**昆明市社会工作服务站**

**督**

**导**

**手**

**册**

**（试行）**

|  |  |
| --- | --- |
| 编制单位 |  |
| **昆明市社会工作服务站督导中心** |
|  |

2022年1月

目 录

目录

**第一部分 督导指引 3**

一、相关界定 3

二、督导内容 4

三、督导工作任务 5

四、督导职责要求 7

五、督导伦理规定 8

六、督导需要具备的基本能力及相关指标 8

**第二部分 督导形式及督导内容 10**

一、基本内容 10

二、线上督导工作要求 11

三、线下督导工作要求 11

四、督导工作规范 13

五、督导成效评估 13

**第三部分 督导工作表格汇编 15**

一、督导需求表 15

二、案例收集需求表 16

三、督导工作日志 17

四、督导工作月度总结 18

五、督导记录表 19

六、乡镇（街道）社工站点人员情况统计总表 20

七、乡镇（街道）社工站点实体建设情况统计总表 21

八、团体督导记录表 22

九、个别督导登记表 23

十、督导资料清单汇总表 24

十一、督导满意度调研表 25

# 第一部分 督导指引

为完善昆明市社会工作督导人才队伍建设机制，根据《中共云南省委办公厅、云南省人民政府办公厅印发<关于加强社会工作专业人才队伍建设的实施意见>的通知》（云办发〔2014〕50号）的相关精神，推进《云南省乡镇（街道）社会工作服务站建设实施方案（试行）》（云民发〔2021〕36号）的工作开展，结合当前昆明市社会工作发展实际，制定本手册。社会工作专业伦理规范是督导服务手册的制定依据，也是社工督导开展工作、处理问题及对社工督导工作评估的依据。

## 一、相关界定

### （一）督导界定

行政督导：充分发挥业务主管单位及平级行政部门的力量，以行政手段督促社工站建设款项落实、社工站服务推进，并以此推进社工站规范运营。

专业督导：是指由资深社会工作者通过定期持续的提供专业服务，向社工传授专业服务知识与技能，促进其成长并确保社工站服务质量的专业性，具有教育以及支持的功能。

### （二）相关主体

1.昆明市民政局。昆明市民政局负责社会工作服务相关政策制定和出台，指导昆明市社会工作服务站督导中心开展工作。

2.昆明市社会工作服务站督导中心。接受昆明市民政局委托和授权，昆明市社工站督导中心（下称“督导中心”）根据昆明市民政局对乡镇（街道）社会工作服务站的总体要求，制定社工站督导工作实施方案。一是协助市民政局出台社工站相关实施办法、制定社工站相关制度和服务标准、站点规范化建设及服务指导、资金的使用监管、服务体系搭建、绩效评估、资源整合等。二是指导县（市、区）社工站开展服务工作，并对各县（市、区）社会工作服务站工作实施计划、政府购买社工站服务类项目、社工站规范化及可持续运营管理等进行指导。三是对社工站点人员的督导、培训、社工站品牌服务提升等指导。

3.督导团队构成。督导中心主任由市民政局分管领导兼任，副主任由昆明市民政局慈善事业促进与社会工作处负责人及承接服务的社工机构负责人担任，督导专家及督导团队由督导中心邀请省内外社工实务领域的资深专家、督导组成。

### （三）督导类型

昆明市社会工作督导专家由行政协同督导和专业技术督导两类构成，其中，行政协同督导由市民政局及相关成员单位相关人员担任；专业技术督导由来自省内高校、社工机构、社会组织等社会工作领域的资深社工担任。

行政协同督导由督导中心成员单位推荐产生，专业技术督导由督导中心举荐，上报市民政局审核确认，严格上专业技术督导应具备中级及以上职称。

## 二、督导内容

### （一）督导社工站的实体建设

**（1）督导基层社工站的人力资源建设**

 督导各基层社工站招聘人员的资格、资质，连接并安排社工站聘用人员的社会工作、民政事务员培训事宜。

**（2）督导基层社工站的财力建设**

督导社工站站的经费到位情况、政府购买服务情况、上级补助资金的管理使用情况、本级资金的配套资金情况等事项。

**（3）督导基层社工站的物力建设**

督导阵地建设的落实，并通过社工站建设标准、运营指导手册指导各乡镇社工站的标准化建设。

**（4）督导基层社工站的制度建设**

提供标准化制度建设的建议，督导社工站的制度制定与落实情况。

##  （二）社工站专业运作督导

 督导社工站政策知识、站点规范运营、项目运作和实务开展、资金使用规范性等，督导工作侧重项目运营情况、站点服务覆盖人群和专业服务开展情况、资金使用情况、社会工作服务站人才队伍培训、社工机构培育孵化等几个方面。

