附件１

**XX年XX市（县）乡镇（街道）社会工作**

**服务站项目合同(参考范本)**

甲方：XXX民政局

联系电话：

联系地址：

乙方：XXX（乙方全称）

联系电话：

联系地址：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，甲乙双方在平等互利的基础上，经过友好协商，就XXX民政局XX年乡镇（街道）社工站（以下简称“社工站”）项目采购合同事宜，自愿签订本合同，双方共同遵守本合同所列条款。

第一条 项目名称

XXX民政局XX年乡镇（街道）社工站项目

第二条 服务内容

1.乙方按照甲方要求，开展乡镇（街道）社工站标准化建设、运营。

2.根据群众需要，为困难群众和特殊群体等提供专业社会工作服务（服务范围详见《自治区乡镇（街道）社工站服务内容清单》），发展专业化社工队伍，提升基层公共服务水平，促进社会治理创新。乙方有关工作应符合《自治区乡镇（街道）社工站标准化建设工作指引》要求。（具体服务内容、数量、指标等应符合绩效指标要求由甲乙双方协商确定）

第三条 合同金额

合同总金额：￥ (元)（大写：人民币 元）

第四条 服务期限及服务地点

1.服务期限：本合同签订之日起至 年 月 日。

2.服务地点： 。

第五条 付款方式及收款账号

（一）项目款分 次支付：（各地应根据当地财政规定，按照项目推进、绩效完成等情况合理确定项目款项拨付次数和时间）

（二）乙方收款账号具体信息如下：

开户名称：

开户银行：

银行账号：

（甲方付款前，乙方应开具相应金额的发票，否则甲方有权延期付款）。

第六条 人员要求

乙方应根据购买服务协议规定的标准，及时、足额配备驻站社工队伍。每个社工站应配备2名驻站社工（逐步实现）。驻站社工身份为乙方正式聘用的工作人员。

驻站社工尽量达到大专及以上学历，且具备2年以上社会工作经验（各地可结合实际情况另行要求）。

乙方指定XXX为本项目负责人（项目总体负责人，非社工站站长）。乙方应向甲方提供选派人员情况及分工，乙方选派人员须与甲方协商并经甲方确认同意。

第七条 项目年度实施方案

（一）乙方应按照甲方要求和合同约定，制定项目年度实施方案，包括项目内容、任务目标、制度建设、工作措施、保障条件、项目进度、项目预算、服务内容清单（需量化）等内容。

（二）乙方应在签订合同前15个工作日内正式向甲方提交经甲方审核并函复同意的项目年度实施方案。乙方按照甲方的审核复函组织实施。前述经甲方确认后的项目年度实施方案将作为甲方阶段性考核和验收的依据之一。

（三）乙方应实时与甲方沟通项目进展情况。在实施过程中，如涉及项目任务、已函复项目年度实施方案调整等重要事项，乙方应随时向甲方正式提交说明及相应解决办法，甲方函复后执行。

第八条 项目评估及验收

（一）评估验收将以本合同约定、甲方确认的项目年度实施方案以及相关文件为依据，由甲方对乙方实施项目进行评估验收。（建议：评估指标参见《自治区乡镇（街道）社工站运营评估标准》，合同款项拨付与评估验收结果挂钩）

（二）乙方提交的项目成果经甲方全部验收合格之后\_\_\_\_\_个工作日内，乙方应交付全部纸质版和电子版项目成果资料。

第九条 甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1.甲方负责对乡镇（街道）社工站建设、运行管理、服务项目制定实施、项目资金等进行指导并监督管理。

2.甲方有权委托第三方机构对乡镇（街道）社工站进行评估验收。

3.甲方有权对乙方的工作进行临时或定期监督检查，对存在的问题和薄弱环节有权责令其整改，确保项目实施质量。

4.甲方有权要求乙方按时提交工作报告。

5.甲方根据评估验收结果及时支付项目款项。

6.甲方协助乙方建设运营乡镇（街道）社工站和开展社会工作服务。

7.与本合同有关的办公设备、档案资料、工作成果、知识产权归甲方所有。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方负责乡镇（街道）社工站建设运营管理，根据甲方要求，做好社工站标准化建设。社工站办公场所应配备办公桌椅、档案柜、电脑、打印机等必要的办公设备，并应符合消防标准，配备有关消防设施。

2.乙方应建立社工站工作制度（包括：工作职责、日常管理、会议培训、工作考核、项目管理、档案和信息化管理、财务管理、信息公开、服务监督、风险管理等制度），并按照制度规定开展日常工作。

3.乙方应按要求配备配齐驻站社工，确保驻站社工队伍稳定，每个站点每年人员更换数量不超过总人数的三分之一。乙方更换驻站人员应向甲方报告，并经甲方同意。甲方发现乙方驻站社工不能胜任工作或存在其他不适合继续担任驻站人员情形的，有权要求乙方更换驻站社工。乙方应确保驻站社工按时参加社会工作专业督导和培训。

4.驻站社工由乙方自行聘用，与甲方不存在任何性质的聘用关系，乙方应自行与驻站社工完善用工手续，保障驻站社工工资待遇。如乙方与驻站社工发生任何纠纷，由乙方自行处理，造成甲方损失的，乙方应予以赔偿，且甲方有权单方面解除本合同。

5.乙方需及时向甲方提供各项工作报告，包括项目工作月度报告，季度报告、中期报告、末期报告；项目财务中期和末期报告等。协助甲方做好本地乡镇（街道）社工站项目中长期发展规划，并结合本地实际，打造品牌项目。

6.乙方应保障驻站社工和服务对象人身和财产安全，制定风险预案，确保服务内容和服务过程符合有关法律法规规定。若因乙方管理不当造成的安全问题由乙方全部承担。

7.自本合同生效之日起，乙方应履行合同所规定的项目任务，不得将项目转包，按时完成并交付项目工作成果，确保项目成果详实完整、真实有效。

第十条 保密条款

项目实施服务过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、资料、文件等保密；否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担法律责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目承担保密责任。

第十一条 违约责任

1.乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件、本合同及有关法律法规政策文件规定的，甲方有权要求乙方整改，并且每一整改事项乙方须向甲方支付本合同总价\_\_\_%的违约金；乙方未按甲方要求整改，从逾期之日起每日按本合同总价\_\_\_%的数额向甲方支付违约金；逾期\_\_\_日以上的，甲方有权解除合同。

2.甲方非因财政、乙方的原因逾期付款，应承担违约责任，每日按未付金额的\_\_\_%向乙方偿付违约金。

3.乙方履行合同有下列情形之一的，甲方有权解除合同：

（1）履行合同行为违反法律、政策；

（2）侵犯第三方合法权益；

（3）不具备主体资质；

（4）驻站社工未取得资格证书或不满足要求；

（5）违反保密义务；

（6）擅自将合同义务分包、转包。

以上情形如在合同正常终止后被发现，乙方承担全部违约责任，给甲方造成的损失应全额承担。

4.合同因乙方原因提前解除，乙方应当退还甲方支付的合同款，并向甲方支付合同总额\_\_\_%作为违约金并赔偿甲方损失。

5.任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后\_\_\_\_日内向对方通报，经双方协议可延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十二条 其它

1.本合同所有附件和合同执行过程中双方签署确认的文件（包括补充协议、会议纪要等）均为本合同的有效组成部分。

2.本合同正本一式 份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执 份。合同自签订之日起生效。

3.本合同未尽事宜，由双方协商处理。协商不成，双方约定管辖法院为甲方所在地法院。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

