



## 关于“政府与家庭综合服务中心的合作模式” 体会分享

李进民

2015年5月22日



一、建立家庭综合服务中心是创新基层社会治理，提升社区服务水平的有效方式

- 1、有利于解决基层政府社区服务的缺位和不足；
- 2、有利于积极回应社区居民需求，为社区居民提供多元化、个性化、专业化的服务；
- 3、有利于化解社会矛盾，推进社会和谐。

**广东基层社区服务对象构成情况：**  
**常住人口1亿人，城市人口约占60%，家村人口约占40%**  
**其中：低收入家庭（低保户）近90万户、约200万人；**  
**残障人士约540万人；**  
**失独家庭8万户；**  
**60岁以上的高龄长者1135万人；**  
**非户籍流动人口3000万人；**  
**每年约有120万件的基层社会矛盾纠纷发生在社区。**

2011年，广东省委、省政府出台  
《关于加强社会建设的决定》  
《关于加强社区居委会规范化建设的实施意见》  
《关于加强社会工作人才队伍建设的实施意见》  
提出“社区要建立家庭综合服务中心”，“在基层社会治理中引入社会工作专业人才”。

从2011年至今，广东全省累计已投入经费约24亿元，建立家庭服务中心（社区服务中心、社区社工站）近800家，吸纳专业社工近4000人，社工助理近2000人。



## 二、家庭综合服务中心是开展社区服务的重要平台

家庭综合服务中心是政府指导，在街道和社区搭建的，配合街道和社区工作人员做好社会服务的一种新的工作方式和工作平台。

家庭综合服务中心服务的特点和方式：借助本身的社会化和专业化特点，按照购买服务的协约规定，作为第三方力量在街道、社区具体开展街道、社区工作人员没时间做，或者因为没有专业基础和专业技能而做不好的社会服务工作。

目前，广州市已在132个街道（镇）建立了155个家庭综合服务中心，每年由市区两级财政按照5:5的比率，出资3.3亿元（每个街道约200万元），以街道为业主（购买方）面向全市的社工机构公开招标购买服务。社工机构中标后带入20名社会工作者（其中要求获得社会工作师资格的需占70%），面向社区居民开展专业服务。

深圳市从2013年起每年安排福彩公益金约2.5亿元，面向全市的社工机构购买2500名社工，安排到全市500家社区服务中心开展专业服务。

惠州市今年建立40个社区服务中心试点，在试点社区引入社工机构带领社工进入社区开展服务，每个社区的购买经费是50万元，要求机构引入5名社工进入社区开展服务。

中山、东莞市已在每个镇街社区建立了社区服务中心，并引入专业社工，实现社区社工服务全覆盖；

肇庆市端州区在社区居委会设置了社工岗位，配备社工开展专业业服务。



### 三、政府支持家庭综合服务中心建设的做法

#### （一）出台政策统筹规划推进家庭综合服务中心建设

1、2011年广东省委、省政府出台《关于加强社区居委会规范化建设的实施意见》，要求全省社区都要建立家庭综合服务中心；

2、2010年广州市出台《关于印发〈推进我市社会管理服务改革开展街道社区综合服务中心建设试点工作方案〉的通知》，提出：从2010年起，在全市的街道分步开展社区综合服务中心建设，运作模式为“政府购买服务”、“街道间接管理”并提供服务场地资源支持；

3、2011年广州市出台《关于加快街道综合服务中心建设的实施办法》，从家庭综合服务中心的指导思想、基本内涵、工作目标、工作任务和服务内容，以及社工队伍的组建，购买服务经费标准、建立转介机制、政府采购方式、购买服务的流程和规范要求、鼓励和支持社会工作服务机构发展、财政投入保障等各方面都作了具体规定；

4、2012年广州市出台《关于加快街道综合服务中心建设的若干意见》；

5、2013年深圳市出台《深圳市社区服务中心运营与评估标准》；

6、2013年惠州市出台《2013年惠州市社区综合服务中心示范点建设运营实施方案》；

其他东莞、中山各市也陆续出台相关文件统筹规划推进家庭综合服务中心（社区服务中心、社区社工站）建设。

## **（二）安排专项资金支持家庭综合服务中心建设**

1、广东省财政厅2009年印发《关于开展政府购买社会组织服务试点工作意见》提出“政府购买服务中社区卫生、社区养老等方面优先开展”。

2、2010年广州市财政局出台《广州市财政支持社会工作发展实施办法（试行）》，规定政府购买服务和财政资助项目涵盖社区服务的各项内容，并争取市财政每年安排3.3亿元资金用于家庭综合服务中心的购买服务，并由人大列入财政预算。

3、深圳市制订《深圳市财政支持社会工作发展的实施方案》（试行），明确“把社区（包括为吸毒人员、问题青少年、社会矫正、婚姻家庭、外来务工人员、低保对象、老年人、残疾人等提供社会工作服务）服务列入财政支持范围”，并明确经费“由市区两级财政调整财政支出结构，将社会工作发展资金列入年度预算”，“在市福利彩票公益金中安排一定比例资金用于社会工作”。

4、东莞、中山等市出台了财政支持社会工作发展的实施方案。

### (三) 积极探索政府购买服务方式

广东探索政府购买服务主要有三种方法：

1、项目购买。就是以街道社区的综合服务为一个项目包，各种服务项目内容捆绑一起进行公开招标，如广州、惠州市等地方采用这一做法。

购买服务的内容包括基础项目和特色项目两部分。基础项目包括：家庭服务、老年人服务、青少年服务、残障康复服务、特色项目即是各街镇在开展上述服务项目的基础上，结合本辖区实际情况，做出特色，开设更多符合辖区居民要求的特色服务项目。(即4+N模式)

2、岗位购买，由市区两级民政部门根据社区规模的大小，服务量和服务内容核定具体每一个社区需派入社工的数量，汇总累计后由市区民政部门集中向机构购买社工，派驻到社区服务中心或社工站向居民提供服务。

3、项目购买和岗位购买兼而有之。就是以街道社区的综合服务为一个项目包，各种服务内容捆绑一起进行招标，同时又将不同街道社区问题比较集中，需要提供同类型服务的项目作为一个专项购买的项目，面向专项服务比较专业的机构购买，同时又向社区派入开展综合性服务的社工。



### 四、家庭综合服务中心建设的需要完善之处

- 1、社会工作的专业性仍受到基层行政工作的干预和影响；
- 2、机构服务的不稳性影响服务成效；
- 3、社工机构本身的不足导致购买方或社区居民对社工服务的质疑；
- 4、社工专业性不足导致服务成效不明显。



## 五、未来推进家庭综合服务中心建设的思考

- 1、加大基层行政干部的专业培训和社会工作的宣传力度；
- 2、建立完善支持家庭综合服务中心建设的政策制度；
- 3、规范家庭综合服务中心招投标和评估制度；
- 4、强化社工服务机构能力建设；
- 5、推进社会工作服务机构的诚信建设；
- 6、提升社工服务专业化水平；
- 7、制定社工专业人才的激励保障机制。



谢 谢！