济南市民政局 济南市财政局

关于印发济南市社会工作服务站

管理办法的通知

各区县民政局、财政局：

现将《济南市社会工作服务站管理办法》印发给你们，请遵照执行。如在执行过程中遇到问题，请及时向市民政局反映。

济南市民政局 济南市财政局

2023 年2 月20 日

（此件主动公开）

济南市社会工作服务站管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范全市街道（镇）社会工作服务站的建设、运营及管理等活动，根据民政部办公厅《关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》（民办函〔2021〕20号）《山东省民政厅山东省财政厅关于印发〈山东省乡镇（街道）社会工作站建设实施方案〉的通知》（鲁民〔2021〕59号）《济南市街道（镇）社会工作服务站建设实施方案》（济民发〔2021〕9号）等文件要求，制定本办法。

第二条 本办法所称的街道（镇）社会工作服务站（以下简称街镇社工站），是指在本市各街道（镇）设置的，以服务困难群体为主，为辖区社会工作者能力提升、社会工作服务项目实施以及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服务平台。

第三条 市级建立社工站指导服务中心，统筹全市社工站项目运营的指导、检查、评估和宣传推广工作；区县建立社会工作服务总站（以下简称区县社工总站），负责对本区域内街镇社工站人员培训、运行管理和日常服务进行监督管理；鼓励各区县、街镇通过现有政府购买服务转换、社区工作者（网格员）培训、发展志愿者队伍等方式整合相关资源，在社区（村）设立社工室，向社区（村）延伸服务。本办法所称社工站，是指区县社工总站与街镇社工站的统称。

第四条 社工站通过政府购买社会工作服务项目的方式实施，购买主体为区县民政部门，由能够提供专业社会工作服务的企业、社会组织等承接运营。街道办事处（镇人民政府）作为街镇社工站项目落地方协同区县民政部门开展相关工作。

第二章 服务与要求

第五条 街镇社工站应当结合实际提供社会救助、养老服务、城乡社区治理、儿童福利、社会事务、社工人才队伍建设等领域的服务。根据《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》（附件1），街镇社工站每年确定2-3个重点服务领域，开展具体实践工作。鼓励各区县根据实际情况，确定重点服务对象和重点服务内容，打造特色服务品牌。

第六条 街镇社工站的人员和服务场地建设应当符合下列要求：

（一）每个街道（镇）应设立 1 个街镇社工站，每个街镇社工站原则上配备不少于3人，具备社会工作专业资质人员不少于总人数的三分之二。新招录驻站社工要求年龄40周岁以下，大专及以上学历。社会工作专业资质是指社会工作及其相关专业毕业，或持有全国社会工作者职业资格证书。

（二）街镇社工站用房选址应选择市政设施条件好、交通便利地段；应选择方便居民出入，便于服务辖区居民的地段。街镇社工站办公场所应配备办公桌、电脑、打印机等必要的办公设备。

（三）街镇社工站应当根据服务内容和居民需求，设置专门工作区域，包括社工办公区、个案工作区、小组工作区、多功能活动区、档案室等功能区域。其中，社工办公区人均办公场地面积不低于5平方米，其他区域可混合设置或通过资源共享的方式解决。

第七条 街镇社工站标识原则上采用户外挂牌和室内挂牌两种形式，在办公场所显著位置挂设街镇社工站标牌，标牌样式：中国社会工作标识+XX区（县）XX街道（镇）社会工作服务站（附件2）。区县社工总站挂牌参考本条。

第八条 街镇社工站应根据服务要求建立相应的工作制度，规范街镇社工站运行流程和标准，包括：人员管理、财务管理、志愿者管理、服务场所使用管理、文书档案管理等制度。

第九条 街镇社工站在区县民政部门的指导下，按合同约定开展项目服务，街道办事处（镇人民政府）要为街镇社工站项目实施提供协助和支持；区县民政部门和街道办事处（镇人民政府）的相关科室要与街镇社工站建立定期沟通协调机制，及时解决项目执行过程中遇到的问题。应由街道办事处（镇人民政府）工作人员承担的保密事项、行政行为、管理及服务等事项不得列入街镇社工站服务内容。区县民政部门和街道办事处（镇人民政府）不得以任何名义抽调社工站人员到其他岗位工作，确保驻站社工在岗在位。

