

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4656—2024

未成年人保护工作站管理和服务规范

Specification for management and service of workstation for
minors protection

地方标准信息服务平台

2024-01-09 发布

2024-02-09 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则和要求	2
4.1 总体原则	2
4.2 总体要求	2
5 规划建设	3
5.1 选址	3
5.2 面积	3
5.3 空间	3
5.4 宣传标识	3
6 运营管理	4
6.1 运营机制与模式	4
6.2 制度建设	4
6.3 人员管理	4
6.4 安全管理	5
6.5 档案管理	5
7 服务提供	5
7.1 服务内容	5
7.2 服务流程	6
7.3 服务方式	7
8 评价和改进	7
附录A(规范性) 未保工作站服务流程	8
参考文献	9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：南京江北新区卫生健康和民政局、南京江北新区社会服务中心、江苏省民政厅、南京市民政局、南京同心未成年人保护与服务中心、北京师范大学中国公益研究院、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：季静、项林、陈红、吕芳、陆小军、胡虹、桑菁华、周艳萍、马莉、唐明雪、刘金娟、花菊香、吴亦明、黄琼花、高娟娟、陶家兴、陈星、刘红霞、徐珊、张春娜、于坤、张书、刘晓倩。

地方标准信息服务平台

未成年人保护工作站管理和服规范

1 范围

本文件规定了未成年人保护工作站服务的总体原则和要求、规划建设、运营管理、服务提供以及评价和改进。

本文件适用于指导未成年人保护工作站(以下简称“未保工作站”)的管理和服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
 GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
 GB 55037 建筑防火通用规范
 MZ/T 058 儿童社会工作服务指南
 MZ/T 071 社区社会工作服务指南
 MZ/T 094 社会工作方法 个案工作
 MZ/T 095 社会工作方法 小组工作
 DB32/T 3453—2018 农村留守儿童关爱保护规范
 DB32/T 4361 困境儿童风险评估规范

3 术语和定义

DB32/T 3453—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

未成年人 minors

不满 18 周岁的自然人。

注:也称儿童。

3.2

未成年人保护工作站 workstation for minors protection

设立在乡镇(街道),关爱保护辖区内所有未成年人身心健康、保障未成年人合法权益、促进未成年人全面发展的执行机构和服务场所。

3.3

农村留守儿童 left-behind child in rural area

父母双方外出务工或一方外出务工另一方无监护能力的农村籍未成年人。

[来源:DB32/T 3453—2018,2.1]

3.4

困境儿童 child in difficulty

因自身或家庭和环境等原因而陷入生存、发展困境,需要政府和社会予以关心帮助的未成年人。

注：困境儿童主要包括孤儿、父母监护缺失儿童、父母无力履行监护职责的儿童、重残、重病及流浪儿童、贫困家庭儿童，以及其他需要帮助的儿童。

4 总体原则和要求

4.1 总体原则

4.1.1 政府主导,多方协同

上级民政部门统筹规划、协调指导,乡镇(街道)负责未保工作站的建设运营以及联动多方资源提供未成年人保护服务。

4.1.2 保障权益,儿童优先

保障未成年人生存权、发展权、受保护权、参与权,维护和增进未成年人的福利,优先保护未成年人,并寻求最优策略。

4.1.3 专业服务,儿童参与

综合运用社会工作、心理学等相关专业理论和方法提供分级分类服务,并激发未成年人的自主保护和参与意识。

4.1.4 整合资源,因地制宜

合理运用各类资源,从辖区经济社会发展水平出发,结合地理、交通、文化以及未成年人数量等因素,合理选址、布局,满足不同年龄段未成年人保护的需要。

4.2 总体要求

4.2.1 未保工作站应在上级业务主管部门的指导下,承接辖区内未成年人保护服务。服务范围应覆盖辖区内所有未成年人。其中,困境儿童和农村留守儿童是重点服务对象。

4.2.2 未保工作站应支持、指导村(居)设立专人专岗开展未成年人保护工作,督促履行发现报告、关爱帮扶、监护干预及宣传倡导等工作职责。应针对儿童主任、儿童社会工作者、未保志愿者等服务人员开展能力提升培训及业务指导工作。

