

DB3205

苏州市地方标准

DB3205/T 1070—2023

基层社会工作站（室）建设与管理规范

Construction and management norms of grassroots social
work station (room)

2023-04-13 发布

2023-04-20 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 2

 4.1 场地设置 2

 4.2 业务运行 2

5 场所设置 2

 5.1 一般要求 2

 5.2 个案工作室 2

 5.3 小组工作室 3

6 人员配备 3

 6.1 配备方式 3

 6.2 配置要求 3

 6.3 专业资质要求 3

7 服务购买 3

8 服务内容 3

 8.1 社区中心服务内容 3

 8.2 社工站服务内容 3

 8.3 社工室服务内容 4

9 管理要求 4

 9.1 制度建设 4

 9.2 培训考核 4

 9.3 督导评估 4

参考文献 5

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。

本文件由苏州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：太仓市民政局、太仓益奇培训发展有限公司、苏州市民政局、太仓市社区和社会组织服务中心、太仓市瑞恩社会工作发展研究中心、太仓市德颐善社会工作发展中心、太仓市利群社区发展促进中心、太仓市新视野社会发展与研究中心。

本文件主要起草人：张跃忠、赵健、顾群丰、徐燕、朱陈晨、陈维佳、孙陈、潘星、柴定红、颜翠芳。

基层社会工作站（室）建设与管理规范

1 范围

本文件规定了基层社会工作站（室）建设的场所设施、基础保障要求、服务内容、工作任务以及管理要求等内容。

本文件适用于基层社会工作站（室）的建设和管理。

注：本文件中的基层指区（市）、乡镇（街道）和村（社区）。

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 059 社会工作服务项目绩效评估指南

MZ/T 071 社区社会工作服务指南

MZ/T 094 社会工作方法 个案工作

MZ/T 095 社会工作方法 小组工作

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

社会工作者 social worker

专职从事社会工作服务的专业技术人员。

注：简称“社工”。

3.2

社会工作服务 social work service

社会工作者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、社区或组织等），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。

3.3

基层社会工作站（室） grassroots social work station (room)

对区（市）社会工作服务指导中心、乡镇（街道）社会工作站和村（社区）社会工作室的统称。

3.4

社会工作服务指导中心 social work service guidance center

在区（市）层面设立的，开展重点或疑难个案服务，并为社会工作站提供个案转派、咨询指导、专家会诊、资源链接的支持型服务平台。

注：简称“社服中心”或“社工总站”。

3.5

社会工作站 social workstation

在乡镇（街道）层面设立的，开展个案、小组和其它综合服务，并为社会工作室提供指导和支持服务的枢纽型服务平台。

注：简称“社工站”。

3.6

社会工作室 social studio

在村（社区）层面设立的，提供社区照顾、社区参与、社区融合和社区发展的直接服务网点。

注：简称“社工室”。

4 总体要求

4.1 场地设置

基层社会工作站（室）应选择市政设施条件好、交通便利、方便村（居）民出入、便于村（居）民接受服务的地段，符合安全、卫生、环保标准。

4.2 业务运行

基层社会工作站（室）应采用政府购买服务的方式，委托社会组织进行承接运行，完成购买方/委托方所购买或委托的服务，并接受其监督和考核。

5 场所设置

5.1 一般要求

5.1.1 基层社会工作站（室）应有独立的办公场所，社服中心面积应不少于 200m²，社工站面积应不少于 150m²，并分别悬挂“XX 区（市）社会工作服务指导中心”、“XX 区（市）XX 乡镇（街道）社会工作站”牌子。社工室场所面积不少于 80m²，场所应有明显标志。

5.1.2 社服中心和社工站应设置办公室、个案工作室、小组工作室、档案室等场所。社工室应设置办公室和社区活动场所。

5.1.3 基层社会工作站（室）设备设施的配备和陈列布置应满足个案服务、小组服务、社区社会工作的需要。

5.1.4 基层社会工作站（室）内应张贴或悬挂中国社会工作标志、服务理念、组织架构、服务流程、工作职责、服务动态等制度和信息。

5.2 个案工作室

5.2.1 主要用于开展个案辅导和督导服务，应设置在安静、方便进出又相对私密的位置。无独立工作区域的可通过软隔断、镂空书架等方式分隔。

5.2.2 宜体现温馨、整洁、安全、舒适性，以清新、淡雅、柔和的色调为主，合理运用色彩、灯光和装饰物，自然光、灯光强度适中。

5.2.3 应配置沙盘、沙发、茶几、时钟、空调、绿植、饮水机等设施物品，颜色质地与整个房间相协调，其中沙发宜舒适、柔软，摆放夹角在 90°~120° 之间。

5.2.4 面积一般以 10m² 为宜。

5.3 小组工作室

主要用于开展小组活动，面积应不少于20m²，可与小型会议室、社区多功能室整合使用。

6 人员配备

6.1 配备方式

区（市）民政局、乡镇（街道）通过购买服务确定符合条件的社会组织承接服务，承接机构向基层社会工作站（室）派遣全职社工，组建专业服务团队，明确团队负责人。

6.2 配置要求

基层社会工作站（室）全职社工人数应与其承担的工作任务相适宜。社服中心至少配置2名社工。社工站设立站长1名，宜由乡镇（街道）民政办负责人兼任。社工室至少配置1名社工。

