

苏州市人民政府文件

苏府〔2016〕64号

市政府印发关于全面推进 社区服务社会化试点方案的通知

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区管委会；市各委办局，各直属单位：

经市政府同意，现将《关于全面推进社区服务社会化的试点方案》印发给你们，请结合各自实际，认真组织实施。

苏州市人民政府

2016年4月25日

（此件公开发布）

关于全面推进社区服务社会化的试点方案

社区服务社会化，是推进城乡社区治理现代化的基本方向和目标定位。为认真贯彻中央和省市关于切实改进社会治理方式，激发社会组织活力，加快推进城乡社区治理现代化的一系列指示精神，学习借鉴先进地区经验，结合我市实际，现就进一步扩大政府向社会力量购买服务，全面推进社区服务社会化制定方案如下：

一、指导思想

以中央和省市委关于深化社区治理创新为依据，以“优化创投、扩大采购、搭好平台、规范评估、统筹推进”为基本思路，以满足居民群众多元、个性和专业化服务需求为出发点，按照“以民为本、群众急需，整体外包、专业服务，试点先行、全面覆盖，开放择优、公开透明”的原则，有重点、有步骤地扩大政府采购，扎实推进城乡社区服务社会化，力争到“十三五”末，基本实现城市社区全覆盖，农村社区覆盖率不低于 30%，基本形成以城带农、城乡一体的现代社区服务体系。

二、具体安排

（一）基本任务。以公共性、公益性和专业性为核心，采取“街道打包、社区落地”的方法，向专业社工机构购买以社区照顾、社区参与、社区融入和社区发展为重点的社区社会工作服务。为特殊人群提供专业化服务、解决社区治理难题、推进居民自治，

探索建立社区服务专业化、社会化模式，切实推进社区服务领域的“转移职能、购买服务”。

（二）试点时间。2016 年 5 月～2018 年 5 月。在试点基础上，总结经验、扩大覆盖，逐步实现全市社区服务社会化。

（三）试点街道（乡镇）。吴中区长桥街道，相城区北桥街道，姑苏区娄门街道、双塔街道、石路街道，苏州工业园区东沙湖社工委，苏州高新区狮山街道、枫桥街道、通安镇等 9 个“三社联动”基础较好、社区服务设施比较完备的街道（乡镇）作为全市社区服务社会化试点单位。鼓励支持其他市、区参照本方案开展试点。

（四）方法形式。以街道（乡镇）为单位量身定制“综合包”，向具有资质和承接能力的专业社工机构购买服务（机构资质见附件 1），合同期限 2 年，年度评估不合格或承接机构要求退出的，中止合同，重新招标；承接机构按合同向街道（乡镇）派出常驻全职人员，试点第一年不少于 5 名，第二年不少于 8 名。

（五）服务项目。从试点街道（乡镇）和社区两个层面设置“综合包”服务项目。服务重点：根据中央和省市关于创新社区治理、推进社会工作要求，依据《苏州市村（社区）协助市级部门工作事项》（苏委办发〔2014〕77 号），明确社区的职能和工作事项，梳理购买服务事项，向专业社工机构购买服务。试点街道（乡镇）社区服务社会化项目，若财政资金已有安排，不重复补助。

街道（乡镇）服务项目为“4+1”模式。“4”为必选项目：提供专业化服务、搭建“三社联动”实体化平台、提升社区工作者专业能力、探索建立街道或社区公益金；“1”为自选项目，如：本街道社区服务模式研究，探索新型区域化党建、团建服务，或其它个性化自选项目（试点项目服务内容指导目录见附件2）。

社区服务项目为“3+1”模式。“3”为必选项目：社区需求调查与分析、促进社区互动和居民参与、提升社区组织化程度；“1”为自选项目：探索解决社区治理难点问题，或其它个性化自选项目（试点项目服务内容指导目录见附件2）。

试点项目服务量应符合按《苏州市社会工作专业服务规范指引（试行）》及要求配备的全职员工数相应测算的总工时数。

（六）经费预算。试点经费预算共计 1440 万元，分两年投入。第一年，每个街道（乡镇）服务费 60 万，服务街道（乡镇）及 3 个社区；第二年，服务费 100 万，服务街道（乡镇）及 6 个社区。2016 年投入 $9 \times 60 = 540$ 万元，2017 年投入 $9 \times 100 = 900$ 万元，分别纳入当年度公益采购预算。姑苏区、苏州工业园区、苏州高新区试点经费全部由本市级承担；吴中区、相城区试点经费，参照市级公益创投，市、区各出资一半。

