ICS 03.080.99
A16
备案号

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 071—2016

社区社会工作服务指南

Guideline for community social work service

2016-12-06 发布　　2016-12-06 实施

中华人民共和国民政部 发布

前　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会工作司、基层政权和社区建设司提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口并解释。

本标准起草单位：福建省民政厅、华东理工大学、中国青年政治学院、广东工业大学、“大爱之行”全国项目办、北京市协作者社会工作发展中心、广州阳光社会工作事务中心、上海东方社会组织与服务评估中心、福建省厦门市湖里区开心社工服务中心、重庆仁爱社会工作服务中心、福建省厦门市湖里区希望社工服务中心、深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心。

本标准主要起草人：徐若兰、范斌、孙莹、阎安、李涛、王瑞芳、郭名倞、黄红、张海、王秋月、王艳蕊、黎志芬、杨晓慧、王颖。

社区社会工作服务指南

1 范围

本标准给出了社区社会工作服务的总则、内容与要求、流程与方法、质量管理和服务保障要求。

本标准适用于在城乡基层开展的社区社会工作服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 20647.1-2006 社区服务指南 第1部分：总则

MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南

社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部

城市社区档案管理办法 2015-11-23 国家档案局、民政部

3 术语和定义

GB/T 20647.1-2006和MZ/T 059-2014界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区社会工作服务 community social work service

秉持助人自助的价值理念，运用社会工作专业方法，以社区为平台，以统筹社区照顾、扩大社区参与、促进社区融合与社区发展、参与社区矫正和社区戒毒社区康复等为主要任务的专业活动。

3.2

社区社会工作者 community social worker

专职从事社区社会工作服务的专业人员。

3.3

社区照顾 community care

社区社会工作者采用个案管理、资源链接等方式，为有需要的社区居民提供的生活照料、精神慰藉、康复护理、权益维护、社会支持等服务。

3.4

社区融合 community integration

社区社会工作者通过整合社会资源，建立社会网络，促进社区居民平等享有民主权利、公共服务及相关社会福利，促进社区居民参与政治、经济、文化及社会生活，增强社区认同，促进社区团结，形成社区和睦相处、和谐共进的状态。

4 总则

4.1 需求为本

社区社会工作者应深入调查分析社区问题、居民需求和潜在资源，设计和实施社区社会工作服务项目，最大化满足社区居民多样化、个性化服务需求，以社区居民需求的满足程度为检验社区社会工作服务成效的标准。

4.2 多方联动

社区社会工作者应在社区党组织的领导和社区居民自治组织的指导和支持下，组织引导相关社会组织、社区社会组织、驻社区单位、志愿者和社区居民等多方力量参与、支持社区建设和社区治理，推动实现社区共建共享。

4.3 专业引领

社区社会工作者应推动将社会工作专业理念、方法、技巧融入到社区建设的各领域、各环节，逐步用社会工作专业理念丰富社区服务工作理念，用社会工作专业规范完善社区服务管理制度，用社会工作专业方法提升社区服务管理水平，促进社会工作与社区建设的融合发展。

4.4 跨界合作

社区社会工作者应根据社区居民个性化问题和多样化需求，协助组织跨专业合作团队，提供系统性、专业化、适切性社会服务；应重视发掘社区内部资源、支持具有专业技能的社区居民参与，依靠社区自身力量解决社区问题。

5 服务内容与要求

5.1 统筹社区照顾

主要包括：

——为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务，解决社会救助对象因心理行为偏差引发的个体和社会问题；

——为老年人，特别是留守、空巢、失独、病残、失能、高龄老年人提供生活照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、关系调适、社会参与等服务；

——为儿童青少年，特别是农村留守儿童和其他困境儿童青少年提供生活照料、救助保护、学业辅导、情感关怀、成长支持等服务；
——为农村妇女提供安全教育、技能培训、能力提升、关系调适等服务；
——为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复和社会融入等服务；
——及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件，为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、资源链接和社会支持等服务；
——协助做好社区居民健康管理以及医院转介患者的社区治疗与康复服务；
——为因遭突发事件、意外伤害、丧葬事宜等需要帮助的社区居民提供生活照料、情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、资源链接等服务。

5.2 扩大社区参与

主要包括：
——协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区需求调查，参与策划、执行、评估社区服务项目与活动；
——协助社区党组织和社区居民自治组织，动员和组织社区居民参与社区协商；
——培养社区居民参与社区公共事务的意愿、提升参与能力、拓展参与空间、建立参与机制；
——协助社区党组织和社区居民自治组织培育社区社会组织和社区骨干，提供咨询、培训、能力建设等服务；
——组织策划社区志愿服务项目，引导社区居民参与社区志愿服务，协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。