第十条 街镇社工站承接方按照项目合同的约定配备符合条件的社工，联合街道办事处（镇人民政府）开展需求调研，共同制定项目任务书，并严格按照项目任务书的内容开展服务。街镇社工站按时向区县民政部门、街道办事处（镇人民政府）提交月度工作简报、中期工作报告和终期工作报告。

第十一条 街镇社工站服务档案应妥善保管。其中，会计档案应当由承接方长期保留；与评估相关的服务及财务资料应当保存5年以上，以配合财政、审计等部门检查。承接方退出街镇社工站项目时，应当于退出之日起的30个工作日内及时向购买方移交服务档案（含个案、小组、社区服务、家访电访、服务对象建档、志愿者建档、服务需求调研等与服务相关的档案资料），列明移交资料清单和签订移交协议书，由购买方转交下一任承接方使用，并做好相关信息保密工作。

1. **监督与评估**

**第十二条** 市民政局统筹负责全市社工站建设规划和管理工作，指导、监管全市社工站建设及运营相关工作。市财政局负责做好全市社工站项目资金预算并按时拨付，指导各区县财政部门做好社工站项目资金管理工作。

第十三条 区县民政部门负责本地社工站规划建设、日常运营、服务项目制定实施、本级财政预算申报、经费使用监管、检查评估等工作。区县财政部门负责拨付社工站项目资金，会同区县民政部门开展政府采购，做好社工站项目资金管理工作。

**第十四条** 街道办事处（镇人民政府）负责本辖区内街镇社工站的规划布局、办公场所配置，为街镇社工站配置办公桌、电脑、打印机等必要的办公设施设备；配合区县民政部门制定服务项目，参与街镇社工站的项目执行，做好街镇社工站项目监管评估；对街镇社工站进行安全检查，协调街道办事处（镇人民政府）有关部门与街镇社工站的服务配合、转介等工作。

第十五条 **社工站**承接方要通过聘请“济南市社会工作督导专家库”和“社会工作督导人才库”成员等专业社会工作督导，对驻站社工进行定期、持续的督导，传授专业服务知识和技术，提升其专业技能，确保社工站服务质量，促进社工成长。驻站社工每年接受专业督导不少于12次，每次不少于2小时。

第十六条 建立社工站投诉处理机制。区县民政部门负责受理社工站投诉意见，对投诉意见应做到快速响应，及时处理。

第十七条 市级社工站指导服务中心每年对区县社工总站的运行管理、督导培训、服务绩效情况等工作开展至少一次评估，评估时间原则上安排在年度项目服务结束前1个月，评估标准按照《济南市区县社会工作服务总站运营评估标准》（附件3）。市级社工站指导服务中心对区县社工总站出具评估报告，区县民政部门可作为政府购买服务的参考依据。

区县社工总站的评估总分为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，70分（含）至80分为合格，70分以下为不合格。

第十八条 各区县民政部门每年委托第三方或区县社工总站作为评估方对街镇社工站的项目管理、服务绩效、经费使用等工作至少开展一次评估，评估时间原则上安排在年度项目服务结束前1个月，评估标准按照《济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准》（附件4）。街镇社工站的评估工作由区县民政部门负责，街道办事处（镇人民政府）共同参与，由评估方出具评估报告。

街镇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，70分（含）至80分为合格，70分以下为不合格。

评估方应当出具客观、真实、科学的评估报告。区县民政部门应当对评估结果进行确认并在官网面向社会公示，公示期不少于5个工作日。公示期间，如收到对评估报告的质疑或投诉，区县民政部门应当及时处理，并将处理意见报市民政局。

评估结果作为承接方后续参与社工站项目运营的重要参考依据。经评估合格及以上等级的，服务周期内继续承接该社工站项目；经评估不合格的，服务周期内终止服务合同，并按照政府购买服务合同的有关约定承担相应责任。