## 三、督导工作任务

### （一）核心任务

督导的核心任务是指导提升昆明市下属县（市）区基层社工站的社会服务水平与能力，包括基层民政事务能力与社会工作服务能力，主要涉及以下内容。

1.保证专业服务品质。确保督导对象运用恰当的理论、方法和技巧提供服务，保证服务专业性，提升服务品质，实现服务成效最大化。

2.促进督导对象成长。督促、训练和指导督导对象充分认识专业角色，内化专业价值和伦理，提升专业意识和责任，总结专业服务经验和教训，发展专业能力。

3.实现组织服务承诺。促进督导对象认同组织使命和服务目标，完善所在组织的服务管理，保障专业服务的执行，实现组织的服务承诺。

4.推动社会工作行业发展。培养社会工作专业人才，促进社会工作职业发展，创新社会工作专业服务，总结提炼本土社会工作经验，推动社会工作行业建设。

### （二）具体任务

1.督导次数与时间总要求：一是面对面督导要求。每个县市区每年团体督导不低于1次；每次团体督导时间不低于2小时；二是线上教育性督导要求。采取线上，每年组织不少于3次的线上督导主体培训。

2.乡镇（街道）社工站督导宣传。将社工站服务心得、服务风采、服务案例、政策法规解读、经典个案，特色亮点、成效等通过电视、广播、报纸、杂志和网络媒体发布宣传。

3.督导成效。通过专业指导和督导，推动昆明市社工站建设的规范化、标准化建设，及时总结各社工站经验亮点，形成具有本地特色亮点经验做法、特色品牌。

## 四、督导职责要求

### （一）行政督导职责

1.负责社工站点政策落实、资金的使用监管、资源整合等协同指导。

2.参与督导中心督导工作会议，对督导中心工作开展及履职情况给予建议。

3.积极参与督导中心组织的会议论坛、政策研究、培训及其他相关活动等。

4.协助督导中心对社工站的工作程序、服务质量以及职业操守进行监督。

5.行政协同督导每年至少参加1次督导中心工作会议、参加1次社工站点活动。

### （二）专业督导职责

1.负责站点项目运营，实务开展规范化指导，对有关项目进行审核并给予建议。

2.参加督导中心组织的会议、培训、工作坊等工作。。

3.指导各乡镇（街道）社工站制定并落实工作计划，帮助其调整服务方案，优化服务结构，促进服务效果。

4.协助做好社工站建设和管理工作，负责社工专业培训及团队建设，组织实施专题培训、工作坊、总结交流会等，培育本土化的专业社会工作人才。

5.协同社工站开展行动研究，探索、总结社会工作服务及发展模式。

6.指导社工站传播社会工作理念，协助落实街道社工站有关政策，以及完成督导中心交办的其他工作。

## 五、督导伦理规定

1.专业理念。督导者应秉持助人自助的专业理念，尊重、激发、赋能督导对象，对其给出公平、客观、专业的评价和建议。

2.专业能力。督导者应具备提供专业服务、实施服务管理、开展协商调解等技能，应不断总结督导经验，提高督导能力。

3.专业关系。督导者应清楚地界定、保持与督导对象的专业关系，觉察有可能出现的多重关系，避免影响专业判断。在出现不能维持专业关系的情况后，应及时报告，终止督导关系。

4.专业责任。督导者应遵循《社会工作者职业道德指引》，以督导对象的需求为基础，兼顾服务对象、服务机构、利益相关方等多方需要，对督导对象负责，对服务机构负责，对专业负责，勇于承担督导工作责任。