5.3 促进社区融合

主要包括：
——协助社区党组织和社区居民自治组织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；
——参与建立社区居民的互助团体和支持网络，组织社区居民进行互助和自助，推动形成理性平和、宽容接纳、诚信友爱、平等尊重的居民关系；
——帮助外来人口适应社区环境，促进户籍居民接纳外来人口，增进社区团结；
——帮助拆迁安置、棚户区改造、政策移民、灾后重建等新建社区内的社区居民适应新环境，建立支持性社区关系网络；
——参与社区居民矛盾调解，预防、化解社区矛盾。

5.4 推动社区发展

主要包括：
——协助社区党组织和社区居民自治组织发动社区居民参与制定、实施社区发展规划；
——培育社区共同体精神，开展社区居民文化素质与家庭美德、公民道德教育，形成社区居民积极向上的人生观、价值观、世界观及生活态度和行为规范；引导社区居民共同参与社区建设，建立健全社区支持网络，加强社区居民能力建设，增强社区归属感和认同感；

——开展社区通用性培训，举办面向社区居民的文化、教育和科普等活动，提高社区居民文化素养；协助举办农技推广培训等农业社会化服务活动，增强农村社区居民致富能力；
——协助完善城乡社区基础设施布局、选址和建设方案，广泛吸纳各方意见，合理利用社区公共空间；
——协助发掘乡土资源和特色资源，支持发展农村社区特色产业，组织农村社区居民生产互助，促进农村社区可持续发展，积极参与农村扶贫开发。

5.5 参与社区矫正

主要包括：
——疏导社区服刑人员心理情绪、纠正思想行为偏差，促进社区生活融入，恢复和发展社区服刑人员社会功能；
——修复社区服刑人员与家庭和社区的关系，重建社会支持网络；
——促进社区服刑人员就业，协助符合条件的社区服刑人员申请享受相关就业扶持政策，为社区服刑人员提供就业指导和职业介绍等服务；
——协调并督促未成年社区服刑人员的法定监护人，帮助其接受义务教育，鼓励有就学意愿的社区服刑人员接受社区教育；
——配合司法行政机关对拟适用社区矫正的被告人、罪犯进行社区影响调查、家庭和社会关系评估等工作；
——协助社区居民自治组织帮助生活困难、符合条件的社区服刑人员及其家庭依法获得相关社会救助政策资源，链接社会资源对其进行帮扶救助。

5.6 参与社区戒毒社区康复

主要包括：
——协助社区禁毒工作机构组织开展毒品预防教育，特别为处于失学、失业、失管状态的青少年提供就业帮助、心理咨询和毒品预防教育等服务；
——为社区戒毒康复人员提供心理辅导、行为矫正、社会支持等服务，巩固戒毒康复效果；
——为社区戒毒康复人员链接就业资源，协助其接受职业技能培训和职业指导；
——协助社区居民自治组织帮助生活困难、符合条件的社区戒毒康复人员及其家庭纳入最低生活保障范围或依法接受其他社会救助，链接社会资源对其进行帮扶救助。

