

# 深 圳 市 民 政 局

---

## 深圳市民政局关于印发《深圳市社区党群服务中心社会工作服务项目工作指引》的通知

各区民政局、大鹏新区统战和社会建设局：

为进一步发挥社区党群服务中心服务居民职能作用，更好地为居民提供精准化、精细化服务，不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感，根据上级有关文件精神，结合我市实际，我局对《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准（2016年版）》进行了修订，形成了《深圳市社区党群服务中心社会工作服务项目工作指引》，现印发你们，请参照执行。



# 深圳市社区党群服务中心社会工作服务项目 工作指引

为进一步指导做好社区党群服务中心社会工作服务项目（以下简称“服务项目”），改进和规范服务项目全周期管理，特制定本工作指引。

## 一、总体要求

**（一）坚持党委领导。**服务项目在社区党委的领导下，围绕社区党委的中心工作开展社区服务，旗帜鲜明地体现为民服务的核心要求，确保为社区居民提供专业服务的过程，成为社区党委联系群众、赢得群众的过程，成为社区党委树立形象、凝聚党心民心的过程。

**（二）坚持需求导向。**聚焦特殊群体，聚焦群众关切，采取多种形式，全面细致调查分析，准确把握社区居民需求，通过精准化、精细化设计和实施服务项目，为社区居民提供更优质服务，满足社区居民多样化、个性化服务需求。

**（三）坚持专业方法。**推动将社会工作专业理念、知识和技能融入社区建设的各领域、各环节，综合运用专业方法为有需要的个人、家庭和群体、社区提供帮困扶弱、心理疏导、矛盾调处、资源链接、权益维护、能力提升、社会融入等服务，促进社会工作在社区治理体系和治理能力现代化实践中实现专业作为。

**（四）坚持多方联动。**在社区党委的领导下，组织引导、

链接整合驻社区单位、社会组织、志愿者等多方社会力量参与社区建设，全面提升社区为民便民安民服务能力，推动实现社区共建共治共享。

**（五）坚持规范管理。**服务项目由具有独立承担民事责任能力的各类组织（以下简称“服务机构”）具体承接，承接资格须通过参加政府采购获得，并纳入政府购买社会工作服务项目库统一管理。加强服务项目与深圳民生兜底服务社会工作“双百工程”衔接协同，推动社区服务高质量发展。

## **二、职责分工**

**（六）区级民政部门。**各区民政部门负责本指引落实情况的监督管理和服务项目的评估工作，可结合本指引制定配套文件。联合区组织部门建立监测监督机制，对项目实施情况进行服务指导和监督检查，指导街道做好项目招标采购工作。按程序组织开展服务项目评审入库工作。组织对项目管理、服务绩效、经费使用等开展专业评估，并加强业务和实务培训工作。

**（七）街道办事处。**街道办事处为服务项目购买主体，负责做好相关招标采购工作，对服务项目年度实施计划、服务合同、人员配备情况进行备案管理。明确社区社会工作岗位需求、服务目标、服务内容等，科学确定项目岗位数量、职级设置。指导服务机构提供专业服务、强化内部督导，组织开展履约评价，加强对合同履行、资金使用情况的监督管理。争取和动员机关、企事业单位、业主自治组织及物业管理服务机构为社区服务提供场地、设施、资金、人力等支持资源。

**（八）社区党委和居民委员会。**社区“两委”为服务项目的直接使用方，负责加强统筹整合，综合社区社会工作服务点以及服务项目的专业社工力量，共同抓好兜底民生和社区服务。加强过程管理，督促指导服务机构做好需求调研并建立服务对象数据库，推动服务项目契合社区实际需求，强化对服务项目执行情况、实施效能的监督。加强共建共治，整合社区服务资源，协调服务机构与其他组织的关系，推动多方协同联动。

### **三、基本保障**

**（九）优化社工配置结构。**各区应根据《深圳市人民政府办公厅关于印发〈深圳市提升社会工作服务水平若干措施〉的通知》（深府办规〔2020〕11号，以下简称《若干措施》）规定，结合实际工作需要，统筹配备服务项目中社会工作者。原则上参与服务项目工作的社会工作专业岗位人员应当持有国家社会工作者职业水平证书，其中至少1人持有中级社会工作师资格证书。服务项目的社会工作者要专（兼）职开展社区党委交办的养老服务、儿童福利和未成年人保护、困难群众帮扶、困境妇女服务以及心理健康等专业社会服务工作。其中，需明确1名社会工作者重点开展心理健康，特别是青少年心理健康相关工作；明确1名社会工作者开展养老服务相关工作。每个服务项目中至少有1名中国共产党党员，推动党员比例逐步提高。