4.2.3 未保工作站可通过整合政府部门、群团组织、社会组织和志愿者力量,协同开展未成年人保护服务。由未保工作站直接开展的服务包括但不限于:

- 宣传落实未成年人保护法律法规政策、开展困境儿童和农村留守儿童关爱保护政策宣讲活动,并针对工作人员开展能力提升培训及业务指导工作;
- 协助乡镇(街道)做好辖区内未成年人的日常巡查走访,为困境儿童和农村留守儿童建立信息档案并动态管理;
- 协助儿童督导员、儿童主任做好未成年人保护法律法规政策的咨询答疑工作,协助办理儿童福利保障救助事项;
- 建立健全主动发现、强制报告、入户评估、干预保护等未成年人保护工作制度;
- 对辖区内未成年人提供分级分类服务,并对疑难个案开展会商。

5 规划建设

5.1 选址

5.1.1 未保工作站应选择位于辖区中心地带、安全、交通便利的位置。儿童活动场所宜选择在建筑物的一层,不应超过建筑物的三层。

5.1.2 宜依托乡镇(街道)现有的儿童“关爱之家”、社会工作服务站、党群服务中心等公共服务场所,合理配置资源设置未保工作站。

5.2 面积

未保工作站应有与业务相适应的固定办公场地和室内外服务场地。场地面积宜不少于 100 m²。

5.3 空间

5.3.1 安全性

5.3.1.1 所选建筑物应符合 GB 55037 等安全质量标准。

5.3.1.2 应配置符合相应产品安全质量标准的设施设备、活动器具、安全护栏等。

5.3.1.3 应配备应急和卫生防疫物资,包括灭火器、消毒用品、外伤急救包等。

5.3.2 功能性

5.3.2.1 应根据未成年人年龄和服务需求合理划分活动区域并配置相应的资源,满足包括但不限于以下要求:

- a) 有心理咨询室,空间具有私密性,配备沙盘、绘本等;
- b) 有多功能活动室,配备桌椅、音响等;
- c) 有阅读区,配备书橱、桌椅、适应不同年龄段的书籍等;
- d) 有室外活动场地。

5.3.2.2 应设置办公区,配备桌椅、计算机、打印机等设备,满足日常办公和档案保管等功能。

5.3.3 适用性

5.3.3.1 配备的硬件设施应与未成年人的需求和年龄相符,最大限度满足所有未成年人使用需要。

5.3.3.2 设施设备应考虑残障、低龄等儿童的个性化需求,设置无障碍设施,如低位洗手台、无障碍厕所、无障碍坡道等。

5.3.4 审美性

选择符合儿童审美的装饰和活动工具。

5.4 宣传标识

5.4.1 应在门口显著位置悬挂未保工作站标识标牌,并在大厅醒目处公示服务信息,包括但不限于开放时间、服务内容、服务流程以及未成年人保护专线电话等。

5.4.2 场所内墙面设计应结合儿童保护视角,加强未成年人保护法、儿童福利政策、安全常识等内容宣传。

5.4.3 场所无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的要求;安全警示标志应符合 GB 2894 的要求。

6 运营管理

6.1 运营机制与模式

6.1.1 应建立健全组织架构,有条件的未保工作站宜成立管理委员会,落实未成年人保护协调机制,定期召开未成年人保护联席会议,统筹推动未成年人保护工作。

6.1.2 应建立健全人员、经费、物资等运营保障机制。

6.1.3 应整合现有工作人员专门负责未保工作站的日常运营,或通过政府购买服务、项目合作、孵化扶持等方式引导专业社会组织承接运营,并鼓励通过多元化服务提升运营能力。承接未保工作站运营服务的社会组织应符合以下要求:

- a) 在民政部门正式登记注册,具有3A级及以上资质;
- b) 有承接相关服务项目的经验,有专职的儿童社会工作者。

6.1.4 未保工作站可在乡镇(街道)民政部门指导下,建立各类运营模式包括但不限于:

- a) 多站融合模式,联合社工站、新时代文明实践站、志愿者服务站等共同聚焦未成年人保护需求,提供一站式服务;
- b) 一站多点模式,设立一个中心站点,整合辖区内村(居)和网格驿站等服务阵地设立多个服务关爱点,促进服务下沉;
- c) 多元合作模式,运用各类资源,推动政社、政企、社企合作共建,开展分类分层服务;
- d) 一体化服务模式,整合辖区内各领域服务资源、服务项目、服务渠道,统一服务平台,一体化推进项目落地。