地址： 地址：

代表： 代表：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

注：1.该合同模板仅供各地参考，各县（市）民政部门须根据本地工作实际，合理确定合同内容，并按照各地合同签订相关规定和程序拟定最终合同。

2.在购买服务的过程中，要注重审查承接机构负责人、发起人和管理人员的政治素质、从业经历和职业道德，对政治不合格的一律不予通过。

附件2

昌吉州乡镇（街道）社工站服务清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务领域** | **服务内容** | **操作指引** |
| **（一）**  **社会救助** | 1.政策宣传 | 宣传社会救助申请的资格条件、申报程序及审批流程、社会救助的主要类型和内容、救助标准和动态管理等政策制度。 |
| 2.识别对象 | 通过融入村居、入户调查、邻里访问，协助评估社会救助申请对象的身体状况、财产状况、居住条件和其他实际生活状况，精准识别救助服务对象。 |
| 3.资源链接 | 协助符合条件的服务对象申请有关社会救助政策（低保金、特困人员供养、残疾人补贴、医疗救助、教育救助、公共租赁住房、危房改造、就业救助、临时救助、法律援助）；链接企业、基金会、社会团体、社会服务机构等社会资源。 |
| 4.心理疏导 | 评估和诊断社会救助对象的问题和需求，提供心理支持，缓解个人及其家庭成员的心理焦虑和精神压力等。 |
| 5.能力提升 | 转变观念，挖掘服务对象的优势和资源；风险防控，培养服务对象应对风险能力；技能培训，协助服务对象实现就业创业。 |
| 6.社会融入 | 引导服务对象参与社区活动、社区公共事务，建立邻里互助小组、社区支持网络。 |
| 7.服务建档 | 协助开展低保对象、特困人员、临时救助、医疗救助、教育救助、住房救助、法律援助对象等社会救助对象建档工作。 |
| **（二）**  **养老服务** | 1.健康服务 | 提供与老年人身心健康直接相关的健康风险评估、老年健康知识宣传推广、老年健康咨询等；为老年人开展健康照顾的有关服务，包括出行协助、生活照料、信息服务等。 |
| 2.救助服务 | 协助评估特殊困难老年人身体状况、居住环境、经济状况等，摸底排查特殊困难老年人生活状况，确立风险等级。协助符合条件的老年人申请最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住房救助等社会救助政策。链接公益慈善、志愿服务等社会资源为特殊困难老年人提供援助。 |
| 3.精神慰藉 | 协助专业人士对老年人做认知和情绪问题评估，识别和诊断老年人认知与情绪方面的问题。协助专业人士对患有抑郁症、痴呆症、焦虑症等认知和情绪问题提供心理辅导。在精神上关怀老年人，帮助老年人适应角色转变。 |
| 4.建立社会支持网络 | 举办各类康乐小组、交流活动，丰富老年人精神文化生活。推动建立老年人互助小组、学习小组， 建立组员支持网络。建立照顾者支持体系，为老年人照顾者提供服务。开展爱老社区倡导， 传承中华民族尊老敬老的美德。协助开展“时间银行”互助养老创新模式，做好宣传发动、志愿者和服务对象注册、发布需求等工作。 |
| 5.权益保障 | 与有关部门和专业人士共同维护和保障老年人的财产处置和婚姻自由等合法权益不受侵犯。排查老年人有可能遭遇的风险，包括受虐待、被遗弃或疏于照顾等特殊问题，经发现后及时开展危机介入服务。协助老年人开展养老规划，帮助和引导符合条件的老年人申请和享受来自街道（镇）、社区（村）和养老机构的有关服务和政策支持。开展社区宣传和社区教育，防止老年人遭遇不公平对待或社会歧视，防范化解以养老服务为名的非法集资风险。 |
| 6.临终关怀 | 开展生命教育，协助老年人达成未了心愿，包括妥善安排遗嘱、器官捐赠等法律事宜，引导老年人及其家属建立理性的生死观。协助医护人员做好临终期老年人的疼痛和症状管理，包括音乐治疗、宠物治疗、艺术治疗。 动态评估老年人及其家属的情绪变化，提供心理辅导和情感支持。开展丧亲后续服务，包括告别事宜、亲人离世后的哀伤辅导等。 |
| **（三）**  **儿童福利** | 1.救助保护 | 协助儿童主任开展家庭随访，摸排农村留守儿童和困境儿童并确保其监护落实、纳入兜底保障范围。根据农村留守儿童和困境儿童生活状况等级评定标准，评估儿童成长和生活中面临的问题和需求，根据评估结果分类实施救助保护和日常关爱。发现儿童监护缺失、监护侵害等问题，协助儿童主任强制报告，提供临时庇护、调查取证、医疗救助、法律援助、心理疏导等专业社工服务。 |
| 2.家庭教育 | 开展儿童监护法制宣传和家庭暴力预防教育等活动，指导儿童监护人履行抚养义务和监护责任， 提升儿童家庭监护人的法治观念和教育理念。为儿童及其家庭提供调适亲子关系、代际关系、增进家庭情感联结和亲情交流等关爱服务。 |
| 3.社会关爱 | 协助（村）居委会开展农村留守儿童、困境儿童学业帮扶及安全教育等活动，提供儿童心理健康教育和心理支持，开展儿童社会化引导，促进社会融入。积极参与创建儿童关爱示范社区，链接公益项目、志愿服务等社会资源，开展专业儿童社会工作服务。 |
| 4.留守妇女关爱服务 | 对农村留守妇女进行摸底排查，为生活困难、残疾、重病等农村留守妇女提供政策咨询、心理支持、卫生安全教育、生活及创业能力提升等专业社会工作服务。 |
| **（四）**  **城乡社区治理** | 1.社区公共服务 | 提供社区福利服务，关注社区弱势群体，协助解决困难。开展就业政策咨询，营造健康的社区心理支持环境。推动环境卫生治理，倡导健康文明的生活方式以及良好的卫生习惯。预防社区突发事件，保障社区治安有序。 |
| 2.社区社会组织管理服务 | 配合当地党委和政府，宣传培育发展社区社会组织的有关政策，引导社区社会组织登记或备案。引导社区社会组织提供社区服务，参与社区治理。 |
| 3.社区志愿服务 | 指导社区志愿服务站点建设，积极培育和发展志愿服务队伍，为社区开展志愿服务，依托全国志愿服务信息系统做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作，指导做好志愿服务时长记录和证明出具工作。 |
| 4.社区慈善服务 | 弘扬慈善文化，链接慈善资源，培育社区基金会等慈善组织，开展慈善救助。 |
| 5.居民自治 | 引导居（村）民参与居（村）务管理，创新基层协商议事形式和活动载体，提升居（村）民自我管理、自我教育、自我服务的能力。 |
| 6.“五社联动”服务 | 完善城乡社区治理，进一步推进社区、社会组织、社会工作、社区志愿服务、社区慈善资源“五社联动”，整合资源，形成多方主体“共建、共治、共享”的社区治理新格局。 |
| 7.资源整合 | 搭建资源链接平台，积极与慈善组织、基金会等社会力量合作，吸引企业、社会组织、爱心人士等社会力量参与社会服务，促进各类社会服务力量融合，织牢社会支持网络，为群众提供不同类型的精准服务，回应群众需求。 |
| 8.政策建议 | 通过社会工作专业视角挖掘群众需求，发现社区存在问题，并进行专项调查研究，为社区及有关政府部门提供切实可行的对策建议，协助出台政策文件，优化和完善社区服务，提升社区治理效能。 |
| **（五）**  **社会事务** | 1.婚姻家庭服务 | 开展婚姻政策法规、婚俗改革宣传，加强婚恋观、婚育观教育；提供家庭行为学习及家庭心理健康教育；开展婚姻家庭辅导，预防发生家庭暴力等事件；为遭遇家庭暴力的成员及遭遇重大变故的家庭提供危机介入和帮助。 |
| 2.殡葬服务 | 开展殡葬政策法规宣传，倡导绿色殡葬理念、节地生态安葬方式。向辖区居民提供治丧需求服务， 配合开展生命教育，协助对接殡葬服务机构，建立服务档案。 |
| 3.残疾人服务 | 入户排查残疾人及其家庭成员情况，评估其服务需求。对残疾人及其家庭开展心理辅导和能力提升服务。对有需要帮助的残疾人及其家庭链接社会资源提供经济援助。开展残疾人有关政策宣传，协助残疾人及其家庭申请有关政策，如协助符合条件的残疾人申请残疾人两项补贴。开展社区宣传及公众教育，营造尊重、平等、接纳残疾人的社区进步文化。开展精神障碍患者社区康复服务。 |
| 4.流浪乞讨人员救助 | 协助做好流浪乞讨人员的临时救助管理、心理疏导、接收送返及寻亲安置工作；协助开展街面巡回救助和转介服务；配合做好临时救助点的业务指导和规范工作；推动流浪乞讨源头预防和治理工作，维护易流浪走失人员信息库和帮扶台账，帮助落实相关救助政策等。 |