（七）推进节点。4 月下旬，市政府召开试点工作推进会，启动试点；5 月上旬，各区指导试点街道（乡镇）依据本方案“综合包”服务内容，提出具体购买服务需求，报市民政局审定；5 月中旬至 6 月，市民政局统一编制招标文件，组织招投标；7 月，

中标机构入驻试点街道（乡镇），履行合同。2016年12月，市统一组织项目评估、跟进监管，2017年6月组织年度评估，转入试点第二年。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级党委政府切实加强统筹协调，立足本地实际，认真制定并逐步完善扩大政府采购、全面推进社区服务社会化的政策措施和实施办法，逐步厘清社区“党务、政务、居务、服务”的分工职责，实现“党务统领核心，政务适度集中，居务回归自治，服务专业运营”。按照“政府主导、部门负责、社会参与、共同监督”的要求，民政、财政、监察、审计等相关部门要各司其职、密切协作、严格监管，适时提出改进建议，提升服务水平和质量。新闻单位要跟进试点进展，广泛宣传改进社区治理方式，全面推进社区服务社会化重大意义，做好政策解读、加强舆论引导，充分调动社会力量参与社区治理的积极性。

（二）把握重点环节。市、区两级政府是购买服务的主体。试点阶段，由市民政局作为政府购买方代表，重点做好指导需求调查、项目设置、规则制定、评估考核、部署总结、经验推广等工作；试点区和街道（乡镇）主动作为、科学组织、精心实施，全程督导方案落实，重点做好方案细化、项目推进、服务绩效等日常监管工作，试点推进情况纳入街道（乡镇）年度绩效考核。承接机构在街道党工委、办事处（乡镇党委、政府）统一领导和社区协作配合下，全面参与和融入“三社联动”。同时，试点街

道（乡镇）同步推进街（镇）居体制机制改革，社区“一站式”大厅逐步取消按条线设置岗位，全面推行“一口受理、全科社工、全能服务”，将更多的资源投入居民服务。试点街道（乡镇）和社区要从现有工作人员中调整出1~2名协调能力强、服务居民好的社区工作者担任“社区服务协调员”（持证社工优先），原则上不再承担原社区行政事务，全力配合入驻的社会组织开展工作。各级社工协会要积极配合试点推进，制定配套措施，做好行业自律、队伍建设、服务评估等工作。试点街道（乡镇）不得要求承接机构承担与购买服务项目无直接相关的工作内容。今后，有条件的新建社区，要积极探索直接将工作站事务和社区服务一起，整体外包给专业社工机构承接的社会化运作机制。

（三）规范招标评估。试点阶段，市民政局负责根据政府采购相关规定，制定规范操作流程、组织评估考核等工作。承接机构须为在县级以上民政部门登记的专业社工机构，具备独立承担法律责任的能力、健全的财务会计制度以及相关的专业技术能力，符合资质具体要求。在政府采购评审专家库中增设“公益服务类”，由熟悉社会工作理论和实务，了解本地社区建设、社会组织、公益服务的专家组成。试点项目评估考核由市民政局委托第三方实施。鼓励和支持专业社工机构和公益性社会组织参与社区服务社会化，放宽准入条件，凡在苏州市及任何一个县级市登记的专业社工机构，都可参与大市范围的公益创投和政府购买服务招投标，不必重复登记；制定《关于规范和扶持发展专业社工机构的实施

办法》，加大对专业社工机构和人才的奖励激励，吸引外地优质社工机构和社工人才落地苏州。

（四）加大保障投入。试点街道（乡镇）和社区应依托现有公共服务设施，采取租赁、置换、整合等有效方式，逐步改造和配套完善社区服务设施，提升服务功能和品质，营造民本、温馨、舒适的社区服务环境。街道（乡镇）和社区服务场地无偿提供承接机构共享使用，并配备个案工作室和必要的办公设施设备。民政部门加强对社区服务社会化项目监管，财政部门保障资金投入，对项目实施预算绩效管理。

