

用户需求书

一、项目概况

采购单位：澄迈县民政局

项目名称：澄迈县 2024 年度乡镇社工站运营(第三次采购)

资金来源：财政性资金

采购预算（最高限价）：¥249 万元，报价超出采购预算（最高限价）视为无效报价；

项目背景：根据《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）《海南省民政厅 海南省财政厅〈关于加快推进社会工作三级服务体系建设的指导意见〉》（琼民法〔2022〕9号）精神，按照《海南省乡镇（街道）社会工作服务站项目试点工作方案》要求，做好澄迈县乡镇社工站运营服务，提升基础公共服务水平，促进社会治理发展。

二、服务内容及要求

（一）意义及目标

意义：社工站的建设运营是加强和完善基层社区治理的重大举措，是加强乡镇政府服务能力建设的重要内容，是提升基层民政能力建设的现实需要，通过发挥社工的专业优势，创新工作模式，深化工作内涵，促进全体人民共享改革发展的成果。

目标：运营全县 11 个乡镇已建成的社工站，派驻社工人员，把社工站打造为落实党和政府爱民惠民政策，落实基层公共服务的一线阵地。

（二）服务内容

乡镇社工站建设以党建为引领，以党的领导为核心，把社工站建设成为宣传党的主张、贯彻党的路线方针、密切服务联系群众的基层专业服务平台。通过建设规模化服务平台、发展专业化队伍、开展品牌化服务项目，不断提升专业社会工作参与基层社会治理的能力。以“全面助力乡村振兴”为服务核心，推动社会工作服务深入农村，提高民生保障水平。主要开展以下服务：

1、定期定量入户探访。每名社工每年至少开展不少于 80 次入户探访，优先面向民政对象、特殊群体，建立工作台账。

2、重点服务群体建档。每个社工站每年为本乡镇重点区域或重点民政服务群体完成专门的服务建档 50 份。

3、开展个案工作。每个社工站每年个案接案不少于 6 个，为每个个案服务不少于 5 次，为个人提供心理支持，资源链接，协助群众解决棘手问题。

4、策划实施小组工作。每个社工站每年策划实施小组不少于 2 个，每个小组不少于 5 节（次），每小组参与人数不少于 5 人。形成完整小组记录档案，内容可包括建立互助小组、兴趣团体、培育社区社会组织等，通过促进小组成员之间的良性互动和互相支持综合解决服务群体遭遇的困难。

5、组织社区活动。每个社工站每年组织社区活动不少于 10 场，每场不少于 10 人，为群众开展必须包括但不限于社会工作宣传和志愿服务倡导等活动，对于居民具体需求突出的社区，盘活当地社会组织及其他社会资源，开展多元服务。

6、开展志愿服务。每个社工站每年至少发动新增实名注册志愿者 30 名，组建至少 1 个志愿服务队，依托全国志愿服务信息系统做好志愿者注册、志愿团体注册、志愿服务项目发布及时长记录。

7、根据委托另外开展以下专项工作。

7.1. 基本民生保障：推动做好最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助经办过程中的对象排查、受理评估、满意度调查、家庭经济状况调查评估、建档访视、需求分析、政策宣传、绩效评价等工作，并为社会救助对象提供心理疏导、照料护理、康复训练、资源链接、能力提升、社会融入等服务。

7.2. 基层社会治理：在城乡社区支持和培育志愿服务组织、社区社会组织等公益性机构，推动建立“三社联动”机制，发展、壮大志愿者队伍，推动志愿服务制度化常态化。促进基层慈善事业，发挥社会工作专业优势，有效推动基层建立慈善资源、志愿服务供需对接机制。

7.3. 基本公共服务：

①完善社会救助制度。协助社会救助人员进行服务类社会救助，为救助家庭中不能自理的老年人、残疾人、留守儿童、困境儿童等特殊群体提供照料清洁卫生、送医陪、护情绪辅导、减压疏导、技能培训、能力提升、关系调适、心理辅导等服务类救助。

②加强老年人监护保护工作，做好老年人居家养老服务。与各乡镇人民政府和村(居)民委员会合作，以社区居家养老为突破口，以生活照料为基础服务，针对其具体情况，及时上门提供协助用餐、饮水、用药、穿(脱)衣、洗漱、洗澡、如厕等服务。

③加强留守儿童、困境儿童、残疾儿童关爱工作。配合配合有关部门和村(居)民委员会、各乡镇民政助理进行农村留守儿童和困境儿童定期调查统计、入户探访、需求评估、舆情收集、情况报告等服务工作。对农村留守儿童和困境儿童及其家庭开展政策法规宣传、监护评估、安全和心理健康教育、教授亲情沟通技巧等工作。为有需要的社区青少年提供学业、就业、娱乐、健身、社交、兴趣发展等方面的支援。为有需要社区的儿童提供亲职教育情绪辅导、紧急援助、心理疏导、认知辅导、能力训练、资源连接、情感支持等支援服务。