6.2 制度建设

制定并完善各项管理制度,包括服务和项目管理、人员和组织管理、安全管理、设施和物资管理、资金管理、档案管理等,并推行落实相关制度。

6.3 人员管理

6.3.1 人员配置

6.3.1.1 未保工作站应配置儿童督导员、儿童主任、社会工作者、志愿者等工作人员。其中,儿童督导员作为未保工作站日常管理人员。同时应至少安排2名经过未成年人保护相关培训的社会工作者,负责未保工作站日常事务,并督促、指导村(居)安排专人,落实各项工作。

6.3.1.2 未保工作站宜建立一支稳定的志愿者队伍,并建立与服务相适应的社会工作、法律、心理服务等志愿者专家库。

6.3.2 人员要求

6.3.2.1 人员聘用前应接受背景调查,确保无性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录,每年定期查询、复核。如发现上述行为,应及时解聘。

6.3.2.2 开展未成年人专业保护服务的工作人员应为持证社会工作者或为社会工作相关专业大专以上学历者。

6.3.2.3 人员应接受岗前和在岗培训,培训内容包括但不限于:

- a) 未成年人保护相关法律法规及儿童福利政策;
- b) 未成年人保护工作实务,例如未成年人保护服务内容及工作方法、未成年人保护典型案例及经验分享等。

6.4 安全管理

应落实安全责任管理,定期开展安全知识教育培训,针对服务过程中可能出现的安全风险,应制定风险应对预案,明确基本流程和人员职责,并定期组织演练。

6.5 档案管理

应按分级分类、一人一档要求建立未成年人保护档案,服务过程中形成的资料 and 基本信息,应由专人管理,遵循未成年人保护伦理要求,保护隐私。档案宜采用信息化手段,及时更新,动态管理。

7 服务提供

7.1 服务内容

7.1.1 预防监测

7.1.1.1 应多渠道了解辖区内未成年人的基本情况,监测预防伤害未成年人的潜在风险,对未成年人自身、家庭与环境潜在风险进行预评估。

7.1.1.2 应通过媒体宣传倡导、项目活动倡导、宣传栏展示等多种方式宣传和普及儿童保护的 policy、知识和方法,开展广泛社会动员。

7.1.1.3 应积极链接资源,引导慈善组织、志愿服务组织及其他社会力量参与未成年人保护,营造关爱和保护儿童的良好社会氛围。

7.1.1.4 应开展家庭教育指导,强化家庭尽责;开展未成年人自我保护培训,提升其自我保护意识,促进良好行为的形成。

7.1.2 咨询接待

7.1.2.1 应设立咨询窗口、热线电话或网络平台接待未成年人及其监护人,回应其合理诉求。

7.1.2.2 对政策咨询、业务办理、救助或报告等事项应实行首问负责,做好风险预估,分类处置:

- a) 能直接办理或解答的事项,例如政策咨询、业务办理、情绪疏导,应准确解答、及时办理;
- b) 投诉事项应在3个工作日内回应,并及时跟进处理及反馈;
- c) 求助或报告类事项应转入评估判断环节。

7.1.2.3 服务人员应了解接访的工作范围和处置流程,热情接待来访人员,耐心听取对方诉求,做到礼貌周到、文明用语。处理完的接访事件,应及时回访和收集意见。

7.1.3 发现报告

工作人员应及时多渠道发现需要提供服务的对象,发现途径包括但不限于:

- a) 服务过程中发现的伤害未成年人潜在风险的报告;
- b) 强制报告;
- c) 社会热线报告;
- d) 儿童或其家庭主动求助。

7.1.4 评估判断

7.1.4.1 每年应对辖区内现有困境儿童和农村留守儿童信息进行全面评估分级,未成年人自身和家庭情况发生变化时应重新评估分级。

7.1.4.2 困境儿童的风险评估工作应符合 DB32/T 4361 的要求,对监护风险、生理风险和 behavior 风险进行

评估,根据评估结果填写困境儿童风险评估报告,并标明其风险等级。

7.1.4.3 农村留守儿童的调查评估对象应包含儿童及其监护人,调查内容包括但不限于:

