福州市民政领域政府购买社会工作服务项目

操作规程（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为加快推进我市社会工作专业人才队伍建设，实现民政领域政府购买社会工作服务制度化、规范化，根据《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）、《民政部、财政部、人力资源和社会保障部等12部委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）精神和《福州市政府购买社会工作服务的实施办法》（榕财社〔2021〕84 号），结合福州发展实际，制定本操作规程。

第二章 购买主体和承接主体

**第二条** 购买主体是市、区（县）各级民政系统的行政机关和参照公务员法管理且具有行政管理职能的事业单位，以及乡镇人民政府和街道办事处。基层群众自治组织可根据需要和规定自行组织采购社会工作服务，但不作为政府购买社会工作服务的购买主体。

**第三条** 承接主体主要是具有独立法人资格，拥有一支能够熟练掌握和灵活运用社会工作知识、方法和技能的专业团队，具备完善的内部治理结构、健全的规章制度、良好的社会公信力以及较强的公益项目运营管理和社会工作专业服务能力的社会团体、社会服务机构、基金会以及符合条件的企事业单位。

第三章 操作规程

**第四条** 福州市民政领域政府购买社会工作服务项目的一般操作程序是申报需求和预算、财政核准、实施采购、签订合同、资金拨付、合同履行、监管与评估、履约验收、合同延续。

**（一）申报需求和预算**

**1.编制项目经费预算**

购买主体结合履职需要和公众需求等情况，设计购买的社会工作服务内容（包括项目名称、服务范围、服务内容、服务期限、预期目标和绩效指标等），科学合理测算经费规模，项目经费预算主要包括社会服务支出（含为受益对象服务的社工人力成本、服务活动支出）、项目执行费用（含行政、兼职会计、办公用品费用、办公场地租费、招标代理费、残保金等费用）、项目评估经费，具体为：

**（1）社会服务支出**

**①为受益对象服务的社工人力成本。**用于支付项目中为受益对象服务的社工（项目主管、项目社工）的薪酬和福利，包括社工的工资、奖金、津贴、补贴、社会保险、住房公积金等，不得超过项目经费的70%。

**②服务活动支出。**具体开展项目活动产生的费用，包含项目前期调研费、具体活动支出、专业督导与项目人员培训经费等。

**项目前期调研费。**为项目开展做的前期需求调研产生的费用。约占3%；

**具体活动支出。**在项目服务中开展个案工作、小组工作、社区活动、工作坊等服务所发生的费用，一般包括场地租赁费、活动物料费、志愿者补贴、交通费、专家讲课费等。约占项目经费的12%-15%；

**专业督导与项目人员培训经费。**一是用于聘请具有社会工作专业督导能力的人员，对项目执行过程中的项目运作规范性开展专业督导服务。二是用于支付项目工作人员参加与项目开展有关的各类培训所需费用，提升项目工作人员的专业水平以及服务能力。约占项目经费的6%-8%，其中项目专业督导费不少于3%；

**（2）项目执行经费。**包括项目开展过程中，项目执行机构管理产生的费用如：行政、财务、办公用品费、办公场地租赁费、招标代理费、税费、残保金、合理经费结余等费用（若非该项目单独产生的执行费用需合理分摊折算），纳入机构统一管理使用。约占项目经费的6%-10%。

**（3）项目评估经费。**用于支付对项目实施情况开展评估、财务审计所需费用，就项目服务管理、工作进度、专业性、服务成效等方面进行检验，具体根据相关规定编列。

以上经费组成的具体比例，经购买主体与承接主体双方共同协商达成一致意见。可根据项目运作的实际情况做适当调整。

**2.确定项目服务指标**

项目服务量一般包括服务对象探访人次、建档人数、个案工作个数、小组工作次数、社区工作次数和其他服务量。应按照项目所配专职社会工作者或项目所需其他专业人员人数来确定项目服务量。项目配备社会工作者或其他专业人员人数原则上以不低于12万元项目资金配备1人为标准。

（1）1名社会工作者的年均工作时数=[365天-5天（年休假）-11天（国家法定节假日）-104天（双休日）]×8小时/天，一般不超过1960小时。国家对法定节假日等休假相关标准另有调整的，从其规定；

（2）项目需配社会工作者年总工作时数=项目工作总时数；

（3）项目工作总时数为项目服务总时数及培训、督导、其他行政工作所需时数。项目服务总时数为每项服务时数合计，占项目工作总时数的75%。以下为每项服务时数参考标准（以下时数包含方案策划、组织人员、活动安排、交通时间以及相关文档整理等时间）：