(三) 服务要求

1、硬件建设标准。按照标准化和规范化建设，统一使用“海南社会工作”标识，在办公场地显著位置挂设社工站标牌，标牌格式：“海南省澄迈县 XX 镇社会工作服务站（下排标注英文）”，设置“两室、两中心”等功能区（“两室”即社工办公室、个案工作室，“两中心”即社工服务中心、志愿服务中心），需张贴附有社会工作及相关功能的标识。

2、制度建设标准。

管理内容	目标	工作内容	时间期限	负责人
制度建设	制度建设	社工站建立合理的组织架构和内部责任分工，规范的运行流程和标准，建立人员管理、财务管理、志愿者管理、服务场所使用管理、文书档案管理、服务对象数据库管理等工作制度。	全年	社工站站长
	月工作总结和下月工作安排	社工站点例会	每周一上午 9 点—11 点	社工轮流

	季度总结反思	季度检讨会议	每季度最后一周	社工轮流
	工作考勤、月服务统计与计划	考勤表、月服务统计与计划表提交	每月前3日	社工站站长
	服务意见跟进、总结	服务意见跟进、收集本	每个月每个领域1-2篇，9月与3月下旬进行总结。	负责社工
	完善档案管理 固定资产管理 完善	日常档案管理 日常固定资产管理	每个季度最后一周	社工站站长
	日常外展记录	日常外展记录	每天	负责社工
	财务报销	财务统计与报销	每个月月初	社工站站长

3、团队管理标准。

管理内容	目标	工作内容	时间期限	负责人
	人员配备	每个社工站至少配备3名驻站社工	项目筹备期招募	中心行政人员
	团队建设，凝聚团队	团建 (知识学习，经验分享总结，娱乐)	一年两次	督导/督导助理
社工团	成员能力提升	团队内部培训	每季度一次	
		参与机构规定的各类服务培训	依据机构时间安排	督导

队 管 理		按照成员工作需求和实际能力需求，积极参与省、县政府单位及行业组织培训	依据县政府及行业协会时间安排	政府单位、社 协
-------------	--	------------------------------------	----------------	-------------

4、志愿者建设标准。

管理 内容	目标	工作内容	时间期限	负责人
志愿 者队 伍建 设与 管理	鼓励社区居民投入社区这个大家庭，参与志愿者服务，扩大志愿者队伍，并进行科学有效的管理，建立志愿者服务平台，引导居民服务社区。	志愿者招募	全年服务中 招募	负责社工
		志愿者培训与分享总结，包括基础知识和服务技能培训以及服务经验分享	一年一次	负责社工
		志愿者队伍日常管理	全年	负责社工
		实施志愿者服务活动	全年	负责社工

5、宣传工作标准

不断提升居民对站点的知晓度与认可度、提升站点服务形象，不定期通过宣传折页、微信公众号、新闻媒体等媒介对重大活动和站点进行宣传。

（四）工作人员配备要求

每个社工站至少配备 3 名驻站社工（其中 1 名为站长），11 个社工站至少配备 33 名驻站社工。（提供承诺函）

（五）办公场地

由当地镇政府免费提供符合要求的办公场所和活动场地，由成交供应商负责场地的卫生及维护。

（六）服务监督

1. 澄迈县民政局对本地社工站运行管理、服务项目制定实施、项目资金监管、检查评估等进行监督管理，负责受理社会大众对社工站工作的投诉意见合并处理违纪违规违法行为。

2. 供应商必须积极配合相关工作，并指定专人与采购人进行对接。

（七）其他要求

1. 服务期结束后，成交供应商应向采购人移交相关的项目资料，并协理处理相关的后续工作。

2. 成交的供应商拟投入本项目的人力成本不得少于项目全部经费的 70%。（提供承诺函）

三、商务要求

1、服务期限：1 年（具体以合同约定为准）。

2、服务地点：全县 11 个已建成社工站的镇，服务范围为社工站所在镇的全部辖区范围。

3、考核方式：年度考核，具体考核方式以合同约定为准。

4、付款方式：项目款分三次支付，第一期：在合同生效之日起 1 个月内，甲方向乙方支付 40%；第二期：在乙方成功运行本项目第 5 个月，甲方向乙方支付 30%；第三期：在乙方成功运行本项目并通过甲方组织的评估验收后的 1 个月内，甲方向乙方支付 30%，如乙方评估结果为不合格，甲方有权不予支付第三期费用（具体以合同约定为准）。

5、验收标准：按照磋商文件要求及行业标准进行验收。

6、其他说明：供应商报价应包含本次项目的服务费、服务工具费用、建档费、慰问费用、人员工资、活动费用、招标费、后期可能涉及的评估费等一切相关费用。

注：本项目采购需求全部均为实质性响应要求，不允许偏离。