- a) 留守儿童的监护情况;
- b) 留守儿童的安全状况;
- c) 留守儿童的受教育情况;
- d) 留守儿童的身心健康状况;
- e) 其他特殊或紧急情况。

7.1.4.4 根据评估结果判断未成年人的风险类型及服务需求。结合自身资源和业务范围,确定服务方案。

7.1.5 应急处置

当辖区内发生未成年人安全保护突发事件、未成年人处在紧急危险状态时,应第一时间向上级主管部门和相关职能部门报告,同时展开应急处置:

- a) 当未成年人面临致命危险时,应紧急带离危险现场,或进行紧急庇护;
- b) 当未成年人身体受到伤害时,应视伤情及时联系或安排送往医疗机构救治,保留证据或提请相关方保留证据。

7.1.6 介入服务

7.1.6.1 应根据未成年人不同的需求,运用适宜的方式提供不同类型的干预帮扶包括但不限于:

- a) 支持服务,例如提供家庭支持、健康教育、教育辅导、心理咨询、托育服务等;
- b) 保护帮扶,例如提供法律咨询及法律援助服务,为受伤害的未成年人提供心理疏导等;
- c) 资源链接,例如为遭遇家庭暴力、虐待、性侵等问题的未成年人链接资源提供服务等;
- d) 协助安置,例如为未成年人申请协调家庭寄养、未成年人救助保护中心安置等。

7.1.6.2 社会工作服务技巧及记录要求应符合 MZ/T 058、MZ/T 094 和 MZ/T 095 的相关规定。

7.1.6.3 服务过程应以保障未成年人安全为首要原则,考虑其年龄、生理、心理特征,提供针对性服务。必要时应与监护人签订安全承诺书。

7.1.7 关爱成长

未保工作站提供关爱成长的服务内容包括但不限于:

- a) 面向未成年人的关爱服务,例如社会交往、社会适应、自我保护、心理支持、生命教育等;
- b) 面向家庭的监护支持服务,例如家庭监护指导、亲职教育指导、康复指导等;
- c) 面向社会的支持性服务,例如协助学校和村(居)开展社会课堂、社会实践、公益参与等。

7.1.8 服务效果评估

7.1.8.1 应及时评估服务效果,确定是否结案或者需要转介服务。如需转介,应跟踪监督服务效果。

7.1.8.2 应及时整理服务资料,对服务过程、服务质量、服务成效(尤其是未成年人困境状况的改善)等情况进行自我评价和第三方评价,依据评价结果持续改进服务质量。

7.1.8.3 服务结束应妥善保存资料档案。

7.2 服务流程

未保工作站服务流程应遵循附录 A 的规定。

7.3 服务方式

7.3.1 未成年人保护服务方式包括但不限于：

- a) 个案服务；
- b) 小组服务；
- c) 社区服务。

7.3.2 个案和小组服务应分别按 MZ/T 094、MZ/T 095 和 MZ/T 071 的要求开展。

7.3.3 农村留守儿童的关爱服务还应符合 DB32/T 3453 的相关规定。

8 评价和改进

8.1 未保工作站每年应至少开展 1 次自我评价,并接受上级部门的评价。

8.2 评价内容包括但不限于：

- a) 硬件设施；
- b) 运行保障；
- c) 服务项目；
- d) 服务质量；
- e) 服务成效。

8.3 评价方式包括但不限于：

- a) 对服务对象进行回访；
- b) 听取未保工作站自评工作汇报,包括全年工作计划、建设运营情况、运营成效反馈等；
- c) 实地考察场地建设、查看工作台账、查阅重点服务对象档案与服务记录等。

8.4 未保工作站应对评价结果及时进行分析,针对问题和不足之处加以完善和改进,不断提高运营管理和服务质量。

地方标准信息服务平台

附录 A

(规范性)

