

附件 1:

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。
--	--	--

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	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，定期更新。
		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。
		2.1.3 链接社区资源，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。

		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。
		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。
		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。
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	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。
		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。

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、流浪乞讨人员以及困境妇女等提供必要的救助服务，整合社区资源，提供物质、经济等援助，在制度性救助之外，发挥社区救助主体作用，开展能力提升、生计发展、关系调适、社会融入等服务	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、特困人员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。

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
		4.1 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. 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	4.2 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”管理模式，做到定人、定任务、定时限，压实工作责任。

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。

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
		6.1 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. 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，开展应急救援	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。

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	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。
		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。
		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。
		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。

附件 2:

表一 行政管理指标考核（占比 30%）

序号	项目	服务要求	考核细则	分数权重	得分	备注
1	基础设施	合理的对服务场地规划布置，做到服务承诺上墙、制度上墙；信息公开。	1.场地使用制度、需求表达制度、服务质量内控管理制度、志愿者管理制度、档案管理制等；（5分） 2.场所标识指引清晰明确；（5分） 3.设有宣传栏，公开活动信息，服务活动图片上墙；（5分） 4.完整人员组织架构图。（5分）	20		
2	服务效率和管理	评估服务机构工作效率和管理水平，包括按合同要求人工配备，人员资质、岗位职责、分工明确，办事效率等方面。	1.符合配置社工数量及人员资质要求（深圳市注册社工；本科以上学历；本科以下学历人员中有一级社会工作师证书；从业经验满2年以上；每个党群服务中心至少由1名持证社工担任；签订岗位责任书；（5分） 2.每季度、月度工作计划制定及执行情况；（15分） 3.每年、季度、月度工作总结；（5分） 4.获得社区工作站履约评价为优，得25分；其他评价结果0分；	30		
3	服务满意度	对服务机构开展居民对服务机构的认可。	1.获得居民对服务机构服务的满意度和评价佐证材料，评价为优，得5分； 3.有效投诉扣10分。	30		
4	项目费用使用原则	严格执行工资薪酬福利与机构管理费比例。人力成本不少于项目经费的85%，每季度上报资金使用使用情况报表。	每季度上报经费使用情况，不符合要求的扣20分。	20		

表二 年度专业服务指标（占比 70%）

序号	项目及权重	服务内容	考核细则	得分	备注
1	社区服务项目（50分）	社区助老服务（30分）	1.做好辖区内特殊老年人的建档核查，做到“一户一档”“一人一案”。建档覆盖率 100%得 5 分，每发现一人未建档扣 0.5 分。 2.对建档特殊老人每季度至少走访一次，走访率 100%得 10 分，每发现一人未按要求走访扣 1 分。积极响应街道专项特殊老人入户走访任务，未积极响应的每发现一次扣 1 分。建立完善走访台账，台账需包含但不限于：走访记录、老人生活状况、身体状况等基本评估信息，台账科学、完整最高得 5 分，尚需完善依据实际情况扣分，最多扣 5 分。 3.为遇到重大或紧急生活困难老人提供帮扶和转介工作，每提供 1 起加 1 分，最高不超过 3 分。 4.对辖区老人制定服务计划和实施，服务包括但不限于：老人信息登记、问需服务、政策咨询服务和心理健康辅导等，计划内容完整，实施效果好的最高得 10 分，内容有缺失或效果欠佳的根据实际情况扣分。		本项所指特殊老年人包含：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
		社区困境儿童及家庭、儿童青少年成长支持服务（10分）	1.做好走访入户，建立辖区困境儿童基础信息台账，做到“一户一档”“一人一案”。台账需包含但不限于：走访记录、儿童基础信息、家庭监护、生活保障、就学情况等信息，台账科学、完整建档覆盖率 100%得 2 分，每发现一人未建档扣 0.5 分，台账不完善根据实际情况扣分。 2.根据指引文件，做好困境儿童专业服务、法律服务、关爱保护服务、政策宣传服务等。定期向居民委员会和儿童督导员报告工作情况。根据实施情况得分，此项最高得分 5 分。 3.协助街道、社区管理社区儿童关爱服务场所，支持配合相关部门和社会力量开展关爱服务活动、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，提供青少年社区照顾、资源链接服务。根据实施情况得分，此项最高得分 3 分。		本项所指困境儿童包含：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