5.7 提供其他服务

协助在社区居民健康教育、社区群众文化、社区环境改善、社区防灾减灾等方面提供专业服务。

6 服务流程与方法

6.1 服务流程

6.1.1 需求评估

需求评估主要包括：

——在社区党组织和社区居民自治组织的指导和支持下，走访社区各类组织和社区骨干，调查、分析社区的地理环境、经济状况、人口结构、文化特色、资源优势等基本情况；

——描述和界定社区问题，对社区社会工作服务的介入层面和类型进行分析；

——分析社区内公共设施、教育机构、医疗单位、社区组织、商业场所等单位和组织的数量、位置、运作情况、对居民的影响、使用状况等，全面了解潜在社区服务资源状况；

——分析社区党组织和社区居民自治组织成员、社区专职工作者、社会组织工作人员以及社区志愿者、社区居民骨干、社区各类专业人员等社区服务人力资源状况。

6.1.2 服务策划

服务策划主要包括：

——明确界定社区社会工作服务项目的目标与任务，包括服务目标群体、主要问题、服务内容、服务方式、预期成效等；

——掌握服务对象的特点、能力、兴趣、生活方式、社区关系状况等；

——评估服务机构或社区社会工作者能力，设计切实可行的服务计划；

——制定工作进度表，明确各阶段工作任务及时间期限，合理安排每个阶段的服务内容；

——根据服务目标和任务，安排服务场地（环境）、人员、财务等服务资源。

6.1.3 服务执行

服务执行主要包括：

——确定服务过程的所有环节，进行人员分工，明确各自职责；

——把握服务推进策略、方法和节奏，进行经费、资源、进度和服务质量管理；

——应对服务过程变动，做好服务中的危机处理；

——开展过程评估，及时进行服务调整；

——对服务过程和结果进行记录，建立工作档案。

6.1.4 服务评估与改进

社区社会工作服务成效评估工作应按MZ/T 059-2014规定执行。应加强服务评估结果的应用，总结有效方法，分析问题和困难，对社区社会工作服务进行持续改进与完善。

