顾，协助服务对象改善境况、缓解危机，增强应对困境的能力，预防各种潜在风险和困难，满足社区及居民多元化发展需求；充分挖掘社区资源、优势，提升居民意识，增强居民归属感和参与能力，开展社区建设，发展社区资产，培育社区组织、社区领袖和志愿者，搭建社区支持网络，推动经济发展和社会发展、社区发展和个人发展协调同步，在服务采购期内，按要求做好以下工作：



社工服务站以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，按照“113TX”的模式，开展补救性、支持性、预防性和发展性等服务，统筹社区照顾，协助服务对象改善境况、缓解危机，增强应对困境的能力，预防各种潜在风险和困难，满足社区及居民多元化发展需求；充分挖掘社区资源、优势，提升居民意识，增强居民归属感和参与能力，开展社区建设，发展社区资产，培育社区组织、社区领袖和志愿者，搭建社区支持网络，推动经济发展和社会发展、社区发展和个人发展协调同步，在服务采购期内，按要求做好以下工作：



1. 摸底排查全覆盖：深入城乡社区考察调查，全面摸排城乡社区情况，加强入户探访，绘制社区地图和社区资源清单，建立社区重点服务人群档案。

2. 专业服务多维度：为辖区内所有低保低收等困境家庭、困境长者及其他困境人士提供补救性服务；为一般性家庭、儿童青少年群体、长者群体、妇女群体、儿童群体、新广州人群体等提供有针对性的支持性、预防性和发展性服务；在城乡社区广泛宣传发动，定期开展社区活动、志愿者服务，开展“一月一主题社工服务”，响应社区多元化需求。



3. 特色服务建品牌：拟定并执行社区发展计划，大力发展志愿者（义工），孵化培育社区组织、各类互助自助小组，搭建社区互助网络平台，打造社区服务品牌，积极参与社区公共事务，协助镇（街）、村（居）发现、介入、解决社区问题、改善社区环境，促进社区和居民发展。

4. 联动协作促发展：促进社区内外沟通协作，密切联动南沙时间银行、社会组织、社区基金会，积极对接其他社工服务项目，组织策划“四社”联席会议、街坊论坛、居民座谈会，提供党员服务，推动专业社工服务进一步下沉村（居），构建多个社工服务支援困境居民的联动网络，就近为有需要的个人、家庭提供有效支持和服务。

怎样才能找到当地的社工服务站？



如需找到当地社工服务站的地址、联系电话，可到区民政局、镇人民政府（街道办事处）、村（居）委会咨询。

如有疑问可以向哪个部门进行咨询？



如对《南沙区社工服务站管理实施细则》有疑问的，可以在办公时间（星期一至星期五，上午9:00—12:00；下午14:00—17:00，节假日除外）拨打电话：020—34683317，向南沙区民政局咨询。

谢 谢！