附件3

昌吉州乡镇(街道)社工站管理制度（参考）

一、志愿者管理制度

1、志愿者招募条件：身体健康，具备相应的民事行为能力，未满十八周岁者，需征得监护人同意；有良好的道德品质，自愿从事志愿服务；认同社工站和社工的服务理念。

2、志愿者申请与注册：符合招募条件且有意愿的人士提出申请需求，在全国志愿服务信息系统进行实名注册，由志愿服务团队负责人进行信息审核，审核通过者即成功加人志愿服务队伍。

3、志愿服务参与：通过相关平台发布志愿服务活动信息后，志愿者根据实际情况自主报名参与，活动后工作人员详细记录志愿服务时间、服务内容、参与人数、服务时长等。

4、志愿者培训：志愿者需定期参与组织的志愿服务培训，提高志愿服务能力，培训内容包括志愿者基本知识培训、服务技巧培训等。

5、志愿者激励与表彰：社工站将定期举行志愿者团建活动促进团队交流，并根据志愿服务参与及表现情况进行优秀志愿者评选，优秀志愿者可获得荣誉证书、物质奖励及优先享受其他服务的机会，提升志愿者参与服务的积极性。

6、志愿者退出服务项目机制：

（1）志愿者因个人原因不能继续参与志愿服务时，可自行提出退出团队申请；

（2）志愿者在参与志愿服务过程中，如违反志愿者管理规定，造成恶劣影响时，将取消其志愿者资格，退出志愿服务团队。

一、人员管理制度

１、结合实际工作情况可制定弹性考勤制度（各社工站结合实际情况，另行制定）。

２、全体社工站专职人员必须自觉遵守工作纪律，因事、因病等原因不能按时上下班的，必须及时办理请假手续，假满后及时销假。

３、工作期间必须坚守岗位，履行工作职责，严禁脱岗、串岗、玩游戏等做与工作无关的事情。

４、注意着装规范、文明礼仪，禁止在工作期间、工作场合吃饭。

５、对待来访者应热情耐心，注意个人言行，严禁任何有损社工形象的行为。

６、工作人员应认真履职，加强合作，不得出现推诿扯皮等贻误工作的现象。

７、保持办公区域卫生干净整洁、物资摆放有序，下班前检查门窗水电，避免安全事故发生。

８、若工作人员离职或调岗，需在规定时间内做好工作交接，及时归还办公物资。

９、工作人员需定期参与社工站工作会议，因特殊情况不能准时参与需向社工站负责人清假报备。

１０、如遇紧急情况，第一时间向上级领导沟通汇报。

三、场地使用管理制度

1、开放时间：社工站可根据项目情况，按照合同约定开放时间，并根据实际工作需要进行调整。

2、场地主要用于社工办公和开展社区服务，严禁吸烟，严禁带危险物品及宠物进入，以保障工作人员及服务使用者安全。

3、所有人员要爱护公物，节约资源，不得浪费水电，不得涂污墙壁、损坏设施。

4、进人场地后要维持秩序，不得高声喧哗，以免影响正常工作。

5、来社工站活动的居民需保管好随身物品，若有丢失自行负责。

6、社区社会组织、其他单位使用场地需提前申请，经同意后方可使用。

7、社工或社区组织一经同意使用活动场地，需负责使用期间场内设施设备的管理及场地卫生的维护。未经同意，任何单位或个人不得随意占用场地。

8、如遇重要活动场地使用发生冲突时，由社工站工作人员进行协商，保障活动正常开展。

四、财务管理制度

1、社工站各项财务、会计活动均应符合《会计法》和《民办非营利组织会计制度》的规定。

2、社工站应当建立合理的财务审核制度，明确业务流程和审批权限，实行财务监控，要优化资源配置，降低财务风险，有效地使用资金，促进资金效益最大化。

3、采取切实有效的措施保证社工站资金和财产的安全，维护社工站的合法权益。

4、凡社工站需购物品一律先提出经费申请，经批准后方可采购相关物资，如未经允许擅自购买物品的，不予以报销。

5、在日常费用支出时，需坚持勤俭节约的原则，防止铺张浪费。

6、日常支出时应尽量取得原始发票，对于不能取得原始发票的情况，需由对方出具收款证明。

7、报销时一律由经办人亲自填写费用报销单，呈社工站负责人签批，做到内容完整、数据真实，符合财务制度规定。

8、原始单据必须真实、清晰、完整，凡因涂改或撕裂引起原始单据模糊不清的，财务人员有权拒绝报销，财务收集、整理单据并审核无误后予以报销。

五、档案管理制度

1、归档范围：工作记录、调查与统计资料、会议记录、项目方案、通知等具有参考价值的文件资料。

2、档案管理由专人负责，遵守保密规定，不得随意传阅、遗失或泄露。若档案管理人员发生工作调动，须做好资料和工作移交。

3、服务结束后，社工应在一至三周内将相关记录归档。若跟进服务，社工按照实际需要填补进档案。

4、档案编排按个案、小组、社区、会议记录等分类摆放，便于查找和管理；同时注意做好日常防尘、防潮、防鼠、防虫蛀、防干燥等工作。

5、服务对象有权持本人身份证或其它有效证件经验证无误并按要求登记签字后可查询本人的档案。

6、社工因工作需要需查、借阅档案，报请社工站负责人批准后方可查、借阅，并做好登记，借出的档案一般不超过七天，如延期使用，需补办延期手续。借出或归还的档案，严格履行登记、归还和检查手续，如发现差错，及时追究责任，并采取补救措施。