**（十）强化项目经费保障。**各区应按照《若干措施》政府购买社会工作服务整体打包费用标准，督促指导服务机构严格执行政府购买社会工作服务经费使用管理相关规定。服务项目



经费的人力成本不得少于项目经费的 85%，督导经费、业务活动费、管理费、服务险和税费、人员培训费等不得超过项目经费的 15%。

**（十一）深化“双工联动”。**加强培养培育服务机构发展壮大社区志愿者队伍的能力，形成“社工引领志愿者，志愿者协助社工”的社区协同服务机制，建成本社区志愿者队伍管理体系，发动好、培训好、带领好志愿者队伍在社区服务中发挥积极作用。

#### **四、服务项目内容**

**（十二）社区服务项目（必选）。**包含“社区助老服务”“社区困境儿童及家庭、儿童青少年成长支持服务”和“低保、低边、特困人群、残疾人、困境妇女服务和流浪乞讨救助服务”等 3 类服务项目。

**（十三）社区治理项目（可选）。**包含“扩大社区参与”“促进社区融合”和“推动社区发展”3 类服务项目。具体服务细项根据社区实际情况，从附表四至表六中遴选，原则上每年开展应不少于 10 项。

**（十四）专项服务项目（必选）。**主要是运用专业社工方法，协助社区“两委”做好社区“民生微实事”项目的需求收集，项目设计等工作，协同开展社区心理健康促进与教育，协助安心驿站工作，协助推动心理咨询、心理治疗和心理危机干预等工作。具体服务细项按附表七执行。

#### **五、项目实施流程**

**（十五）做好深挖问需。**社区“两委”组织实施项目问需，实行“集中+动态”“线上+线下”问需机制，每年第一季度采取上门走访、议事恳谈、社区家园网征集、问卷调查等多种渠道，广泛征集社会服务项目初步需求，征集居民群众需求和意见建议。

**（十六）开展项目审议。**汇总梳理征集意见，并形成候选服务项目，结合实际情况通过组织召开社区党群联席会议、居民代表会议、社区居民议事会等，积极发动社区居民对候选项目进行审议。

**（十七）协商确定项目。**结合社区党委的中心工作，综合议事协商情况、居民实际需求等确定本社区的服务项目，并在社区显著位置、社区家园网等进行公示。公示期间，对社区居民需求比较强烈的补充项目，提交社区党群联席会议、居民代表会议或社区居民议事会商议决定后，可以进行项目增补。

**（十八）组织实施项目。**社区党委和居民委员会加强组织统筹，促进社区资源整合，强化跟踪问效，支持和保障项目落实，督促指导服务机构抓好项目具体实施工作。

## **六、落实管理要求**

**（十九）提升服务质效。**督促指导服务机构建立健全服务质量内控管理制度，不断完善对服务项目全过程质量监控、内部成效测评及总结机制；制定详细、操作性强的工作流程指引，规范工作程序；规范实施督导制度，保障督导的覆盖面和持续性，不断提升专业服务效能。

**（二十）注重科技赋能。**充分利用“智慧党建”“智慧民政”系统、深圳社区家园网等信息平台，开展服务项目问需等工作。用好社区党群服务中心信息管理平台，定期录入上传日常社区服务活动信息、资料等。

**（二十一）促进协同联动。**建立健全项目服务机构与其他专业领域社工的资源共享、协作联动运行机制，协同专业岗位社工开展服务对象排查登记，协助做好咨询、转介、资源链接等工作。建立和完善包括志愿者申请、注册与服务准则，个人信息与志愿服务记录、查询、证明及管理，能力建设、回馈激励与惩罚退出等内容的志愿者管理制度。

**（二十二）严格档案管理。**服务项目要具有包含电子、纸质及其他媒介形式，涵盖行政、财务、人事、服务、评估等内容，以及对档案保管、使用与维护等方面作出详细规定的制度性文件。更换服务机构时，社区党委和居民委员会要督促原服务机构将服务期内的档案资料（包括但不限于个案、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）和项目资产等，配合移交给新服务机构，列明资料清单并签订移交协议书。

## **七、加强评估监管**

**（二十三）强化责任落实。**各区民政部门要督促指导街道贯彻落实本指引要求。各街道根据辖区基本情况、服务对象实际需求、主要工作目标以及本指引相关要求，纳入招标需求公告并签订协议，督促、监督各社区及服务项目执行落实。各社

区具体做好服务项目需求征集、审议确定以及组织实施，为专业服务提供全力支持等工作。服务项目的招标、合同签订，由各区根据国家、省市政府采购相关法律法规，结合工作实际执行。