第十九条 各区县民政部门于项目购买期结束前一个月，向市民政局提交社工站建设运营情况报告。市民政局会同市财政局每年对全市社工站项目实施情况进行督导检查。

**第二十条** 市民政局定期开展社工站示范点创建活动，以规范化、标准化、专业化建设为抓手，打造一批运行规范、保障完善、服务高效的街镇社工站，切实发挥示范引领作用。建立社工站示范点退出机制，在运营期间达不到《关于印发济南市街道（镇）社会工作服务站示范点建设实施方案的通知》（济民发〔2022〕7 号）要求的示范点建设标准的，受到相关部门通报、处分和媒体曝光，或发生服务质量、安全管理等问题，则取消其社工站示范点资格且两年内不得重新参评。

第二十一条 市民政局开展社工站品牌创建活动，打造济南社工站服务品牌。各级民政部门要做好社工站宣传工作，扩大社工站服务影响力，营造社会工作事业发展良好氛围。

**第二十二条** 市直部门、区县职能部门如需利用街镇社工站平台开展服务内容清单以外的社会工作服务，应当向市、区县民政部门提出书面申请。书面申请应载明共享理由、入驻项目、服务需求、经费安排、人员配备（不含街镇社工站现有人员）等事项。市、区县民政部门审核后，市、区县相关部门与街镇社工站的承接方签订服务合同，并按照“谁主管、谁负责；谁购买、谁监管、谁考核”的原则，负责组织实施。

第四章 资金管理

第二十三条 社工站项目所需经费纳入市、区县财政一般预算安排，由市、区县两级分担；项目预算编制应根据服务的数量、规模、质量和效果目标等核算服务成本，将人力成本作为重要指标，纳入成本核算。

第二十四条 社工站购买服务项目资金包括人员劳务费、服务质量保障经费、承接方运营管理费用。社工站人员劳务费用应当不低于项目经费总额的75％，服务质量保障经费应当不高于项目经费总额的15％，承接方运营管理费用应当不高于项目经费总额的10％。

人员劳务费是指承接方为开展服务活动招聘的社会工作从业人员费用，包括薪资、单位和个人缴纳的五险一金等；服务质量保障经费是指开展服务活动支出，包括外聘督导费用、社工专业能力提升支持费用、服务活动产生的交通、误餐、组织志愿者等费用；承接方运营管理费用包括机构管理行政性费用、相关税费等。

第二十五条 社工站购买服务项目市级资金拨付采用因素分配法，根据各区县购买社工服务合同总额、资金绩效、财力、运营评估、示范点创建等分配因素，参照现行财政分担比例进行对下转移支付。

第二十六条 购买主体要根据合同约定的时间及方式，及时拨付经费；当期评估不合格的，不拨付后续资金，并追回该项目剩余政府购买服务资金。

第二十七条 社工站购买服务项目资金实施绩效预算管理，要建立完善绩效评价指标体系，科学设置评价指标，定期对各区县管理使用购买服务资金效益、项目建设效果、年度任务完成率等实施独立评价，评价结果作为以后年度预算安排的重要依据。

第二十八条 规范社工站购买服务项目资金管理程序，确保资金专项管理、专账核算、专款专用；承接方要积极配合财政、审计等部门对资金使用情况进行绩效评估和审计监督，对不按规定管理和使用资金的行为，严格按照有关规定追究法律责任。

第二十九条 按照政府信息公开规定和“谁主管 谁负责 谁公开”的原则，建立社工站购买服务项目资金信息公开机制，自觉接受社会监督。

**第五章 附 则**

**第三十条** 各级民政、财政和街道办事处（镇人民政府）等有关部门及其工作人员在社工站监督管理中不履行监管职责或者监管不力，滥用职权，玩忽职守的，由其任免机关或者监察机关依法给予处分；涉嫌犯罪的，依法移交司法机关查处。

**第三十一条** 本办法自2023年3月8日起施行，有效期至2028年3月7日。