		低保、低边、特困人群、残疾人、困境妇女和流浪乞讨救助服务（10分）	1.开展困难群众入户家访，建立困难群众群体台账，做到“一户一档”“一人一案”；建档覆盖率100%得2分，每发现一人未建档扣0.5分。 2.帮助困难群众申请救助（不包含为流浪乞讨人员发放基本生活物资），每提供1起计0.5分，最高得分2分。 3.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。根据实施情况得分，此项最高得分5分。 4.为有需要的困难群众（含精神病患及家属、失业困难人员）提供心理支持和能力建设，每提供1起计0.5分，最高得分1分。	本项所指困难群众包含：低保、低边、特困人群、残疾人、困境妇女和流浪乞讨人员
2	专项服务项目（10分）	推动实施社区“民生微实事”项目（5分） 推动实施社区心理健康服务项目（5分）	1.协助社区两委做好民生微实事项目统筹规划和实施。根据提供的民微项目计划建议书、实施方案和效果评价进行评分，最高得5分。 1.协同开展社区心理健康综合评估，根据评估实施方案和评估结果的合理性、科学性得分，最高得2分。 2.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，建立社会支持网络。根据平台搭建和个案服务情况得分，最高得2分。 3.开展心理健康宣传教育活动，每提供1起得0.2分，最高得1分。	
3	社区治理项目（40分）	扩大社区参与（20分） 促进社区融合（10分）	1.对社区内各类资源进行摸底，建立资源清单包括但不限于场地、人才、资金、设备、服务、项目等，资源清单完整科学的，最高得5分。 2.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。需求清单完整科学的，最高得5分。 3.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。项目清单完整科学的，最高得5分。 4.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，建立责任清单。责任清单完整科学的，最高得5分。 1.协助社区两委推动各类主体参与社区治理，打造基层治理优秀范本，每提供1个优秀社区治理案例或社会组织荣誉得1分，此项最高得分2分。 2.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，每开展1次活动得0.5分，最高得2分。 3.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我解决问题的能力与机制，每提供1个成功案例得0.5分，最高得1分； 4.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，策划、组织实施志愿服务项目，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和志愿者队伍得1分，每提供1个引导社区居民参与参与困难群众救助、困境儿童关爱、老年人关爱等活动，并成功解决问题的案例得1分，最高得3分。此项合计最高得4分。 5.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。根据提供相关实施方案、服务对象满意度评价进行评分，最高得1分。		
		推动社区发展（10分）	1.协助社区两委，发动社区居民参与制定实施社区发展规划，根据居民参与程度、规划的可操作性合理性及规划实施推进情况得分，此项最高得分2分。 2.协助社区结合本辖区实际情况，修订完善居民公约并广泛宣传，真正发挥居民公约的社会作用。根据制定实施情况得分，此项最高得2分（此项提供居民公约发挥作用的优秀案例可得最高分）。 3.利用社区资源和文化底蕴，按照“一社区一品牌”要求，开展大型社区活动，如社区邻里节、社区文化节、社区运动会、社区居民素质提升等活动。成功打造具有社区特色的活动品牌得1分；每开展一次大型社区活动得0.5分，最高得2分。此项最高总计得分3分。 4.发挥社工在公共应急方面专业作用，协助公共事件的应急救援及公共危机的评估介入，每参与1次得1分，最高得2分；开展宣传普及社区防灾减灾知识和培养居民自我紧急救助能力的相关活动，每开展1次活动得0.5分，最高得1分。 1.服务项目或团队成员受省级表彰奖励1次得3分；受市级表彰奖励1次得2分；受表彰奖励得1分； 2.结合社区实际申报创新试点项目及特色服务项目且取得成绩，街道推广得3分； 3.服务项目成果在学术期刊、民政类报刊杂志发表1次得3分，各级党政信息稿发表1次得1分； 上述加分项中，同一个项目只能获得一次加分，不得累计。		
4	加分项（10分）	社会反响			