**（二十四）强化履约评价。**各街道应根据政府购买服务的相关规定，开展服务机构履约评价。履约评价要充分考虑区主管部门和街道、社区“两委”、社区居民等参与主体意见，其中社区党委的评估意见应占评估权重的50%以上。履约评价结果为“优”且在服务合同期满后符合延期条件的，按照市相关政府采购规定办理。对于履约服务存在不符合合同要求的情况（如空岗、人员配备标准未达标），各区应明确相关操作细则，在经费核算时按实际情况扣除相应项目经费。

**（二十五）强化监督检查。**项目购买主体应对服务项目经费使用情况进行独立财务核算与审计，每季度动态的财务信息以及年度审计报告应通过网络公告、现场公示、年报发放等不少于三种形式及时向社会公开，接受社会监督。各区主管部门每年须对服务机构财务情况进行一次检查，必要时可临时进行抽查。



# 社区服务类

表一：社区助老服务内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
1.1 特殊老年人服务	协助街道为社区内特困人员分散供养、低保低边经济生活困难、孤寡、失能失智、残疾人、独居、空巢、高龄、计划生育特殊家庭的老年人提供入户探访、生活照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、社会资源链接等服务	1.1.1 做好入户走访，建立人员档案。协助街道开展社区内特困人员分散供养、低保低边经济生活困难、孤寡、失能失智、残疾人、独居、空巢、高龄、计划生育特殊家庭的老年人情况核查，入户走访服务，建立人员台账，做到“一户一档”“一人一案”。
		1.1.2 做好跟踪服务，建立良好关系。协助街道为社区内特困人员分散供养、低保低边经济生活困难、孤寡、失能失智、残疾人、独居、空巢、高龄、计划生育特殊家庭的老年人提供跟踪服务，定期评估生活状况、身体状况等困难程度，制定服务计划，提供支持、关爱服务。
		1.1.3 做好应急处置，建立资源链条。协助街道为遇到重大或紧急生活困难的老人提供关爱及辅导服务，协助申请社会福利政策，为有需要的对象链接社会资源，提供帮扶和转介服务。
1.2 老年人服务	为社区老年人提供身心健康、生活适应、文体康乐、人际互助、关系调试、社区融入、支持网络构建等服务	1.2.1 做好问需服务。协助社区组织开展老年人信息登记工作，组织开展老年人需求调查，定期上报相关信息，配合做好老年人需求评估等工作。
		1.2.2 做好政策咨询服务。为社区老年人提供养老政策指导和办事指南，提供养老服务资源介绍，链接专业资源提供疾病预防、健康管理和老年人福利政策宣讲及咨询服务。
		1.2.3 做好精神慰藉和社区参与服务。组织老年人生活适应和心理健康辅导、情绪疏导、精神关爱服务活动，培养老年人各种文体和兴趣组织团体、提供或链接相关活动场所，开展随迁老年人社区融入的各类团体或社区活动，促进老年人自我价值发挥、服务和融入社区。