## 六、督导需要具备的基本能力及相关指标

|  |  |
| --- | --- |
| 指标大项 | 指标小项 |
| 第一部分 | 1.1专业素质 | 1.1.1工作态度 |
| 1.1.2职业操守 |
| 1.1.3角色适应 |
| 1.1.4归属感 |
| 1.1.5进取心 |
| 1.2业务能力 | 1.2.1督导实务能力 |
| 1.2.2团队管理能力 |
| 1.2.3为社工提供培训的能力 |
| 1.2.4工作规划及执行能力 |
| 1.2.5情绪处理能力 |
| 1.2.6沟通协调能力 |
| 1.2.7社会工作实务能力 |
| 1.2.8其它能力 |
| 第二部分 | 2.1行政职能 | 2.1.1机构制度建设 |
| 2.1.2机构年度工作计划与总结 |
| 2.1.3机构绩效考评 |
| 2.1.4人力资源发展和员工培训 |
| 2.1.5协调与沟通 |
| 2.1.6归属感及工作投入 |
| 2.1.7 项目拓展和机构发展 |
| 第三部分 | 3.1教育与支持职能 | 3.1.1督导关系 |
| 3.1.2教育职能 |

# 第二部分 督导形式及督导内容

## 一、基本内容

### （一）工作目标

依托省内外督导专家资源，组建“线上+线下”的督导团队，为社工站的规范运营、资金保障、提升站点人员专业能力和社工站专业服务提供督导支持。

### （二）督导内容

## 按照昆明市社工站人员主要由“事务性岗位+专业服务岗位”两部分组成的情况，昆明市社工站督导中心为全市社工站提供督导内容主要有以下几种形式。

## （1）市级层面的集中性督导。主要在市级层面组织各县（市）、区民政和乡镇（街道）相关人员学习社工站相关政策、法规、社工站点规范建设、社会工作服务专业知识等提供督导和培训。

## （2）县级层面的集中督导。主要针对社工站的站点运营、社工站的服务内容、具体服务人群的方法技巧等提供专业性督导支持。

## （3）乡镇(街道）层面的督导。针对具体乡镇（街道）层面在开展社工站服务过程中，存在思路不清晰、专业性不足的情况、专业能力不足等情况为其提供行政性和专业性督导支持。

## 二、线上督导工作要求

1.线上督导的老师组成。线上督导由省内和省外资深的专业社工及高校老师组成，并且督导老师熟悉社工站的运营和服务内容。

2.线上督导频次及内容。结合昆明市的实际情况每季度举办1次团体类线上督导，各区县社工站站长、副站长、社工、志愿者等参加线上学习和培训；督导内容根据实际需要包括社工制度政策法规学习、社工站专业知识学习提升、遇到困难和挑战辅导。

3.议题选定。围绕社工站规范化建设、社会工作介入社会治理案例、社会工作如何与民政工作高效融合、社会工作与社会组织参与乡村振兴的路径等方面根据人群、实际督导需求设定。

4.工具使用。线上督导建议使用腾讯视频会议App或钉钉为主，在线上督导会议正式开始前，督导与工作人员应当提前熟悉腾讯视频会议App的基本使用情况，并检查相关功能和网络条件，特别是需要共享屏幕、发言、连麦等，一定进行调试，确保能正常使用，要应用尽用，应会尽会。

## 三、线下督导工作要求

### （一）线下督导界定

线下督导分为团体督导和个别督导。在开展实地督导之前，通过联系县（市）区民政局，协调实地督导的时间，并和县级社工站承接机构沟通，收集现阶段社工站的阶段困惑和建设意见。督导助理随同督导专家到实地开展督导服务工作。

### （二）线下督导工作任务

1.由督导中心组建线下督导团队，对昆明市社工人员进行社会工作服务站点运营、社会工作专业知识、服务开展、项目成效等进行督导，并总结各县(市、区）社工站建设经验、案例模式、人才培养、项目运作成效等，开展相关督导、培训、评估工作。

2.督导重点：在基于前期督导及指导下了解的实际情况，由昆明市民政局印发督导反馈报告，督促各县(市、区）落实整改要求和整改措施，并启动所有社工站线下的督导、成效评估工作。