探访：平均4小时/次。探访是指社会工作者直接进入服务对象的家庭、社区、学校和工作单位，主动接触服务对象的服务。

建档：平均4小时/人。建档是指收集服务对象个人资料并形成档案的过程。个人资料包括服务对象基本情况、生理、心理和社会方面的情况以及服务需求等。

个案工作：个案工作分为咨询性个案和辅导性个案。每个咨询性个案跟进1-3次，平均5小时/次，1个完整的咨询性个案平均所需时间为15小时；辅导性个案平均跟进6次，平均8小时/次，1个完整的辅导性个案平均所需时间为48小时。个案工作是指社会工作者运用专业的知识、方法和技巧，通过专业工作流程，帮助有困难的个人或家庭发掘和运用自身及其周围的资源，改善个人与社会环境之间的适应状况，促进其正常生活的专业服务。完整的辅导性个案工作包括但不限于接案记录表、资料收集表、预估表、服务协议、服务计划书、过程记录表、评估表、结案报告等资料[[[1]](#footnote-0)]。

小组工作：每个小组平均开展6节，平均20小时/节，1个完整小组平均所需时间为120小时。单个小组的参加人数应不少于6人，每节小组活动的组员出勤率不低于60%。小组工作是指经在社会工作者策划与指导下，通过小组活动及组员间进行互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能，促进其转变和成长，以达到预防和解决有关社会问题的目标。小组工作的类型一般包括教育小组、成长小组、支持小组、治疗小组等。完整的小组工作应包括但不限于小组计划书、招募宣传资料、活动签到表、小组工作单元（小节）计划书、小组过程记录和小组总结报告等资料[[[2]](#footnote-1)]。

社区工作：1次大型活动平均所需时间为60小时，1次中小型活动平均所需时间为40小时，1次讲座/培训平均所需时间为20小时。社区工作是指社会工作者运用专业方法解决社区问题、促进社区发展的方法和活动。社会工作者通过组织社区居民参与集体行动，界定社区需要，合力解决社区问题，改善生活环境及生活质量，并在参与的过程中，让社区居民建立对社区的归属感，培养其自助、互助与自决的精神，提高社区居民参与社区治理的能力和意识。社区工作以活动为载体，分为大型社区活动（服务人数不少于100人）、中小型社区活动（服务人数一般不少于30人）、讲座/培训（围绕某一主题开展的教育性、预防性、发展性讲座或培训，服务人数不少于30人，时间不少于40分钟）等。完整的社区工作应包括但不限于活动计划书、招募宣传资料、活动开展、活动记录、签到表、活动总结评估报告等资料[[[3]](#footnote-2)]。

其他服务：开展其他服务活动所需时间视实际情况由购买主体和承接主体共同商定。其他服务是指除以上服务之外所提供的服务，包括但不限于为服务对象开办的各种工作坊、培训班、座谈会、志愿者培育、社区自组织孵化培育、资源链接、参访接待、场地管理等服务。

**（二）财政核准**

财政部门根据申报情况和当年财政资金情况，核准民政领域社会工作服务项目预算申请。购买主体立项需报备同级财政部门。

**（三）实施采购**

购买主体按照政府采购相关法律法规和规章政策要求，向符合条件的社会工作服务机构购买服务。确定立项后，应主动向社会公开所购买服务项目的服务标准、经费预算、评价方法和服务要求等内容。购买主体应当根据购买社会工作服务机构的供求特点、市场发育程度等因素，按照方式灵活、程序简便、公开透明、竞争有序、结果评价的原则组织实施福州市民政领域政府购买社会工作服务。纳入政府采购管理范畴的民政领域政府购买服务项目，应当按照《福州市政府购买社会工作服务实施办法》等相关规定采购。

**（四）签订合同**

按规定程序确定承接主体后，购买主体应与承接主体签订书面合同。福州市民政领域政府购买社会工作服务合同应包括但不限于以下内容：服务期限、服务要求、服务内容、项目金额及拨款方式、配备人员资质要求、双方权利义务及其他，原则上应包含项目服务方案作为合同附件，购买主体可根据需要，要求承接主体提供项目需求评估报告。项目服务方案可包括：项目目标、项目服务量化与非量化指标、项目评估机制和标准、项目督导服务计划、项目经费预算、质量标准、项目进程等项目相关的内容。具体合同内容可根据项目约定进行调整。

购买主体与承接主体应遵守相关法律法规、政策制度签订合同；经双方协商同意，可会同项目其他相关方签署多方合同。合同签订后，确有需要调整的，经双方协商，可签订补充协议。签订合同的各方都应严格履行合同的各项条款。