未保工作站服务流程

未保工作站服务流程按图 A.1 执行。

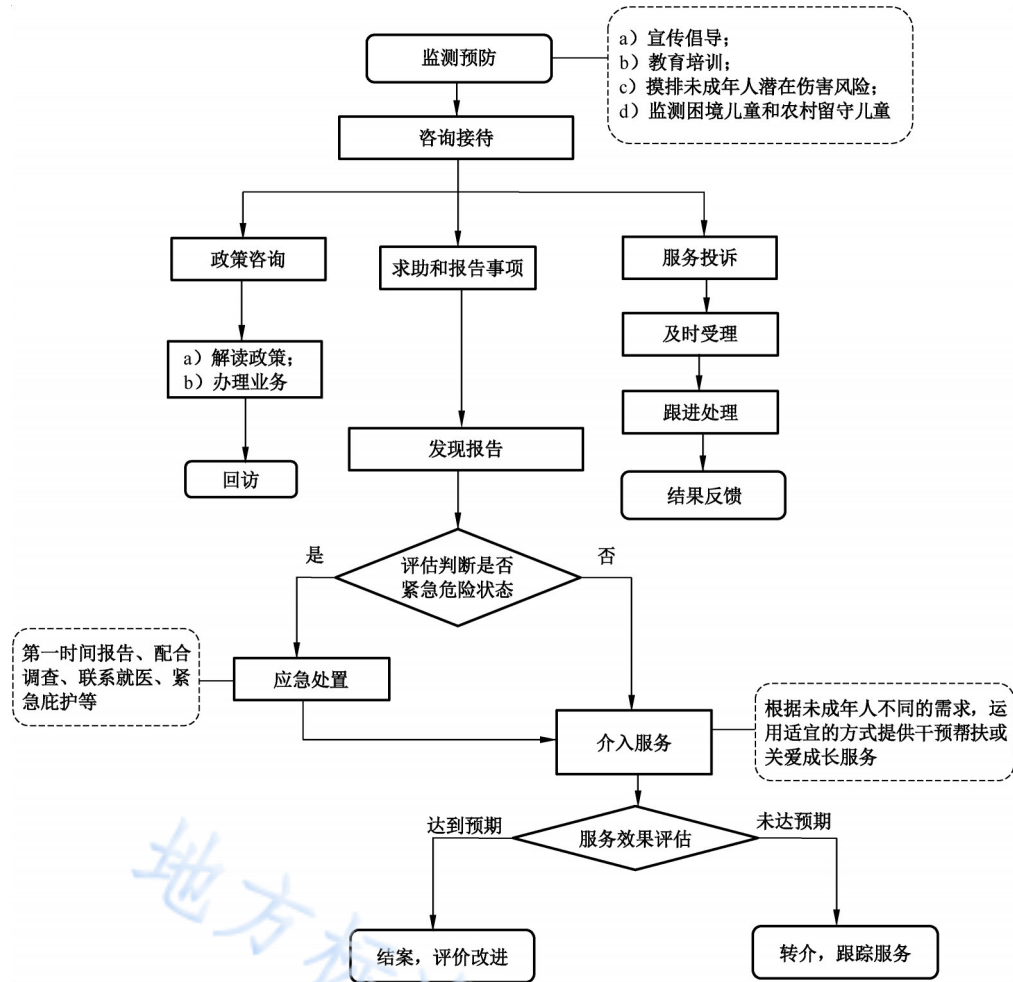


图 A.1 未保工作站服务流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 28224—2011 流浪未成年人救助保护机构服务
 - [2] MZ/T 086—2017 受监护侵害未成年人保护工作指引
 - [3] DB32/T 3830—2020 未成年人救助保护机构服务规范
 - [4] DB32/T 4360—2022 未成年人保护社会组织服务规范
 - [5] 中华人民共和国未成年人保护法(2020年国家主席令第57号)
 - [6] 中华人民共和国突发事件应对法(2007年国家主席令第69号)
 - [7] 关于依法处理监护人侵害未成年人权益行为若干问题的意见(法发〔2014〕24号)
 - [8] 关于建立侵害未成年人案件强制报告制度的意见(试行)(最高人民法院等九部门2020年5月7日联合印发)
 - [9] 关于开展示范性未成年人保护工作站(关爱之家)建设的通知(苏民儿童〔2022〕4号)
 - [10] 加强基层未成年人保护工作网络建设的意见(苏民儿童〔2023〕13号)
 - [11] 南京市未成年人保护条例(2016年5月1日施行)
-

地方标准信息服务平台