7、档案到销毁期时，由档案管理员填写《档案资料销毁审批表》交社工站负责人批准后执行。经批准销毁的档案，档案管理员须认真核对，做好登记并归档。

六、服务对象满意度反馈机制

1、为加强项目的服务管理，进一步提升项目的服务质量，完善项目的检查机制，形成有效的、制度化的服务对象满意度反馈机制，特制定本制度。

2、服务对象满意度反馈是不断提高服务质素，检查服务内容，敦促社工不断优化服务的重要手段。

3、本制度用于项目人员处理来自服务对象的满意度反馈。

4、来自服务对象的满意度反馈分为对专业服务的意见、对社工服务的意见以及对服务内容、服务安排等的意见。

5、服务对象的满意度反馈可通过活动后的意见反馈表及口头反馈。活动进行以及结束后，社工应主动收集服务对象的意见，并做出及时的回应。

6、项目社工应公开张贴项本机制，以便于服务对象及时反馈其满意度，并鼓励服务对象对项目进行满意度反馈。

7、接到服务对象的满意度反馈后，相关工作人员应及时记录、整理、保存、留档。

8、对于服务对象满意度反馈的重大问题，如涉及到专业形象、项目形象等方面的情况，应及时上报到机构总干事处。

9、项目成员并于每次月会议对项目服务对象满意度反馈情况进行定期汇报。

七、服务保密管理制度

1、恪守职业道德，尊重和维护每个服务对象的保密权利。

2、收集、整理、保管服务对象个人信息资料时，相关工作人员及社工必须确保服务对象个人信息得到保护，尊重和保护服务对象的隐私和尊严。遇特殊情况，如：事件涉及人身安全及司法介人等，需披露有关服务对象存于本中心或服务单位的个人信息，相关工作人员及社工必须在请求本中心及服务单位主要负责人，并知会有关服务对象或其家属后，酌情处理。

3、服务对象档案和个人信息，均只能给予有需要了解服务对象信息并得到授权的工作人员、社工及主要负责人索阅和使用。本中心及服务单位必须妥善存放服务对象的个人信息资料，并应采取规范管理措施，以确保有关信息资料不被随意泄露。

4、严守社工的保密原则，与服务对象订立保密协议，采取有效措施保障服务对象的个人信息不被泄露。

（1）社工接案前，应向服务对象告知社工保密原则。

（2）记载案主信息的纸质版资料，应放在加密字的档案盒中保护存档，存放在带锁的柜子中；记载案主信息的电子版资料，应加密保存，其中U盘、移动硬盘等存储介质社工个人做好保存工作，并保障资料信息不被泄露；计算机应设置开机密码，由社工本人负责。

（3）社工使用涉及服务对象肖像权的照片，需获得该服务对象同意，并对相片中的服务对象面部作马赛克处理。

（4）社工转介个案前，与服务对象协商好转介资料的内容；转介个案后该服务对象资料保密存档2年，如无后续跟进服务，中心可以清除该个案记录及相关资料。

5、凡服务对象同意接受服务，便可免费使用本机构相应社工提供的活动、小组、个案及其他服务，并可随时自愿退出服务。

6、若机构遇有需要提供或转介服务对象档案资料予其他人士或机构时，必须事前征得服务对象的同意，方可提供；在特别情况下必须透露有关信息时，社工/机构应告知服务对象有限度公开隐私信息的必要性及采取相关保护措施。

7、社工站全年的服务档案应及时整理、归档，参照《档案管理制度》进行管理，用专门的档案柜保存，做好服务档案保密工作。

八、投诉机制

1、目的：厘订明确的程序及为社工提供指引，以便采取有效的步骤来处理所接获的投诉。

2、适用范围：此文件适用于新疆维吾尔自治区乡镇（街道）社会工作站项目。

3、职责

（1）新疆维吾尔自治区乡镇（街道）社会工作站项目主管须确保所负责的单位依据本程序落实执行。

（2）为客观地处理及响应所收到的投诉，项目会安排比被投诉对象高一级的人员去处理与研究所收到的投诉。

4、执行程序

（1）项目内须张贴“如何作出建议及申诉”的通告于醒目处，以便社工、服务使用者知悉。

（2）项目应在工作地点醒目处设立意见箱，箱旁经常放置“建议及投诉”表格，供服务使用者及社工填写。

（3）遇有口头投诉，在投诉人同意下，社工可代投诉人书写其申诉内容，不应因投诉人的书写能力低劣而成为投诉的障碍。但该社工须于完成后诵读给投诉人使其知悉所撰写的投诉内容，在其了解内容及同意下加以签署。