- 附件：1. 试点项目承接机构资质条件及有关要求
2. 试点项目服务内容指导目录

附件 1

试点项目承接机构资质条件及有关要求

一、投标机构资质（须同时具备）

1. 在县级以上民政部门正式登记的民办非企业单位，业务范围有明确的社会工作服务领域、方法和内容；
2. 理事会成员中至少有 1 名社会工作师或 2 名助理社会工作师；
3. 有不少于 4 名全职员工（须与机构签订一年以上劳动合同并按规定缴纳社保），其中不少于 2 名专业社工。

二、项目服务团队配备及资质

第一、第二年分别按合同配备 5 名、8 名全职员工，其中 50% 以上应为专业社工。

承接机构应为每个项目标段配备一名项目主管，1~2 名专业督导（其中至少 1 名本土督导）。项目团队应接受过一定的专业培训，具备相应的专业服务能力和经验，全职员工中具备 1 年以上实际工作经验的不少于 50%。

专业社工资质条件：社会工作专业大专以上毕业，或持有《全国社会工作者职业水平证书》。

项目主管资质条件：必须为专业社工，并具备 2 年以上相关工作经验。

专业督导资质条件（须同时具备）：

1. 社会工作或社会学专业本科以上学历；或取得国家社会工作者职业资格，并在“江苏省社会工作信息系统”登记（符合条件的高校社会工作专业教师可不限持证）；

2. 具有 3 年以上社会工作领域实务工作经验；高校社会工作专业教师须主持过不少于 3 个社会工作服务项目，项目持续时间合计不少于 36 个月。境外社工需提供经当地行业主管机构出具的注册证明及有效的从业经历证明；

3. 能够按社会工作督导服务规范提供督导服务。

附件 2

试点项目服务内容指导目录

一、街道（乡镇）层面：“4+1”模式

（一）“4”为必选项目。

1. 提供专业化服务。综合运用个案、小组、社区工作方法，协助辖区特殊群体或困境家庭缓解问题，构建社会支持网络。项目服务群体不少于 2 类，服务对象人数（家庭数）每年合计不少于 40 个，其中个案服务（或个案管理）不少于 50%。困境家庭少的街道（乡镇）可适当调整。困境家庭包括：

（1）低收入家庭；（2）社会救助对象；（3）高龄空巢老人；（4）困境未成年人；（5）失独家庭；（6）家暴家庭；（7）单亲家庭；（8）残疾人；（9）吸毒和服刑人员家庭；（10）其他。

2. 搭建“三社联动”实体化平台。引入资源，促进跨界合作。

（1）建立街道（乡镇）向社会组织购买服务需求汇总与发布机制；

（2）建立社区需求发现及响应应急机制，组建相关志愿服务队伍；

（3）其他。

3. 提升社区工作者专业能力。结合社工实务，协助社区工作者提升专业理念方法，每年开展能力提升活动不少于4次。

4. 探索建立街道（乡镇）或社区公益金。

（二）“1”为自选项目。

1. 本街道（乡镇）社区服务模式研究；

2. 探索新型区域化党建、团建服务；

3. 其他。

二、社区层面：“3+1”模式

（一）“3”为必选项目。

1. 社区需求调查与分析。

（1）建立居民家庭需求档案。每个社区每年探访居民家庭不少于150户，了解其资源网络，采集并评估其显性和潜在需求，建立居民家庭档案；

（2）开展社区资源调查，绘制社区资源地图；

（3）调查梳理社区焦点问题，并予以评级；

（4）每年提交社区服务项目需求建议不少于1份；结项前提出社区服务规划建议书1份；

（5）其他。

2. 促进社区互动与居民参与。重点为老年人、优抚对象、未成年人、残疾人、低收入家庭、流动人口提供文化康乐、正面成长、增能减压服务。每年大型活动不少于2次，小型活动不少于6次，活动内容如：

- (1) 根据社区特点和居民需要，组织系列主题活动；
- (2) 就亲子关系、家庭和谐等主题开展社区教育活动；
- (3) 根据居民需要，举办或引入高品质便民服务，如“4点半课堂”、文体兴趣活动等，可试行微偿收费；
- (4) 其他。

3. 提升社区组织化程度。

(1) 培育社区志愿者队伍，营造“熟人社区”，促进常态化邻里互助；

(2) 发掘居民领袖，培育社区社会组织，并提升其服务能力和组织能力。培育治理型组织不少于2个；

(3) 其他。

(二) “1”为自选项目。

探索解决社区治理难点问题。针对社区焦点问题，组织居民议事，形成方案并解决不少于2例。