关于印发《济南市社会工作服务站管理办法（试行）》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（试行）》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

2021年3月 8 日

济南市社会工作服务站管理办法（试行）

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《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）《济南市贯彻〈关于改革完善社会救助制度的意见〉若干措施的通知》（济办发电〔2020〕52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 本办法所称的社会工作服务站（以下简称社工站)，是指在本市各街道（镇）设置的，以服务困境群体为主，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 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

第四条  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），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。

第五条  社工站的服务场地建设应当符合下列要求：

（一）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。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。

（二）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。

第六条 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）。

第七条 社工站应根据服务要求建立相应的工作制度，规范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。

第八条 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社工站服务内容。

第九条 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。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。

第十条 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**

**第十一条**  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。

第十二条 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。

**第十三条** 街道办事处（镇人民政府）负责本辖区内社工站的规划布局、办公场所配置，为社工站配置必要的办公设施设备；配合区县民政部门制定服务项目、做好社工站项目监管评估；对社工站进行安全检查，协调街道（镇）有关部门与社工站的服务配合、转介等工作。

第十四条承接方要通过聘请资深社会工作者，对驻站一线社工进行定期、持续的督导指导，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。

第十五条 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。

第十六条 各区县每年委托第三方对社工站的项目管理、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，评估标准参考《济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准》（附件3）。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。

第十七条 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。其中，第三方分值占比60％、区县民政部门分值占比30％、街道办事处（镇人民政府）分值占比10％。评估结果由三方评估分数的总和确定，并由第三方出具评估报告。

第十八条 第三方应当按照评估结果出具客观、真实、科学的评估报告。区县民政部门应当对评估报告进行确认并面向社会公示，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。

第十九条 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。

第二十条 各区县民政部门于每年11月底前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。

**第二十一条** 市直部门如需利用社工站平台开展外延性社会工作服务的，应当向市民政局提出书面申请，区县职能部门、街道办事处（镇人民政府）如需开展相关服务，应当向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、区县相关部门或街道办事处（镇人民政府）与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

第二十二条  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。

第二十三条 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。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，包括外聘督导补贴、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。

第二十四条 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。

第二十五条 购买主体要根据合同约定的时间及方式，及时拨付经费，确保项目准时运作；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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 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**

**第二十九条** 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。

**第三十条**  本办法自2021年3月8日起施行，有效期至2023年3月7日。