

# DB3701

济南市地方标准

DB3701/T 36—2023

## 街道（镇）社工站服务指南

Sub district office (Township) social work station service guide

地方标准信息服务平台

2023 - 08 - 11 发布

2023 - 09 - 11 实施

## 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 服务内容 .....	1
4.1 政策宣传咨询 .....	1
4.2 社会救助 .....	1
4.3 精神慰藉 .....	2
4.4 能力提升 .....	2
4.5 社会支持 .....	2
4.6 危机干预 .....	2
4.7 权益维护 .....	2
4.8 社会融入 .....	2
4.9 社区参与 .....	2
4.10 文体健康 .....	2
4.11 环境保护 .....	3
5 服务方法 .....	3
6 服务管理 .....	3
6.1 制度建设 .....	3
6.2 档案管理 .....	3
7 服务保障 .....	3
7.1 人员保障 .....	3
7.2 场所保障 .....	3
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。

本文件由济南市民政局提出、归口和组织实施。

地方标准信息服务平台

# 街道（镇）社工站服务指南

## 1 范围

本文件提供了街道（镇）社工站在服务内容、服务方法、服务管理、服务保障方面的指导。  
本文件适用于济南市街道（镇）社工站的服务工作。

## 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 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

秉持社会工作价值观，运用社会工作专业方法从事职业性社会服务的人员。

### 3.2

**街道（镇）社工站** sub district office (Township) social work station

在街道（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方面提供服务和支持的基层综合服务平台。

## 4 服务内容

### 4.1 政策宣传咨询

政策宣传咨询服务包括但不限于：

- 向辖区内的居民宣传党的路线方针和政策；
- 普及和宣传社会救助、社会事务、养老服务、未成年人保护等相关政策；
- 提供社会救助、社会事务、养老服务、未成年人保护等相关政策咨询服务。

### 4.2 社会救助

社会救助服务包括但不限于：

- 对于符合民政部门社会救助政策的服务对象，协助办理申请；
- 对于符合其他部门社会救助政策的服务对象，帮助其了解救助政策，协助办理申请；
- 对于不符合社会救助政策、实际需要救助的服务对象，帮助其了解救助政策，链接其他社会资源，并协助办理申请。

#### 4.3 精神慰藉

精神慰藉服务包括但不限于：

- 识别服务对象的认知和情绪等问题，协调专业人员进行认知和情绪问题评估或诊断；
- 提供情绪疏导、认知调节等服务；
- 帮助服务对象获得尊重、关怀和理解。

#### 4.4 能力提升

能力提升服务包括但不限于：

- 为困难群体提供生产生活技能培训，帮助获得基本生存发展技能；
- 为志愿者提供志愿服务培训，提升志愿服务质量；
- 为社区社会组织骨干提供能力建设培训，提升服务效能；
- 为社区工作者提供专业培训，提升社区工作能力。

#### 4.5 社会支持

社会支持服务包括但不限于：

- 评估服务对象的社会支持网络；
- 帮助服务对象建立并强化社会支持网络；
- 建立发展服务对象社会支持网络的长效机制。

#### 4.6 危机干预

危机干预服务包括但不限于：

- 识别并评估服务对象面临的危机；
- 制定并实施危机干预计划；
- 开展危机干预后的回访和评估工作。

#### 4.7 权益维护

帮助服务对象了解其应享有的人格权、身份权、物权、债权等正当权益，通过普法宣传、链接法律援助等帮助服务对象维护其合法权益。

#### 4.8 社会融入

帮助服务对象适应新环境，推动营造接纳、友好的环境氛围，形成和谐的邻里关系。

#### 4.9 社区参与

拓展服务对象参与平台和渠道，培养服务对象参与社区公共事务的能力，协助营造共建共治共享的社区参与氛围。

#### 4.10 文体健康

组建康乐活动小组，举办文体表演等多种类型的康乐活动，推动建立文体康乐交流平台；宣传健康和卫生知识，引导居民树立健康价值观和形成健康的生活方式和行为习惯。

#### 4.11 环境保护

开展形式多样的公共卫生和生态保护行动，提高居民的环境保护意识；协助完善城乡社区服务设施建设，合理利用公共空间。

### 5 服务方法

街道（镇）社工站可以单独或综合使用以下方法：

- a) 个案工作方法：按照 MZ/T 094 实施；
- b) 小组工作方法：按照 MZ/T 095 实施；
- c) 社区工作方法：按照 MZ/T 071 实施；
- d) 社会工作行政、社会工作督导、社会工作研究等方法。

### 6 服务管理

#### 6.1 制度建设

街道（镇）社工站建立项目管理、人员管理、财务管理、志愿者管理、服务场所使用管理、文书档案管理工作制度，规范街道（镇）社工站的建设和运行。

#### 6.2 档案管理

6.2.1 街道（镇）社工站对服务记录、财务资料服务档案需妥善保管，与评估相关的服务及财务资料需保存 5 年以上。

6.2.2 街道（镇）社工站档案资料需由专人管理，并做好相关信息保密工作。

6.2.3 服务评估

6.2.4 对街道（镇）社工站评估的内容包括项目管理、服务绩效和经费使用等。

6.2.5 街道（镇）社工站需要进行自我评估，并接受第三方进行的评估。

### 7 服务保障

#### 7.1 人员保障

7.1.1 街道（镇）社工站宜配备不少于 3 名社会工作者。

7.1.2 街道（镇）社工站社会工作者宜持有全国社会工作职业资格证书或具有社会工作专业大专及以上学历。

7.1.3 街道（镇）社工站社会工作者宜定期接受专业培训，培训的时间不少于《社会工作者继续教育办法》中的规定。

7.1.4 街道（镇）社工站社会工作者宜接受定期督导，并做好督导记录，督导按照 MZ/T 166 的要求执行。

#### 7.2 场所保障

7.2.1 街道（镇）社工站场所宜选择设施条件好、位置明显、交通便利、方便居民活动的位置。

- 7.2.2 街道（镇）社工站宜设置办公室、个案工作室、小组工作室等专门工作区域。
- 7.2.3 设施保障
- 7.2.4 街道（镇）社工站办公室宜配备桌椅、资料柜、电脑、打印机、电话等设备。
- 7.2.5 街道（镇）社工站个案工作室、小组工作室宜配备开展个案服务和小组服务的必要设备。

地方标准信息服务平台

## 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] 《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011-2020年）》（中组发〔2012〕7号）
- [3] 《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）
- [4] 《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）
- [5] 《关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的意见》（民发〔2016〕186号）
- [6] 《关于积极推行政府购买服务 加强基层社会救助经办服务能力的意见》（民发〔2017〕153号）
- [7] 《关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的实施意见》（鲁民〔2019〕75号）
- [8] 《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）
- [9] 《山东省乡镇（街道）社会工作服务站建设工作实施方案》（鲁民〔2021〕59号）
- [10] 《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）
- [11] 《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）
- [12] MZ/T 058—2014 儿童社会工作服务指南
- [13] MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- [14] MZ/T 064—2016 老年社会工作服务指南
- [15] MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
- [16] MZ/T 094—2017 社会工作方法 个案工作
- [17] MZ/T 095—2017 社会工作方法 小组工作
- [18] MZ/T 166—2021 社会工作督导指南

---

地方标准信息服务平台