6.3 专业资质要求

基层社会工作站（室）社工，应具备如下资质条件之一：

- a) 取得人力资源和社会保障部、民政部共同颁发的社会工作者职业水平证书；
- b) 取得教育部认可的社会工作大专及以上学历证书；
- c) 经区（市）级民政部门认定的其他人员。

7 服务购买

7.1 社服中心服务购买经费宜由区（市）财政承担。社工站和社工室宜建立以乡镇（街道）购买为主、区（市）财政按一定比例给予补助的服务购买机制。鼓励村集体资金和其它社会资金支持社会工作服务。

7.2 购买服务金额为社工薪酬总和与项目服务费之和。社工薪酬应不低于当地上年社会平均工资水平。项目服务费包含项目税费、项目招标、项目管理、社工督导、项目交通及项目合理盈余等。提供服务所需的水电、网络通信、物业以及社区活动等经费应由服务购买方负责承担。

7.3 购买服务周期原则上为2年。服务购买方应在上一年度服务合同到期前完成项目招标，确保项目年度之间有序衔接。

8 服务内容

8.1 社区中心服务内容

8.1.1 实时受理并研判社区上报的个案和小组服务需求，除疑难和重点个案外，将其他个案和小组转派给属地社工站，并对服务开展跟踪指导。

8.1.2 对疑难和重点个案开展服务。个案服务按照MZ/T 094的规定执行。

8.1.3 组织专家对疑难个案会诊。

8.1.4 指导、统筹、协调社工站（室）开展工作。

8.1.5 做好经验总结和成果宣传推广。

8.2 社工站服务内容

8.2.1 开展社工外展发现并上报个案需求。

- 8.2.2 根据工作计划上报小组服务需求。
- 8.2.3 根据派单任务开展个案和小组服务。个案和小组服务分别按照 MZ/T 094、MZ/T 095 的规定执行。
- 8.2.4 指导并支持社工室开展专业社工服务。
- 8.2.5 建立社工站党组织并开展活动。
- 8.2.6 为乡镇（街道）或社区社会组织提供孵化培育。
- 8.2.7 积极开展公益慈善和志愿服务宣传。
- 8.2.8 完成乡镇（街道）交给的其它社会工作相关服务。

8.3 社工室服务内容

- 8.3.1 社工室为村（居）民提供专业咨询，发现并转介个案。
- 8.3.2 开展社区服务或治理项目策划、申报、执行等过程活动，协助社区开展协商议事，开展各类社区公益性专题培训，培育社区社会组织和公益骨干，推进社区志愿服务。
- 8.3.3 协助社区调解各类矛盾纠纷，协助社区做好外来人员的社区融入。
- 8.3.4 推动社区成员制订各类自治规则，举办社区邻里节活动，倡导社区环境保护和垃圾分类，举办文化、教育、科普、法律宣传、道德讲堂等活动。
- 8.3.5 协助社区开展其他社会工作专业服务事项，应符合 MZ/T 071 的规定。

9 管理要求

9.1 制度建设

- 9.1.1 应加强党建制度建设，探索“党建+社工”服务模式。
- 9.1.2 应建立合理的组织架构和内部责任分工制度。
- 9.1.3 应建立服务工时制度，社工年度工作任务应与其全年服务工时相适宜。
- 9.1.4 应建立服务需求发现、流转、处置流程及服务标准。
- 9.1.5 建立人员管理、服务场所使用管理及文书档案管理等制度。

9.2 培训考核

- 9.2.1 社工每年应安排不少于 96 小时的继续教育。
- 9.2.2 区（市）民政局应每年对基层社会工作站（室）社工参加继续教育情况进行考核，考核结果作为对社工评优和职业晋级的依据。

9.3 督导评估

- 9.3.1 督导分为内部督导和外部督导。内部督导由承接社会组织负责人提供，外部督导由承接社会组织之外的组织提供。督导通常每月不少于 1 次，按照 MZ/T 166 的规定执行。
- 9.3.2 评估由第三方专业机构开展，通常每月开展 1 次过程监测评估，每半年开展 1 次综合评估，项目完成后开展 1 次绩效评估。项目绩效评估按照 MZ/T 059 的规定执行。

参 考 文 献

- [1] 关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见（中组发〔2011〕25号）
 - [2] 关于政府购买社会工作服务的指导意见（民发〔2012〕196号）
 - [3] 关于加快推进社区社会工作服务的意见（民发〔2013〕178号）
 - [4] 关于通过购买服务支持社会组织培育发展的指导意见（财综〔2016〕54号）
 - [5] 关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知（民办函〔2021〕20号）
 - [6] 关于加快推进乡镇（街道）社工站建设的通知（苏民慈社〔2021〕14号）
 - [7] 关于推进基层社会工作站（室）建设的实施意见的通知（苏府办〔2021〕127号）
-