# 社区服务类

表二：社区困境儿童及家庭、儿童青少年成长支持服务内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
2.1 困境儿童针对性服务	协助街道为社区内困境儿童（含孤儿、自身困境儿童、家庭困境儿童、安全困境儿童、临时困境儿童等五类）提供能够满足特定需求的针对性服务	<p>2.1.1 做好入户走访，建立基础信息台账。协助街道开展孤儿及困境儿童家庭入户走访服务（走访覆盖率达到100%），及时掌握困境儿童等服务对象的生活保障、家庭监护、就学情况等信息，一人一档案，定期更新。</p> <p>2.1.2 做好专业服务，定期报告工作情况。协助街道做好困境儿童的社区照顾、资源链接，开展亲子教育、沟通技巧训练、家庭关系调适等方面的专业监护指导服务，定期向居民委员会和儿童督导员报告工作情况。</p> <p>2.1.3 做好法律服务，切实保护儿童权益。协助街道指导监护人和受委托监护人签订委托监护确认书，加强对监护人（受委托监护人）的法治宣传、监护督导和指导，督促其依法履行抚养义务和监护职责。协助开展困境儿童危机事件强制报告、转介帮扶，及时向公安机关及其派出机构报告儿童脱离监护单独居住生活或失踪、监护人丧失监护能力或不履行监护责任、疑似遭受家庭暴力或不法侵害等情况，并协助为儿童本人及家庭提供有关支持。</p> <p>2.1.4 做好重点儿童关爱保护服务。协助街道定期随访监护情况较差、失学辍学、无户籍以及患病、残疾等重点儿童，协助提供监护指导、精神关怀、返校复学、落实户籍等关爱服务；对符合社会救助的儿童及家庭，告知具体内容及申请程序，并协助申请救助；协助开展弱势儿童青少年维权、权益保障服务；协助做好单亲家庭帮扶或关爱服务以及儿童青少年偏差行为矫正服务；协助做好反家暴服务，及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件，辅助反家暴或妇女儿童服务领域的社工为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、精神关爱、资源链接和社会支持等服务。</p> <p>2.1.5 做好政策宣传服务。开展未成年人保护政策宣传、困境儿童政策宣传、社会资源链接、社会救助、精神慰藉等关爱服务工作。</p> <p>2.1.6 做好场所管理。协助街道、社区管理居民委员会儿童关爱服务场所，支持配合相关部门和社会力量开展关爱服务活动。</p>
2.2 儿童青少年成长支持服务	促进儿童青少年身心健康成长	<p>2.2.1 做好社会心理关爱服务。开展青少年卫生健康与安全教育活动，建立儿童青少年朋辈群体互助与支持网络，倡导全社会关注、支持青少年心理健康促进工作。</p> <p>2.2.2 做好儿童成长支持服务。提供青少年社区照顾、资源链接服务，开展亲职教育、沟通技巧训练、家庭关系调适等方面的专业监护指导服务。</p>

## 社区服务类

表三：低保、低边、特困人群、残疾人服务和流浪乞讨救助服务、困境妇女服务内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
3. 低保、低边、特困人员、残疾人服务和流浪乞讨人员救助服务、困境妇女服务	协助街道为低保、低边、特困人员、残疾人、流浪乞讨人员等提供必要救助服务，整合社区资源，在制度性救助之外，发挥社区救助作用，开展能力提升、关系调适、社会融入等	3.1 做好服务对象识别。协助街道开展低保、低边、特困人员、残疾人、流浪乞讨人员和留守妇女核查等，协助社区（村）对困难群众进行入户家访，建立残疾人等困难群众和特殊群体台账，策划救助帮扶方案，做到“一户一档”“一人一案”；协助街道发现困难群体，协助排查监测贫困边缘人员家庭状况，引导、协助其及时提出救助申请并跟踪困难解决进度。
		3.2 帮助申请救助。协助街道为低保、低边、特困人群与残疾人提供家计调查、社会资源链接、扶贫帮困、公益关爱等服务；协助社区上门为残疾人或缺乏自理能力的困难群众办理相关救助、补贴申请；协助做好经济援助及紧急支援；协助为社区流浪乞讨人员发放基本生活物资；协助开展社会救助政策宣传、讲解与咨询，组织开展社会支援服务。
		3.3 做好个案管理服务。为低保、低边及特困人员建立救助服务档案，定期评估生活状况、身体状况等困难程度，实时更新基本信息和生活状态，制定服务计划；每周一次走访探视分散供养特困人员及贫困重度残疾人。
		3.4 提供心理支持。为精神病患者及其家属提供情绪疏导、心理抚慰、精神关爱及危机紧急干预等服务。
		3.5 开展能力建设。为失业困难人员提供就业技能培训与辅导；为特困人员及无自理能力人员提供生活照料、送医陪护链接服务资源。



# 社区治理类

表四：扩大社区参与服务项目内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
4. 扩大社区参与渠道和途径	协助社区党组织和社区居民自治组织，开展社区需求调查，推动服务项目和活动落实。不断激发社区居民参与社区事务协商的热情，提升参与协商议事的能力	4.1 建立资源清单。通过设计、制作统计表，组织辖区单位根据实际情况，按照可提供、可利用、可共享的原则进行填报，对社区内各类资源进行摸底，包括但不限于场地、人才、资金、设备、服务、项目等，建立资源清单。
		4.2 建立需求清单。通过座谈、走访、问卷调查、设立服务需求征集窗口等形式，收集社区居民群众和驻社区单位服务需求（每年集中性需求征集不得少于1次），包括但不限于社会保障、文体教育、安全保卫、权益维护、卫生计生、助教扶贫、法律服务、矛盾调解、环境整治、物业管理等，形成需求清单。
		4.3 建立项目清单。按照“深挖问需-项目审议-协商确定-组织实施”程序，将社区需求与资源进行对接，包括但不限于社区治理、特殊群体服务、困难群众结对帮扶、社区环境整治、社区社会组织培育、志愿服务等，建立项目清单。
		4.4 建立责任清单。按照“工作项目化、项目目标化、目标责任化”理念，量化分解个案管理服务具体任务，实行清单式管理、责任制落实，采用“时间表+路线图+责任人”管理模式，做到定人、定任务、定时限，压实工作责任。



