附件1

用户需求书

**一、项目目标**

通过聘请优秀社工督导，搭建“社工督导—一线社工”的督导架构，促进我市双百社工更具成效地开展专业服务，提升民政兜底社工服务专业水平、优化社工服务、巩固社工人才队伍建设，确保“中山兜底民生服务社会工作双百工程”有效推进。

**二、组织形式**

通过政府购买服务的方式，由第三方机构负责实施社工督导服务项目的督导选聘、安排督导工作、行政监察、工作总结等工作。

**三、项目内容**

**（一）主要任务**

包括组建督导团队、统筹督导工作、行政监察、经验总结等工作，切实发挥督导的功能作用。具体如下：

1、根据《广东省民政厅关于加强“广东兜底民生服务社会工作双百工程”督导工作的通知》（粤民函〔2021〕278号）的要求，按照督导人员招聘流程，组织和开展优秀督导人才选拔工作，选拔不少于4名本土优秀督导人才，包括面试、体检、公示等工作。

2、统筹及安排督导工作，确保选聘的本土社工督导共完成督导720次的工作；结合我市各镇区和选聘督导的意愿，合理统筹及安排督导工作，建立督导管理及考核机制，落实督导服务等工作有效开展。

3、组织开展行政监察，建立具体的行政监察机制，根据省双百工程的有关要求，采取非预约式的实地走访、文书核查等方式对督导服务进行日常监察和督导服务满意度调查，其中非预约式的实地走访每季度不少于3天。

**（二）督导安排**

1、督导对象：各镇街“双百工程”服务队伍，约333人。

2、督导资质要求：

（1）拥护中国共产党领导，遵守宪法和各项法律法规，贯彻落实党和国家方针政策，践行社会主义核心价值观。

（2）持有社会工作、社会学、人类学、心理学等相关专业大专及以上学历，熟练掌握所督导领域的专业技能和有关政策法规知识。

（3）具备相应的社会工作者职业水平资格，持有社会工作师（中级）及以上资格证书。

（4）具有所督导服务领域的实务经验，一般应不少于5年。

对取得社会工作专业硕士及以上学历、获得全国及广东省专业社会工作领军人才、省民政厅委托省社会工作师联合会评选的“优秀社工”等专业社会工作人才，以及我市“优秀社工督导”，同等条件下可优先录用。

3、工作内容

（1）全面了解所督导的社工站（点）服务区域情况,指导社工开展科学系统的需求评估,制定社工站（点）工作计划；

（2）参与疑难案例的服务,指导社工制定服务方案,及时回应和解决困难群众和特殊群体的需求;

（3）指导社工站（点）开展社工服务质量管理、团队建设、志愿服务管理、社会资源链接等；

（4）组织一线社工以站（点）互访、工作坊等方式,分层分类开展社会工作专业培训；

（5）开展实务研究,形成具有一定社会效益的工作案例实践方法、服务模式;

（6）宣传“双百工程”相关政策,提出推动“双百工程”建设和社会工作发展的政策建议，指导镇街社工站（点）社工使用专业技巧及手法开展服务。

4、具体安排：全市共选聘不少于4名本土社工督导，每名社工督导负责固定督导5-6个镇街的“双百工程”社会工作服务站（点）社工，每月约开展督导16次，每名督导共完成180次督导工作，每次督导时间1天（不少于8小时），以现场督导为主，合计720次。

5、承接单位职责：

（1）承接单位负责本土社工督导的选拔和聘用工作，根据《广东省民政厅关于加强“广东兜底民生服务社会工作双百工程”督导工作的通知》（粤民函〔2021〕278号）有关要求，做好督导的组织报名、审核、面试、体检、公示等招聘工作，并根据各镇街需求综合统筹安排督导工作。

（2）落实每名聘用社工督导应每月完成一线社工督导约16次，共完成180次督导工作，以现场督导为主。承接单位负责督导工作的日常监测和定期督导技巧、政策培训。

（3）承接单位应在项目中开展每季度不少于3天的监察工作，项目末期开展一线社工督导的满意度调查，掌握实施情况及成效，发现问题，及时改进。

**四、实施时间**

2022年2月至12月10日。

（一）实施阶段（2022年2月-2022年12月）：开展一线社工督导和选聘社工督导导师的选聘工作，制定督导实施方案和计划，建立和完善管理机制。有序开展督导服务。承接机构开展日常行政监察。

（二）总结阶段（2022年12月）：总结实施经验，开展督导考核工作，做好末期满意度调查和项目整体工作总结。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **时间** | **工作内容** | | **指标** | **备注** |
| 2022年2月 | 配备项目专职工作人员 | 配备符合项目需求的专职工作人员 | 至少1名 | 工作人员应具备较好的统筹管理能力，熟悉社会专业实务 |
| 工作方案制定 | 根据中山双百社工实务督导需要，制定督导服务项目工作方案及计划等 | 2份 | 《督导服务项目工作方案及计划》  《督导管理及考核制度》 |
| 开展督导招聘工作 | 根据“双百工程”督导工作有关要求，开展社工督导的招聘工作，包括组织报名、审核、面试、体检、公示、录用等流程。 | 不少于4名 |  |
| 2022年  2月-12月 | 实施督导服务 | 根据各镇街、社工以及督导的意愿统筹协调具体的督导对象、督导内容等，统筹组织开展一线社工督导 | 720次 | 全市共督导720次 |
|  | 督导培训 | 3期 | 开展督导技巧、双百政策培训3期 |
| 开展非预约式的实地走访 | 12天 | 非预约式的实地走访每季度不少于3天，合计12天 |
| 形成行政监测报告 | 1份 | 形成项目行政监测报告1份 |
| 2022年12月 | 项目总结 | 开展项目工作总结 | 1份 | 项目整体总结报告 |
| 满意度调查 | 开展双百社工督导满意度调查 | 1份 | 满意度调查报告 |