**（五）资金拨付**

购买主体应根据合同约定的经费拨付时间及方式，及时拨付项目服务经费（需预留包含在项目经费内的项目评估费、审计费），确保项目顺利运作。项目评估费、审计费由政府出资方或购买主体管理，用于开展项目评估、审计工作。

按合同约定，允许购买主体将项目服务经费一次性拨付或根据实际情况分期拨付，具体按照合同约定的期限及方式进行。分期拨付如下：

单个项目规模为20万元（不含）以下的，项目资金可以分两次拨付，合同生效后在约定的拨款日期内拨付不少于项目总经费的80%，项目验收合格后拨付剩余经费。

单个项目规模为20万元及以上的，项目资金可以分三次拨付，合同生效后在约定的拨款日期内拨付不少于项目总经费的60%，中期评估合格后拨付20%，项目验收合格后拨付剩余经费。

如果双方有约定的，按照合同约定。购买主体可以根据实际约定进行支付。

**（六）合同履行**

**1.组建项目工作小组**

项目承接主体在合同生效后应项目需要组建项目工作小组，配备专业社会工作者等工作人员。社会工作者是指取得全国社会工作者职业水平证书或具有社会工作专业大专及以上学历、在中国社会工作网上登记的人员。

**2.落实目标任务**

项目承接主体按照合同约定进行项目实施，并制定相应的项目管理制度，以保障项目顺利实施。

**（七）监管与评估**

**1.监督与管理**

购买主体要切实加强过程监管，指定专门联络人负责与项目承接方沟通与协调，按照政府购买社会工作服务项目合同要求，对专业服务过程、任务完成和资金使用情况等进行指导和监督，并建立由购买主体、服务对象及第三方专业评估机构组成的综合绩效评估机制，及时对已完成的社会服务项目进行绩效评价和结项验收。经双方协商，项目承接主体可以口头或书面形式向购买主体定期汇报项目进展情况。

**2.项目评估**

一般情况下，服务购买合同为一年一签。原则上，在项目中期和末期各开展1次专业评估，末期按要求开展财务评估或审计工作。专业评估结果分优秀、良好、合格和不合格。专业评估、财务评估有一项为不合格的，或财务审计出现重大纰漏的，如未按照资金来源要求，出现用于项目以外的支出或以任何形式挤占、截留、挪用项目资金的情况，则评估结果即为不合格，

中期专业评估结果为合格的，令其限期提出改进方案并进行改进；中期专业评估结果为不合格的，责令其在1个月内进行整改；末期专业评估结果为不合格的，取消该项目承接机构次年承接民政领域政府购买社会服务项目资格；由于任务未完成导致不合格的，项目承接主体要继续提供服务直至完成该项目合同所约定任务。专业评估、财务评估有一项为不合格的，或财务审计出现重大纰漏的，如未按照资金来源要求，出现用于项目以外的支出或以任何形式挤占、截留、挪用项目资金的情况，则评估结果即为不合格，经整改后仍然不合格，该承接主体及法人3年内不允许再承接福州市民政领域政府购买社会工作服务的项目。

**（八）履约验收**

项目实施期满后，购买主体应当及时组织对合同履行情况进行验收，并与项目承接主体进行服务场地、服务资料等的交接工作。如需继续购买，应提前两个月按照流程组织采购工作，承接主体应做好项目持续开展的准备工作；对不再继续购买的项目，承接主体应做好项目结项和转接工作。如是由于购买主体的问题导致新一周期的合同未能及时签订并且未签订相关补充协议，但项目仍在持续运作，购买主体应按照上期采购标准进行验收后，对承接主体拨付相应的项目经费。

**（九）合同延续**

合同在中标资格有效期内，可根据评估验收结果和采购的相关规定进行延续。服务购买一个周期不超过3年（含3年），合同一年一签，末期评估成绩为良好及以上的，进行下一年度的续签，以保证服务的延续性和成效。购买主体应于末期评估结果出来后20个工作日内，与承接机构沟通协调，确定下一期的社会工作服务购买方案，启动服务购买程序，实现新旧周期项目服务的无缝衔接，推进社会工作服务的延续性。

本操作规程自印发之日起施行，非政府资金可参照使用。

1. [] MZ/T 094—2017 中华人民共和国民政行业标准:个案工作 [↑](#footnote-ref-0)
2. [] MZ/T 095—2017 中华人民共和国民政行业标准:小组工作 [↑](#footnote-ref-1)
3. [] 福建省民政厅2012年发布的福建省地方标准《社区社会工作通用要求》 [↑](#footnote-ref-2)