6.2 服务方法

6.2.1 社区分析评估方法

6.2.1.1 资料收集

调动社区居民参与，采用走访、观察、问卷、焦点小组等方法收集相关信息，分析社区状况、评估社区需求和风险。

6.2.1.2 基线评估

通过对社区初始状况的研究及测量，建立基线并据此评估介入前后的社区变化，判断社区社会工作者介入成效。

6.2.1.3 社区优势和劣势（SWOT）分析

分析社区自身优势、不足以及外部环境对社区带来的机遇和挑战，将社区发展与社区内部资源、外部环境有机结合起来，在此基础上选择介入策略。

6.2.2 社区资源链接方法

6.2.2.1 资源整合法

在本社区内，通过协商、合作等方式，共享工作条件、互通服务信息、联合决策和行动，共同满足多样化社区服务需求。

6.2.2.2 资源共享法

在本社区与其他社区之间，通过协商、合作，发挥各自优势，共享服务资源，协同开展服务，提升彼此社区服务水平。

6.2.2.3 资源配置法

根据社区资源的不同特征，通过计划、组织、培训、咨询、协调、合作、控制、评估等手段，管理配置好各类服务资源，开展社区服务。

6.2.3 社区参与方法

6.2.3.1 社区动员法

通过告知、倡导、鼓励、示范等方式，邀请服务对象和社区居民参与到社区各项活动和事务中。

6.2.3.2 共识建导法

通过引导社区居民主动参与，充分表达意愿等，汇集社区居民思想，促进社区居民达成共识。

6.2.3.3 参与式社区会议法

在社区公共议题的设计与讨论中，引导社区居民参与，由社区居民提出问题，共同探讨解决方案，达成一致意见和行动。

6.2.4 社区支持网络建设方法

6.2.4.1 正式支持网络建设

通过组织、协调、培训等方式，建立由政府、工作单位、学校、社区组织以及其他社会服务机构、志愿服务组织等所组成的社会支持网络。

6.2.4.2 非正式支持网络建设

通过组织、协调、培训等方式，建立由家庭、亲属、朋友、邻里等组成的社会支持网络。

7 质量管理

7.1 建立质量管理体系

建立社区社会工作服务质量管理体系，该体系应包括以下内容：

——社区社会工作服务质量方针和目标；

——社区社会工作服务质量手册；

——社区社会工作服务质量所需的文件，包括制度和记录等；

——服务过程中工作人员明晰的职责、权限及其相互关系。

7.2 服务质量过程控制

7.2.1 社区社会工作服务的提供过程应严格遵循社区社会工作服务质量手册和相关流程。

7.2.2 社区社会工作者应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制。

7.2.3 应真实、全面、及时、准确记录社区社会工作服务情况。

7.3 建立督导制度

社区社会工作服务中，应建立与质量管理体系相适应的督导制度，督导制度应符合以下要求：

——保障督导目标的实现，督导的主要目标是确保服务质量，提升专业服务能力，监察被督导者工作表现，识别被督导者持续教育和培训需求；

——保障督导的持续性，督导是一个与服务/项目同步进行的专业过程，应具备持续性和连贯性；

——保障督导的覆盖面，服务/项目实施机构应确保为全体员工提供充分、恰当督导；

——保障督导程序清晰明确，阐明督导的目的、督导的频次、督导者和被督导者的角色、督导的职责范围、督导功能、督导记录、督导保密要求、督导与员工评估考核的关系；

——保障督导制度落实，督导制度应公开告知，方便查询，确保督导工作开展。

7.4 建立风险管理制度

社区社会工作服务中，应建立与服务内容相适应的风险管理制度，确保服务对象和服务人员处于安全的环境，风险管理制度应符合以下要求：

——应掌握与服务内容相关的最新法律法规和政策标准要求，确保服务/项目的各项管理和实施程序符合所有要求；

——应与服务内容和环境条件相适应，定期、及时检讨和修订已制定的风险管理制度，并保证所有员工了解和遵守这些制度；

——应做好风险事故和处理方法的记录，凡是在服务/项目实施机构的责任服务场所或涉及服务/项目实施机构工作人员的意外或伤害事故及其处理方法，均需完整记录在案。

7.5 投诉与争议处理

7.5.1 应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议。

7.5.2 应对收到的投诉和建议予以及时回应和反馈。

7.5.3 应根据意见和建议，采取有效的纠正或预防行动，持续改进服务质量。

8 服务保障

8.1 社区社会工作者要求

8.1.1 社区社会工作者应具备以下资质之一：

——获得国家颁发的社会工作者职业水平证书；

——具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历。

8.1.2 社区社会工作者在开展具体工作中，应遵守以下要求：

——应遵守《社会工作者职业道德指引》；

——应掌握涉及社区有关的法律、法规、政策；

——应具备开展社区社会工作服务所需的基本知识；

——应接受社会工作专业继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力；

——应推动多学科合作，与其他专业人士相互尊重、共享信息并有效沟通。

8.1.3 社区社会工作岗位设置应符合下列要求：

——每个社区应根据居民数量、构成情况、服务重点、服务复杂性等因素进行社会工作岗位设置和人员配备；大型社区宜依托社区综合服务设施设立社会工作站（室），或者引入提供社会工作服务的机构；

——每个城市社区至少配备一名社区社会工作者，每个农村社区宜配备一名社区社会工作者。

8.2 设施设备要求

8.2.1 社区社会工作服务场所应设置开展社会工作服务所必需的个案工作室、小组工作室、多功能活动室等场所。

8.2.2 社区社会工作服务场所宜配备计算机、录音、录像、音响等硬件设备，保障社会工作者提供服务的需要。

8.2.3 社区社会工作服务场所布置应安全、舒适、温馨，并能满足特殊服务对象的需要。

8.3 信息化建设与档案管理要求

8.3.1 在需求评估、服务推介、服务实施、资源链接、成效反馈、宣传推广等环节应用信息化手段，扩大社区社会工作服务覆盖范围，减少社区社会工作服务成本，提升社区社会工作服务效率。

8.3.2 依托社区公共服务综合信息平台等，建立社区社会工作服务信息系统，对社区居民、社区组织、社区志愿者等服务数据进行采集、管理、分析、运用，建立社区社会工作服务数据库。

8.3.3 依托社区公共服务综合信息平台等，实现社会工作服务站点或机构内部的人力资源、财务、服务、督导、评估等管理流程和程序的信息化。

8.3.4 应根据《城市社区档案管理办法》的相关要求，对服务对象信息、服务过程记录、服务质量监控记录、服务转介和跟踪记录等服务档案进行管理，对档案进行信息化转化、保存和应用。

参 考 文 献

[1] MZ/T 013-2009 社区公共场所紧急救援管理要求
[2] MZ/T 058-2014 儿童社会工作服务指南
[3] MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南
[4] 关于加强和改进社区服务工作的意见 2006-04-09 国务院
[5] 社会工作者继续教育办法 2009-09-07 民政部
[6] 关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见 2010-08-26 中共中央办公厅、国务院办公厅
[7] 关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见 2011-09-14 中央组织部等18部委
[8] 关于加快推进社区社会工作服务的意见 2013-11-15 民政部 财政部
[9] 关于组织社会力量参与社区矫正工作的意见 2014-11-14 司法部、中央综治办、教育部、民政部、财政部、人力资源社会保障部
[10] 关于深入推进农村社区建设试点工作的指导意见 2015-04-14 中共中央办公厅、国务院办公厅
[11] 关于加强城乡社区协商的意见 2015-07-13 中共中央办公厅、国务院办公厅
[12] 关于进一步开展社区减负工作的通知 2015-07-13 民政部、中央组织部
[13] 全国社区戒毒社区康复工作规划（2016-2020年）2015-12-15 国家禁毒委员会办公室等11部委
[14] 关于加强农村留守儿童关爱保护工作的意见 2016-02-10 国务院