# 社区治理类

表五：促进社区融合服务项目内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
5. 社区团结、融合与互助	培养社区居民的互助意识，形成守望相助的社区氛围，建立社区志愿者队伍，鼓励居民积极参与志愿服务，弘扬、倡导社区公共意识，协调社区各类关系，推动各类主体参与社区治理，促进全体居民，特别是来深建设者及其家庭成员对社区和城市的融合与适应，促进社区和谐，增加社区团结	5.1 开展社区共建。协助社区党委和社区居委会建立本社区与相关政府部门、社会组织、驻区单位、业主委员会和物业公司等单位之间的良好协作关系，推动各类主体参与社区治理。
		5.2 开展邻里关系协调。充分利用社区资源和优势，开展社区各类群体间关系协调；组织开展邻里交流、关爱活动。
		5.3 开展社区矛盾化解。运用社会工作专业手法参与社区居民矛盾调解，提高社区自我调节与自己解决问题的能力与机制。
		5.4 组织社区志愿服务项目。协助社区“两委”开展志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。深化“双工联动”，发展壮大志愿者队伍，策划、组织实施志愿者服务项目，引导社区居民参与困难群众救助、困境儿童关爱、老年人关爱等社区志愿服务，形成有效的志愿者管理机制。做好志愿者督导、激励与评估。
		5.5 开展社区居民自助与互助服务。协助做好居民自助互助意识和能力培养；开展社区适应、融入和融合促进服务，帮助外来人口适应社区环境、促进本社区居民接纳外来人口。

# 社区治理类

表六：推动社区发展服务项目内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
6. 社区共治与发展	整合资源，联合社区各种力量，促进社区发展。发挥资源平台作用，主动介入社区公共危机事件，开展应急救助	6.1 协助制定实施社区发展规划。探索社区需求表达机制建设与实践，协助社区党委和社区居委会发动社区居民参与制定、实施社区发展规划。
		6.2 培育社区归属感和认同感。开展社区居民文化素质与家庭美德、公民道德教育，培育社区共同体精神；协助社区居委会修订完善居民公约，引导形成社区居民积极向上、共治共享的生活态度和行为规范；利用社区资源，组织协调社区各种力量，举办文化、教育和科普等活动以及各类社区大型活动(如社区邻里节、社区文化节、社区运动会等)；挖掘、培育和传承社区文化，营造社区品牌服务。
		6.3 推动多方应急联动。协助提供场地、设施及人力支持，发挥好社工在公共应急方面的专业作用，配合和协助有关部门做好社区公共事件的应急与援助工作；社区内发生的公共危机事件的评估和介入服务，并及时向相关部门报备；联合专业力量，宣传和普及社区防灾减灾知识和培养居民自我紧急救助能力。

## 专项服务类

表七：协同支持开展专项服务项目建议表

服务大项	服务来源	服务细项
7.1 推动实施社区“民生微实事”项目	结合社区特定需求，为需要实施的社区“民生微实事”项目提供需求分析、统筹规划、专业把控等工作	7.1.1 协助落实“民生微实事”项目。运用专业社工方法，协助社区“两委”做好社区“民生微实事”项目的统筹规划，注重民微服务的系统性、专业性和延续性。
7.2 推动实施社区心理健康服务建设项目	协同开展社区心理健康促进与教育，协助安心驿站工作，协同开展社区心理疏导和危机干预等工作	<p>7.2.1 协助开展心理健康综合评估。将社会工作以及心理工作专业知识、技巧与价值有机融合，协同开展社区心理健康促进与教育工作。</p> <p>7.2.2 开展心理辅导。协助安心驿站共同搭建社区心理健康服务平台，为有需要的个人、家庭、社区提供专业服务。</p> <p>7.2.3 协助建立社会支持网络。帮助有需要的个人、家庭和群体，组织预防、舒缓和解决心理问题与社会问题，增强、促进、维持和恢复社会功能。</p> <p>7.2.4 开展心理健康宣传教育。向社会宣传和普及心理科学知识和技能。</p>

公开方式：主动公开