### （三）线下督导形式

坚持以绩效考评为核心的项目管理方法，量化督导工作指标，落实压力传导机制，提升社会工作专业服务品质，使督导的社会工作服务达到项目最优、效果最好、服务对象最满意。

**1.团体督导****。**对每个县（市、区）社工站开展团体督导服务。督导内容重点围绕：项目化运营、资金使用、专业服务能力、宣传总结、台账资料管理等方面开展。原则上，每年开展实地督导不少于2次。开展实地督导的时候和当地民政部门和承接机构针对站点项目运营和服务开展作督导与交流，督导和各站点社工讲述督导方案，并希望各承接机构能积极配合督导方的工作。

**2.个别督导。** 一是针对社工站建设工作推进缓慢、滞后的县市区开展专项督导，对发现的问题及时提出整改意见，对遇到的困难及时给予指导支持，通过一对一的专项督导，推动社工站建设的工作有效开展。二是针对社会工作基础薄弱，专业性不高的县（市、区）、乡镇（街道）社工站开展个别督导，指导其专业化运作、开展标准化建设提升。

## 四、督导工作规范

1.严格遵守督导中心制定的各项规章制度，尤其是培训规章制度，按时、按质完成工作任务，接受督导中心考核。

2.坚持专业操守和职业道德，遵守民政部《社会工作者职业道德指引》。

3.在工作中坚持求真务实原则，结合本市实际，不照搬套用不符合实际的专业理论、实务知识。

4.督导人员应具有高水平专业素质，除社工专业知识外，要求督导人员努力学习相关专业知识，加强实务能力和技巧提升，积极开展实务探索和社工理论研究。

## 五、督导成效评估

（一）评估目标。

1.评估督导服务目标的实现程度、督导效果;

2.总结督导经验，提炼督导技巧，提升督导服务水平;

3.作为督导者服务履约的依据;

4.项目成效实现程度。

### （二）评估内容。

1.督导方案约定的督导目标达成情况;

2.督导方案约定的督导服务数量完成情况;

3.督导方案约定的被督导者专业理念、理论知识和实务能力 改善情况;

4.评估被督导者与服务购买方对督导过程与成效的满意度。

### （三）评估流程。

督导工作成效评估按照督导者提交自我评估报告、实地考 核、档案查阅、机构与被督导者满意度测评、方案约定的督导目 标达成情况调查等环节开展。

### （四）退出机制。

有下列情况之一的，取消督导者资格∶

1.在督导工作成效评估中连续 2 次不合格的;

2.任职期间受到投诉，经查实并造成严重后果的;

3.违反社会工作职业操守的;

4.在任职期间，有违法违纪事项的;

5.有其他不适合担任督导的情况

# 第三部分 督导工作表格汇编

 一、**《**昆明市乡镇（街道）社会工作服务站已有项目化运营

站点督导需求统计表》

|  |  |
| --- | --- |
| **社工站** |  |
| **督导类型** | □团体督导 □个体督导 |
| **申请督导内容（简述）** |
| 简单明了表述需要解决的问题、所需的支持或达到的目的 |

二、《昆明市乡镇（街道）社会工作服务站案例收集需求表》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 案例名称 |  | 案例类型 |  |
| 落地社工站名称 |  | 负责人 |  |
| 案例提纲内容 |
| 1.案例实施背景2.案例策略思路3.案例实施计划4.案例实际执行过程（主要时间、地点、人物、事件等信息，和实际对方案、计划的修正）5.案例实施结果总结  |

## 三、督导工作日志

督导工作日志

|  |  |
| --- | --- |
| **填表人：** | **日期：** |
| **当日工作内容** | （本日工作分类汇总，包括工作任务、会议或培训、督导过程：被督导者的提问或疑惑、督导回复等，不少于300字） |
| **明日工作计划** | 1、...... |
| 2、...... |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

## 四、督导工作月度总结

督导工作\_\_\*月\_\_月度总结

|  |  |
| --- | --- |
| **填表人：** | **日期：** |
| **工作内容** | （本月工作分类汇总，包括工作任务、会议或培训、督导过程：被督导者的提问或疑惑、督导回复等，不少于300字） |
| **督导自评** | (优势与不足：做的好的地方，以及不足之处，不少于150字) |
| **下月工作计划** | （下月的具体工作内容，以及需要改进之处，不少于200字） |