（４）接获投诉表的四个工作日内填写“接获投诉复函”并寄予投诉人，尽快开始调查。

（５）各社工站在发出“接获投诉复函”起，于二十个工作日内以正式文件形式将初步处理结果回复投诉人。

（６）所有调查人员在处理投诉期间，不得向无关人员透漏调查内容及细节。

附件4

自治区乡镇（街道）社工站运营评估标准

参评单位 ： 评估人员： 评估日期：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 行政管理  （15分） | 运营形式  （1分） | 运营形式  （1分） | 严格按照政府采购要求运营且承接机构不得再转包或分包给其他机构运营。   1. 符合上述要求。（1分） 2. 不符合上述要求。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 日常监管  （4分） | 年度服务计划  （1分） | 社工站需向地州、市（县、区）民政部门提交年度服务计划，按进度执行并根据情况作出合理调整。   1. 已提交年度服务计划 ，按进度执行并及时调整（1 分） 2. 已提交年度服务计划，未及时调整（0.5 分） 3. 不符合上述情况（0 分） |  | 文件查阅 |
| 月度简报报送  （1分） | 按时向地州、市（县、区）民政部门报送月度工作简报，要求有文字、图片、数据等内容。   1. 按地州、市（县、区）民政部门要求的每月报送截止时间前（以提交显示时间为准）报送符合要求的月度工作简报。（1分） 2. 能够每月报送但未在要求的时间内报送。（0.5分） 3. 不符合上述情况。（0 分） | ） | 文件查阅 |
| 日常服务记录  （1分） | 及时上传或填写社工站的日常服务记录。   1. 每年度月均上传 4 次及以上的服务记录。（1 分） 2. 每年度月均上传 2-3 次服务记录。（0.5 分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 服务需求调研  （1分） | 驻站一个月内，需结合地区实际，运用科学的方法开展社工站服务需求调研，并撰写需求分析报告。   1. 需求调研深入，且有具体可行的分析报告。（1分） 2. 开展需求调研，出具了分析报告，但是报告内容简略，或缺乏可行性。（0.5分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行政管理  （15分） | 制度建设  （4分） | | 各项管理制度  （4分） | 1.人员管理制度。制定明确的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料。  2.志愿者管理制度。制定志愿者服务制度，并对志愿者建档管理，及时录入全国志愿服务信息系统。  3.服务场所管理制度。服务场所有专人管理，有明确的管理细则。  4.文书档案管理制度。制定档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。  5.人才培养激励制度。制定人才培养激励理制度并严格执行  6.督导管理。  7.服务成效管理制度。  8.保密制度。  （1）以上制度都有，并遵照执行。（4 分）  （2）以上制度缺一项扣0.5分。（3.5 分）  （3）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 人员管理  （4 分） | | 人员配备  （1分） | 配备符合《 自治区乡镇（街道）社工站建站指引》要求的驻站社工。   1. 符合上述情况。（1 分） 2. 部分符合上述情况。（0.5 分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 工作的连续性  （2分） | 出现社工站社工离职情况后，及时补充人员，保证该社工站所开展的服务未出现间断的情况。驻站社工离职后两周及以上未补充人员应及时向地州、市（县、区）民政部门汇报。   1. 符合上述情况。（2 分） 2. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 组织架构  （1分） | 设置社工站组织架构，明确社工站内部分工。   1. 有清晰的组织架构，有明确的内部分工。（1 分）   （2）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 各级培训与督导的参与性  （2分） | | 业务培训  （1 分） | 安排社工站人员按时、足额参加自治区、市、区民政部门和承接机构所安排的社工站业务培训。   1. 按时、足额参加。（1 分） 2. 未足额参加。（0.5 分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 业务督导  （1 分） | 考查社工站人员是否按时、足额参加自治区、市、区县民政部门和承接机构所安排的社工站业务督导   1. 按时、足额参加。（1分） 2. 未足额参加。（0.5 分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 服务执行与产出  （45分） | 服务执行  （2９分） | 服务内容合规性  （６分） | | 开展的服务内容符合《 自治区乡镇（街道）社工站服务内容清单》的相关规定。   1. 符合上述情况。（６分） 2. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 服务记录真实性  （1 0分） | | 服务记录、服务对象资料和培训记录等资料真实、有效。   1. 服务记录、服务对象资料和培训记录等资料真实、有效，且存档记录完整规范。（1 0分） 2. 服务记录、服务对象资料和培训记录等资料真实、有效，存档记录不完整。（5分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 服务专业性  （2 分） | | 社工在开展社会工作服务时能够体现社工价值观，运用社会工作技巧。   1. 开展服务时熟练运用社会工作价值观及技巧，并体现在服务记录里。（2 分） 2. 开展服务时使用社会工作价值观或技巧，并体现在服务记录里。（1 分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 服务程序  （1 分） | | 制定了具有指导性与操作性的服务程序，对服务申请、接受、退出、转介、保密等做出明确规定。  （1）符合上述情况。（1 分）  （2）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 内部监察  （2 分） | | 定期进行检查反思，及时进行处理，并有完整的记录。  （1）定期进行检查反思，及时进行处理，并有完整的记录。（2分）  （2）有进行检查反思，但记录不完整。（1分）  （3）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 风险管理  （1 分） | | 建立应急预案，采取风险防范措施。  （1）符合上述情况。（1 分）  （2）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 项目总结  （7分） | | 对项目进行系统的总结，包括项目开展情况、项目成效、经费使用情况、项目经验、反思等。  （1）项目总结全面，评估工具多样，项目成效明显，反思深刻且能推动下一步工作。（7分）  （2）项目总结不足，评估工具单一，项目成效不明显，缺乏反思。（3.5分）  （3）缺乏项目总结。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 服务执行与产出  （45分） | 志愿者的培训与管理  （4分） | 志愿者  培训  （2 分） | | 建立志愿者服务队伍并建档，对志愿者进行赋能培训，培养志愿者骨干。  （1）建立志愿者服务队伍并建档，对志愿者进行赋能培训，培养志愿者骨干5名以上。（2分）  （2）仅建档但未培训，或未建档仅对志愿者进行赋能培训。（1分）  （3）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 志愿者  管理  （2 分） | | 社工在开展服务时能够动员志愿者积极参与社工站所开展的服务活动，并及时在全国志愿服务信息系统上录入志愿者个人基本信息与服务时长。   1. 志愿者参与程度明显，并能在全国志愿服务信息系统上查询到该志愿者的服务记录。（2 分） 2. 志愿者参与程度一般，并能在全国志愿服务信息系统上查询到该志愿者的服务记录。（1分） 3. 志愿者参与程度一般，全国志愿服务信息系统上无该志愿者信息。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 服务产出  （7 分） | 指标达成情况  （7 分） | | 达成合同规定或年度工作计划中各项服务内容、指标的情况。   1. 能够很好地实现服务计划中的既定指标，达成率在 90%及以上。（7 分） 2. 服务指标完成率一般，达成率在 70%-90%（含 70%）。（5 分） 3. 服务指标完成率低，达成率低于 70%。（3 分） 4. 不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 典型案例（5 分） | | 每年选择 2-3 个重点服务内容形成至少2个以上案例。   1. 按质按量完成，并被民政部门评为优秀案例。（5 分） 2. 按质按量完成，并有一定工作成效。（3 分） 3. 按质按量完成，效果一般。（2 分） 4. 按量完成，但工作质量需要明显改进。（1 分） 5. 未完成指标。（0 分） |  | 文件查阅走访调查 |
| 资源整合  （5分） | 资源整合  （5分） | | 积极整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作。   1. 有相应的资源链接行动并留下痕迹，产生联动效应，为优秀。（5分） 2. 有资源动员行动，但产生的联动效应和实际效果不明显。（2.5 分） 3. 没有资源动员行动，为差。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 社会评价  （15分） | 社会投诉  （2 分） | 社会投诉  （2 分） | | 未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。   1. 未出现社会投诉情况。（2 分） 2. 出现社会投诉情况。（0 分）   注：若出现恶性服务事故，则扣除社会评价全部分值，并将该情况上报主管部门。 |  | 走访调查 |
| 社会影响  （2 分） | 知晓度  （2 分） | | 根据辖区相关部门、群众对社工站及其服务的知晓程度，评定是否具有良好的社会影响力。   1. 服务对象 100%知晓、辖区乡镇（街道）、社区相关部门及人员知晓。（2 分） 2. 辖区乡镇（街道）、社区（村）相关部门及人员知晓。（1 分） 3. 不符合上述情况。（0 分） |  | 走访调查 |
| 相关方评价  （11 分） | 服务对象评价  （1 分） | | 采用抽样调查方式，通过对服务对象的电话调查，了解服务对象对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的评价。   1. 对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。（1 分） 2. 评价一般。（0.5 分） 3. 不认可，甚至对该机构的服务进行投诉。（0 分） |  | 走访调查 |
| 志愿者评价  （1 分） | | 采用抽样调查方式，通过对志愿者的电话调查，了解志愿者对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的综合评价。   1. 对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。（1 分） 2. 不认可，甚至对该社工站的服务进行投诉。（0 分） |  | 走访调查 |
| 督导评价  （4 分） | | 通过电话调查或面谈，了解督导对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的综合评价。   1. 对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。（4 分） 2. 对社工站的服务过程评价一般，对服务的效果表示一般。（2 分） 3. 不认可，甚至对该社工站的服务进行投诉。（0 分） |  | 走访调查 |
| 乡镇（街道）评价  （5分） | | 通过电话调查或面谈，了解乡镇（街道）对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的综合评价。   1. 对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。（5 分） 2. 评价一般。（2.5 分） 3. 不认可，甚至对该社工站的服务进行投诉。（0 分） |  | 走访调查 |
| 宣传创新  （10 分） | 媒体报道  （5 分） | 媒体报道  （5 分） | | 获得县级以上媒体（包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络）对社工站开展服务的正面报道。   1. 国家级为 2 分/篇。 2. 省级（含新疆社会工作联合会）为 1 分/篇。 3. 地州、市（县、区）级为 0.5 分/篇。   注：最高累计得分为 5 分。 |  | 文件查阅 |
| 特色项目  （5 分） | 特色服务品牌  （5 分） | | 制定特色服务实施方案或计划书，开展特色社会工作服务，探索社会工作服务民政领域方法，总结提炼典型案例与经验。   1. 已制定方案，开始执行，获得区级及以上认可并宣传的。（5 分） 2. 已制定方案，开始执行，获得乡镇（街道）认可并报送的。（3 分） 3. 已制定方案，开始执行。（1 分） 4. 不符合上述要求的。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 财务管理  （15分） | 财务管理  （15分） | 财务制度健全  （5分） | | 针对社工站制定财务管理制度并照章执行，包含社工站资金的使用、管理、审批等内容的财务管理制度，并有效落实各项制度规定。  （1）制定了社工站的财务管理制度，内容完整，并遵照制度执行，且证明材料完整。（5 分）  （2）财务制度不完整或简略，或部分未按规定执行。（2.5 分）  （3）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 独立核算（5分） | | 对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误。  （1）经费独立核算，且全部核算及时、无错误。（5 分）  （2）经费独立核算，且大部分核算及时、无错误。（2.5 分）  （3）不符合上述情况。（0 分） |  | 文件查阅 |
| 专款专用  （5分） | | 对社工站项目资金专款专用，项目资金的使用支出程序符合现行规定。  （1）符合上述情况。（5分）  （2）不符合上述情况。（0分）  出现资金违规使用（如挤占、截留、挪用专项资金等情况），直接扣除财务管理指标5分，并上报主管部门。 |  | 文件查阅 |
| 评估信息真实性 | | | | 组织评估中发现社工站存在弄虚作假情况，扣除总得分的 20%，并将该情况上报主管部门。 | | |
| 判定标准 | | | | 评估总分为100分，评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90分（含）以上为优秀，80分（含）至 90分为良好，60 分（含）至 80 分为合格，60 分以下为不合格。 | | |

附件5

自治区乡镇（街道）社工站建设项目

财务管理指引

为规范自治区乡镇（街道）社工站建设项目（以下简称项目）资金管理，确保资金运行安全，提高资金使用效率，依据有关法规、规章，制定本指引，项目执行单位应参照执行。

一、项目资金管理的原则

本指引所述项目资金指自治区民政厅部门预算安排的专项用于支持自治区乡镇（街道）社工站建设项目的专项补助资金及项目配套资金。

配套资金是项目执行单位取得的除本项目补助资金以外的、与本项目用途相同并使用于本项目的资金，包括其他财政资金、社会募集资金和自有资金。其他财政资金包括项目执行单位接受的其他财政拨款，社会募集资金包括项目执行单位为开展项目所取得的捐赠、赞助款等，自有资金包括项目执行单位用于项目的自有资金等。

项目资金的使用应符合有关法规、规章的规定，全部用于开展符合规定的社会工作和志愿服务活动，管理上应遵循以下原则：

合法性：项目资金的使用应遵守国家法律、法规的规定，符合项目资金使用管理办法的要求。

专款专用：项目资金使用应符合项目申报书确定的工作目标和承诺，全部用于申报书所规定的受益对象和服务活动，不得挪作他用，也不得挪用其他项目资金。

经济合理：项目资金使用和支出要厉行勤俭节约，应严格按照规定的范围和开支标准执行，力争做到经济、合理、高效。

二、项目预算管理

**（一）项目预算的编制**

立项单位应当在做好调查研究、科学设计的基础上，合理编制项目资金使用预算以保证资金使用的规范和有效，在确定投入的配套资金金额时应量力而行。

编制预算时，立项单位应在“项目简介”和“项目预算”中列明项目主要内容、实施区域、服务类型、受益群体、受益人数和次数、费用种类和标准，分别编制项目专项资金和配套资金使用预算，并按照“人员劳务费”“专业服务及活动经费”“日常办公经费”“人员交通、食宿、餐饮等费用”“税费”“其他费用”分类别进行明细列报。具体编制要求如下：

1.人员劳务费。项目（按照20万元标准计算）支出中，人力成本不高于10万元，服务性支出不低于9万元，1万元用于购买办公耗材、开展评估等其他相关费用。项目执行单位应当保留专业社工和督导的相关资质证书、工作过程记录（如项目和活动策划书、总结报告、督导记录、考核材料等）、劳务费支付表等资料。如确需聘请专家，专家费的开支一般参照正高级技术职称人员800元，副高级技术职称人员600元，中级技术职称人员及其他500元。

2.专业服务及活动经费。包括开展社会工作专业服务活动的支出、拨付受益对象的款物等。项目申报单位应以开展服务的受益对象或社会服务活动的种类为基础编列社会服务支出预算，并列明受益人数、服务次数及时长、具体活动物资的数量及单价。

①个案服务：包括个案档案管理费（原则上不超过200元/人）、个案服务过程中的必要支出、拨付给受益对象的款物等。

②小组活动、自组织培育、社区/主题等活动：包括提供服务的必要支出、拨付受益对象的款物等，应列明服务次数及时长、具体活动物资数量及单价。日常用品开支不应包含在内。

③培训/工作坊/会议：按照自治区规定的200元/人/天标准范围内编制，包括住宿费、伙食费、场地费、讲课费（支付给聘请的授课师资的必要报酬）、资料费、交通费、其他费用等。编制预算时应列明培训、会议的次数、人数和天数，并按类列明培训、会议所需费用的金额。对于不安排住宿的培训、会议，应在预算中相应扣减住宿费，并适当降低培训费预算。讲课费一般参照正高级专业技术职称人员标准每半天不超过1200元；副高级技术职称及其他专业技术一般人员标准每半天不超过600元（税后）执行。

④志愿者补贴。包括餐费、市内交通费等补贴，每人每天不超过100元，发放志愿者补贴的不得再以报销形式列支餐费和交通费等支出。志愿者补贴的总金额不超过项目资金总额的 5%。

3.日常办公经费。执行项目所必须的行政性开支，不应超过项目资金总额的10%。原则上不允许用于固定资产购置支出，如确需购置，须列明预计购置固定资产的具体种类、数量、标准和金额，并申报各地（州、市）民政局或县（市、区）民政局审批，可在项目经费中列支。

4.人员交通、食宿、餐饮等费用。项目执行中必须发生的费用，应列明费用的种类、标准和金额。食宿费不包含房租费。人员交通、食宿、餐饮等费用不超过项目资金总额的 3%。

5.税费。税费主要是指为申报项目运营产生的增值税及附加，按照国家规定的税率提取编报。个人所得税按实际情况缴纳。

6.其他费用。其他费用是指无法归属到上述各类经费中的费用，一般不超过项目资金总额的3%。

**（二）项目预算调整**

项目执行单位应按照申报的预算支出范围和标准使用项目资金，对预算支出内容不符合项目管理规定、方案不合理、使用范围发生变化或支出标准发生较大变化时可按照规定程序进行预算调整，未经地（州、市）民政局或县（市、区）民政局批准，不得擅自调整预算。预算调整分为初审调整预算和申请调整预算两种方式。具体要求如下：

1.初审调整预算

（1）初审调整预算的范围

初审调整预算主要是对不符合项目管理规定的支出预算进行调整，对列示不全面、不清晰的内容进行补充。地（州、市）民政局或县（市、区）民政局对已立项的项目预算进行初审，在发生下述事项进行预算调整：

①对不符合制度规定的支出进行调整；

②对受益对象种类、服务种类、费用类型、资产种类、受益人数、费用或服务标准、金额等列示不清晰、不全面的内容进行补充；

③对批准的立项金额与申报金额不一致的项目进行同比例增减。除上述事项外，不对预算支出的子项做调整。

（2）初审调整预算程序

①按照项目管理的要求和统一安排，对需要进行预算调整事项的项目，地（州、市）民政局或县（市、区）民政局通知并指导申报单位对预算支出明细进行调整，重新填报项目申报书并签字盖章后及时报送地（州、市）民政局或县（市、区）民政局。

②地（州、市）民政局或县（市、区）民政局进行终审，待确定后通知申报单位。

2.申请调整预算

已经立项的项目在实施过程中，因项目内容、服务类型、受益人群等发生变化而导致项目不能按所申报的预算执行的，或实施区域、预算支出标准发生较大变化的项目，应及时向地（州、市）民政局或县（市、区）民政局提出预算调整申请，地（州、市）民政局或县（市、区）民政局审核确定是否允许进行预算调整。

3.不进行预算调整的事项

出现下述事项不需进行预算调整：

（1）配套资金来源渠道的种类发生变化的；

（2）项目主要内容未发生重大变化且保证原有公益目的可以实现的前提下，各子项目之间实际支出金额与预算金额变化不超过原预算金额15%的；

（3）在符合国家有关规定前提下，项目实际支出变化幅度不超过原标准15%的；

（4）项目执行费用各子项之间调剂使用的；

（5）其他对预算未产生原则性影响的情况。

上述事项的变化，不得超出本指引对相关支出金额或比例的限定。

三、项目实施管理

**（一）健全内部管理制度**

项目执行单位应依据有关法规、规章以及本指引的规定，加强对项目的管理，制定切实可行的实施方案并报地（州、市）民政局或县（市、区）民政局审批。建立项目管理制度，明确项目执行的程序、进度、责任，对项目执行中的重大事项应履行集体决策程序并做好记录。

在项目资金使用方面，应健全项目资金使用管理制度，明确资金来源、受益对象、项目财务管理原则和会计核算、资金的使用与监督等，将项目资金和配套资金全部纳入项目单位统一核算和管理。

**（二）规范项目执行**

1.项目执行单位应加强自身项目执行能力建设，规范项目执行，不得擅自将项目转包、分包给其他组织实施，更不得将项目委托给社会组织负责人、分支机构负责人、与员工有直接利益关系的组织或个人合作开展。

界定分包、转包行为的关键是执行单位有无对项目实施监督管理，受益对象是否根据项目申报书范围确定，项目申报书中是否明确合作单位，项目资金和购买服务是否直接服务于受益对象、物资是否直接给付受益对象、是否将项目资金统一纳入项目单位等。

2.项目执行单位应建立有效的内部控制程序，购买物资应履行必要的询价或比价程序以保证购买价格的公允（≥2000元的物资需要进行比价），项目执行单位应保存询价（或比价）的过程资料，这些资料包括但不限于：供应商的基本资料、服务内容或物资的品质要求、报价资料、决策过程资料等。

3.购买物资应签订合同，所签订的合同中必须明确约定双方的权利和义务，合同内容和条款应全面完整，包括但不限于当事人名称、标的、数量、质量、价款及履行期限、地点、方式、违约责任，确保合同经济、合理、有效。

项目执行单位不得向与社会组织负责人、分支机构负责人、员工有直接利益关系的组织或个人购买服务或物资。

4.为保证项目实施的有效性，无论资金来源是项目专项资金还是配套资金，均应加强款物发放的管理和监督，规范和完善款物发放的程序。项目执行单位均须履行受益对象确认程序，由受益对象确认款物的内容和金额。

（1）受益对象确认书一式两份，由项目执行单位和受益对象各持一份。

（2）受益对象确认书必须由受益对象或受益对象的监护人签字确认，对于无法由受益对象或受益对象的监护人确认签字的，应由两个以上证明人签字，同时注明证明人身份证号和联系方式。不得出现受益对象确认书无签名的现象,也不得出现由单位(村、镇)代签或使用汇总表格式替代的现象。

（3）确认书真实有效

进行受益对象确认时，项目执行单位应确保受益对象确认书的真实性，不得弄虚作假。

（4）妥善保管确认书

项目执行单位应将受益对象确认书装订成册，并编制受益对象汇总表，妥善保管，以备查阅。

（5）特殊事项的处理

①因受益对象为特殊人群（如癌症、艾滋病患者）而不便实施受益对象确认程序的，可不履行受益对象确认程序。对因其他特殊原因而不便于进行受益对象确认的，应报请地（州、市）民政局或县（市、区）民政局批准。

②属于项目执行费用的支出（如：纳入预算的宣传资料或单次发放金额≤50元的纪念品）不需要填列受益对象确认书，但对于发放纪念品的应保留纪念品发放表。纪念品发放表应包括领取人姓名、身份证号、联系电话并由领取人签字。

5.开展受益对象回访

项目执行单位应加强对受益对象确认的管理工作，建立和完善对社会服务活动进行管理和监督的机制，由执行单位的其他人员抽取一部分受益对象进行回访，回访的内容包括是否接受服务、服务质量和受益金额等，以确保社会服务工作质量。

自治区民政厅将在项目执行单位回访的基础上，使用电话方式对受益对象是否接受服务、服务方式、支持金额、服务质量等内容进行回访。

四、项目资金管理

**（一）规范资金使用**

项目执行单位应严格资金使用管理，统筹项目资金使用进度，保证用好管好项目资金。项目执行单位应本着经济、节约、合理的原则，以项目预算为依据，严格按照预算所明确的受益对象或服务活动的范围、数量、标准据实列支，将项目资金和配套资金全部用于申报书所规定的受益对象或社会服务活动，不得通过中间人转付，更不得将资金转移到其他组织留存。按照“项目预算编制要求”中的具体规定留存与支出相关的全部原始资料。具体要求如下：

1.人员劳务费

（1）专业社工服务人员工资。专业社工服务人员工资按在本项目的实际工作时间计费，并按专业社工在项目单位的工资总额在本项目分摊计算社工工资费用，费用标准应符合预算的要求并不高于当地社会平均工资，本机构工作人员不得以讲师、培训师、志愿者等身份在活动支取任何劳务费、讲课费等。

项目执行单位应保留社工服务人员相关资质证书或其他能证明其身份的相关材料，在本项目提供服务的工作档案资料，以及工作时间记录（有服务对象或相关人员签字确认）、费用分摊表等资料。外聘专业社工的劳务费参照劳务费的相关规定执行。

（2）督导费。社工督导费按在本项目的实际工作时间计费，费用标准应符合相关规定。项目执行单位应保留社工督导的相关资质证书或持有自治区民政厅或新疆社会工作联合会颁发的督导证书，以及在本项目的督导记录（相关人员签字）、督导时间等。发放督导费应填制劳务费支付表，列明领取人姓名、身份证号码、联系电话、劳务费金额等内容，并由领取人签字。

（3）专家费。专家费发放标准应符合相关规定。项目执行单位应保留专家的相关资质证明材料，以及在本项目提供服务的记录、时间等内容。支付专家费的，劳务费支付表应附专家职称证书复印件。

人员劳务费应根据实际工作时间及标准，在预算范围内据实列支。如劳务费领取人非志愿者身份，应与项目单位签订劳务合同。人员劳务费应以转账方式直接支付给提供劳务的专业社工服务人员、督导、专家等，不得现金支付，更不得通过其他单位或个人转付。

2.专业服务及活动经费

项目执行单位应本着节约原则，按照项目申报书内容开展社会工作专业服务活动，依据预算据实列支。

（1）个案服务。项目执行单位应保留详实的个案服务记录，向受益对象提供款物的须有服务对象受益确认书。

（2）小组活动、自组织培育、社区/主题等活动。发放零星物品的，须有经办人的签字证明或现场发放照片证明等。

（3）培训/工作坊/会议。项目执行单位应当保留培训或会议通知、培训或会议方案及日程、师资简介及资质证明、教材讲义、会场照片、参加人员签到册（包括姓名、单位、职务、联系电话）、培训或会议总结、场所消费的原始明细单据、电子结算单、消费明细等凭证。讲课费支付表应列明领取人姓名、身份证号码、服务时间、金额、相关票据等内容，并由领取人签字。讲课费应当保留能证明教师身份及职称、能力的资料。讲课费应以转账方式直接支付给授课老师，不得现金支付，更不得通过其他单位或个人转付。

（4）志愿者补贴。项目执行单位应当保留志愿者服务内容、时间、志愿者姓名等印证材料。

（5）记录和补贴支付表。补贴支付表应列明领取人姓名、身份证号码、服务时间、补贴金额、领取人员签字等内容。支付志愿者补贴的，必须提供领取人在自治区民政部门志愿服务信息系统注册的证明或志愿服务组织注册的证明。志愿者补贴应以转账方式直接支付给志愿者，不得现金支付，更不得通过其他单位或个人转付。

3.日常办公经费

项目执行单位应本着经济、节约、合理的原则，在预算规定的范围内，据实列支，办公费用不可列支固定资产。项目执行单位应当保留发票、明细、合同、付款记录等原始凭证。

4.人员交通、食宿、餐饮等费用

项目执行单位应本着节约原则，依据预算据实列支。差旅费应参照自治区有关规定执行，报销时，除票据外，报销单据中应注明出差人员姓名、出差时间、事由、起止地、费用类型等。市内交通费报销时，除票据外，报销单据中应注明报销人员姓名、外出事由、起止地、费用类型等。

5.税费

属于应税收入的应按规定缴纳税费，对发放的劳务费应按规定代扣代缴个人所得税。对项目执行中产生的相关税费，留存税款缴纳凭证。符合免税条件的项目执行单位可向当地财政部门申请免税或申领捐赠发票。

6.其他费用

项目执行单位应本着经济、节约、合理的原则，在预算规定的范围内，据实列支并保留相关原始资料和凭证。

印刷、宣传费除发票和付款记录外，项目执行单位应保留相关合同（印刷、广告等）、印刷清单、印刷样品、刊登广告的媒介资料（样刊或录像）等相关资料。单笔在2000元以上的其他支出应采用银行转账方式支付。

**（二）配套资金使用管理**

配套资金应按立项申报书载明的金额及时足额投入，按申报书列明的支出类型、标准和金额使用，并由项目执行单位统一核算与管理。确认配套资金时要遵循以下原则：

1.一般情况下，配套资金应以项目执行单位实际收到并使用的金额予以确认，未纳入项目执行单位核算与管理的收支不确认为配套资金。

2.对于立项资金与申报资金有缩减的项目，配套资金金额可与立项资金同比例缩减。

3.对于无法足额取得申报书载明类型的配套资金的，可以通过增加其他类型的资金作为配套资金。

4.对于配套的其他财政资金，应取得其他政府部门的批准文件（或协议），明确该资金用于本项目，批准文件中资金的性质和用途需与项目相同。如批准文件中未明确用于本项目，则不得作为其他财政资金的配套来源使用。

对于无法按行政隶属关系将配套财政资金拨入项目执行单位，而是将配套的财政资金拨入项目合作执行单位，如果该合作执行单位是申报书申报的，且其他政府部门批准文件中明确该资金性质、用途与项目的用途相同，在审核项目合作执行单位提供的资料（如：批准文件、拨款记录、合作执行单位的相关会计记录、付款记录、发票、受益对象确认书、项目资料等）的基础上，可以将项目合作执行单位实际收到并使用的财政资金作为配套资金。

5.对于以接受捐赠的资金和资产作为配套资金的，应与捐赠方签订协议约定捐赠资金和资产的性质与用途，明确该资金和资产作为项目配套资金。

对于以捐赠的非货币资产作为配套资金的，项目执行单位应履行必要的验收和接收程序，并对接收资产的价值是否公允进行验证（包括索要公允价值证明文件、了解市场价格并进行判断等）。项目执行单位不得以接受捐赠的劳务和房租作为配套资金。

6.对于使用自有资金配套的，应以实际发生且符合规定的支出金额确认。

7.不得挪用其他项目资金作为配套资金，不得将限定用途的社会募集资金和专项财政资金用作本项目配套资金。

**（三）严格资金审批**

项目执行单位应建立项目支出审批制度，明确支出的审批权限、程序、责任和相关控制措施，明确经办人、项目负责人、授权批准人、审核（复核）人员的职责和工作要求。项目执行中应严格遵守审批制度，经办人、项目负责人、授权批准人、财务人员应按规定履行职责。

项目资金应据实列支，支出报销时应标明为本项目支出，列明支出事由或用途，使用合规合法的票据，不得使用不合法票据或虚假票据作为支出凭据，不得出现“以拨代支”、无发票列支费用的现象。

五、项目会计核算

项目执行单位应按照有关法规、规章和《民间非营利组织会计制度》的要求，依据真实、合法的支出凭证进行核算，将开展社会服务活动所取得的全部资金纳入本组织合法账簿进行核算和管理，做到核算清晰，能够区分项目专项资金和配套资金的来源及使用情况。

项目执行单位应单独建账，专款专用，对项目收入核算到三级明细，项目支出核算到四级明细。会计核算时应与预算表保持一致。各项目执行单位根据自身的需要可以在子项目名称下设置费用明细进行核算。

六、项目档案管理

项目执行单位应当根据《中华人民共和国档案法》的规定，规范项目资料的管理，建立健全项目档案的立卷、归档、保管、查阅和销毁等管理制度，及时将项目立项、执行、财务、受益对象确认、监督、评估等资料汇集整理，保证项目资料的妥善保管、有序存放、方便查阅、严防毁损、散失和泄密。项目执行单位应保存的资料如下：

1.项目立项过程中的资料，包括项目方案、立项批准文件、项目申报书、项目资金使用管理办法等。

2.项目执行过程中的资料，是项目资金用于受益对象和社会服务活动的，应开展服务的相关资料，包括但不限于：开展服务活动的过程资料、受益对象签字确认的受益对象确认书。

3.项目评估和后续监督资料，项目执行完毕后，应按要求及时编制并报送项目中期报告和末期报告，具体包括：项目执行情况、实施效果、自我评估报告、宣传情况等。项目执行单位应及时将项目资料整理并归档。

七、违规行为及处罚

**（一）有下列行为之一的，责令整改，情节严重的限期退还违规使用资金。**

1.擅自调整项目内容、地点、受益对象、实施方式的；

2.违反规定扩大开支范围，提高开支标准的；

3.受益对象确认程序存在明显不足，回访存在问题，支出不能全部确认的；

4.未按承诺投入使用配套经费的；

5.项目档案存在虚假情况的；

6.未规范履行变更手续的；

7.有其他需要整改情形的。

**（二）有下列行为之一的，限期退还违规使用资金，情节严重的将机构列入黑名单，并对推荐单位给予通报批评。**

1.无故未按计划完成项目的；

2.截留、挪用项目资金的;

3.使用虚假发票或其他虚假项目资料和财务会计资料套取项目资金的；

4.严重违反民间非营利组织会计制度的；

5.分包、转包项目的；

6.经查实涉及多头申报的；

7.其他严重违规行为。

**（三）使用非法手段骗取项目资金的，按有关规定进行处罚；涉及违法犯罪的，移送司法机关处理。**

本财务指引由自治区民政厅慈善事业促进和社会工作处负责解释。