## 五、督导记录表

督导记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **督导对象** |  | **督 导** |  |
| **督导类型** | 个人督导/团体督导/同事督导 | **督导方式** | 面谈/邮件/电话/其他 |
| **督导时间** |  年 月 日 | **督导时长** |  |
| **督导地点** |  |
| **督导内容** |
|  |
| **督导建议** |
|  |
| **社工计划** |
|  |
| **社工（签名）：****日期：** | **督导（签名）：****日期：** |

\* 督导记录表除社工计划由社工填写，其他均由督导填写。请于督导结束之后一周内填写完成。

## 六、乡镇（街道）社工站点人员情况统计总表

 市 县乡镇（街道）社工站点人员情况统计总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 填表时间 | 年 月 日 | 督导助理 |  |
| 承接机构名称 |  | 负责人姓名 |  | 职务 |  | 联系方式 |  |
| 序号 | 目前所在站点名称 | 社工姓名 | 性别 | 年龄（或出生年月） | 入职时间 | 专业 | 学历 | 目前的困难 | 薪资（数额） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：如果还有其他情况请写在备注一栏，可自行增加备注栏列数。

##

## 七、乡镇（街道）社工站点实体建设情况统计总表

 市 县乡镇（街道）社工站点实体建设情况统计总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 填表时间 | 年 月 日 | 督导助理 |  |
| 承接机构名称 |  | 负责人姓名 |  | 职务 |  | 联系方式 |  |
| 序号 | 社工站点名称 | 办公场所 | 门牌 | 去向牌 | 一室型 | 两室型 | 多室型 | 墙面LOGO | 工作牌 | 帽子 | 马甲 | 照片 |
| 独用 | 合用 | 竖排 | 横排 | 独用 | 合用 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：根据每个社工站点的实体建设情况进行√，并且拍照作为痕迹资料留存。

## 八、团体督导记录表

团体督导记录表

**被督导者所属地区：** **市（州 ）**  **县（市区）**

**督导地址：**

|  |  |
| --- | --- |
| **日期： 年 月 日** | **督导专家：** |
| **督导助理：** |
| **被督导者：** |
| **督导内容** |
|  |
| **督导建议** |
|  |
| **督导时长** |  |
| **督导签名** |  |

\*团体督导记录表由督导团队填写，请于督导结束之后一周内填写完成。

## 九、个别督导登记表

个别督导登记表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **被督导社工** |  | **督 导** |  |
| **督导类型** |  | **督导方式** |  |
| **督导时间** |  | **督导时长** |  |
| **督导地点** |  |
| **督导内容** |
|  |
| **督导建议** |
|  |
| **社工计划** |
|  |
| **社工（签名）：****日期：** | **督导（签名）：****日期：** |

\* 督导记录表除社工计划由社工填写，其他均由督导填写。请于督导结束之后一周内填写完成并反馈给受督导社工，由社工站点存档。

## 十、督导资料清单汇总表

 年 月督导资料清单汇总表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 表格名称 | 数量 | 质量 | 分值 | 备注 |
| 1 | 《督导工作日志》 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 2 | 《督导工作月度总结》 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3 | 《内部督导记录表》《线上督导记录表》 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 4 | 《站点人员情况统计总表》 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 5 | 《站点实体建设情况统计总表》 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 6 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 7 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 8 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 9 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 10 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 11 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 12 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |

注：该表格，督导助理需把各项表格“数量”进行统计，只需完成“数量”一栏，其余几项由“项目办”完成。

## 十一、督导满意度调研表

督导满意度调研表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 选项内容 | 非常不满意 | 很不满意 | 一般 | 很满意 | 非常满意 |
| 1 | 您对本次督导的形式是否满意 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 2 | 您对本次督导过程中的氛围是否满意 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3 | 您在本次督导的过程中对督导老师的回答是否满意 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 4 | 您在本次督导的过程中对督导老师的自我介绍环节是否满意 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 5 | 您在本次督导的过程中对督导老师的游戏环节是否满意 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 6 | 您在本次督导的过程中对督导老师的提出问题环节是否满意 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 7 | 您在本次督导的过程中对督导老师的总结交流环节是否满意 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |