**一、基本要求**

近年来，因患有阿尔茨海默症而走失的老年人比例增加，成为易流浪走失人员。针对反复流浪人员，渭南市救助管理站探索源头治理工作模式，建立易流浪人员和反复救助人员台账，完善市、县、乡（街道）、村（居）四级救助网络，落实救助政策、链接资源等帮扶机制，让易流浪和反复救助人员稳定下来，通过政府购买服务方式，引进专业社工机构开展2025年源头治理工作，对全市反复流浪和反复救助人员受助返乡后的基本信息、家庭状况、衣食住行、心理素质、个人诉求、监护状况、邻里关系，以及各项帮扶政策落实情况等进行风险评估、数据分析，常态化开展“实地走访+线上回访”，让易流浪走失人员回得去、留得住、过得好。

**二、项目目标**

引入社会力量参与救助管理工作提升救助管理服务水平，促进社会力量广泛参与流浪乞讨人员救助服务，以社会组织为补充，以社会工作专业人才为支撑的服务机制，拓宽救助服务途径和方式，形成相互融合、相互协同、相互促进的救助工作局面。发挥社会工作专业优势，运用社工专业手法，完善临时救助过程中入站评估、信息收集、心理辅导、政策咨询、个案分析及源头帮扶服务，以回应流浪乞讨人员的实际需求，探索救助服务工作新局面。

**三、服务指标的具体要求**

（一）项目服务要求

1.搭建社会工作介入救助服务

（1）引入专业社会工作服务机构介入流浪乞讨人员和临时遇困人员救助服务领域开展社会工作服务，发挥专业优势。在实践中贯彻以接纳、尊重、平等、沟通、互动为基础的社会工作专业价值观，推动社会救助从政策型救助走向法治型救助、从管理型救助走向服务型救助、从生存型救助走向兼顾发展型救助、从单纯政府救助走向多元化社会救助，切实转变政府职能。

（2）配合市救助站与高校社会工作、社会学、公共管理等相关学科的院系或救助领域专家进行沟通并促成合作，以邀请专家、顾问进行督导等方式搭建社会工作相关学科专家介入救助服务工作平台，开展新形势下救助管理工作理论研究。

（3）配合市救助站联动辖区民政、卫健、公安、城管、街道、村居等相关职能部门，发挥社会力量作用，及时发现、及时跟进、及时转介，化解潜在风险。

（4）积极链接社会资源，探索“救助+社工+志愿者”多元救助模式，整合链接政府、志愿服务组织、社会慈善资源等社会资源，构建救助服务社会支持网络，完善社会参与机制，积极倡导更广泛的社会力量共同参与，力争形成群管共治的社会治理体系。

（5）联动本市籍流浪乞讨人员流出地的救助管理机构、街道办事处、村委会、医疗与社会保障部门、乡镇（街道）社会工作服务站等部门，将源头预防和返乡安置工作延伸至流出地。对本市易走失人员、返乡人员进行跟踪回访，广泛发动当地的公益力量，在源头地搭建社会支持网络，解决老弱病残等高危群体的社会保障、生活照顾、医疗支持与就业支持，力求使服务对象在源头地安居乐业，减少“反复救、救反复”现象，提升救助服务成效。

（6）大力宣传救助理念和救助政策，全面展示救助管理工作成效、工作经验和温情故事，讲好社会工作介入以来的社工故事，展现社工风采。

2.建设救助服务领域专业队伍

（1）配合市救助站举办业务培训班，邀请自陕西省民政厅、市级审计部门、社会救助领域专家学者等相关部门领导，对渭南市市、县（区）、乡镇（街道）三级民政部门分管领导、救助管理机构工作人员、参与救助服务的社工机构和志愿者服务团体的从业人员，就政策理论、廉洁履职、入站评估、个案服务、档案管理、源头治理等方面政策业务进行培训，提高流出地民政部门加强和改进救助管理工作的认识及履职能力，压实属地责任，强化入站评估和源头治理，推动全市流浪乞讨人员救助管理工作打开新局面。

（2）项目承接机构须加强团队建设，重视对工作人员的培训、督导与支持，对参与救助服务的志愿服务组织加强培训与管理，提高救助服务领域从业人员的职业素质和专业水平。

（二）项目服务内容

建设渭南市救助管理服务一体化，为全面提升渭南市流浪乞讨人员联动救助工作水平，针对目前打造区域中心站存在的薄弱点以购买服务方式作为补充，健全完善救助管理工作体制机制，优化资源配置，探索符合我市工作实际的救助管理区域中心站建设新路径，实现全市救助管理服务质量提档升级。

1.站内值班。协助渭南市救助管理站对来站求助的生活无着流浪乞讨人员、临时遇困人员和临时庇护人员开展入站评估、政策咨询、寻亲服务、社会化教育、个案帮扶等，帮助受助人员回归家庭，回归社会。

2.参与救助工作。采用“社工自主”、“社工+救助”、“社工+志愿者”等多种方式定期在辖区范围内展开街面巡查，配合市救助管理站做好“寒冬送温暖”“夏季送清凉”“619”救助管理机构开放日等专项救助行动。按照一人一档一画像分类建立基本信息档案，实行档案动态管理，做好监测预防工作。适时开展需求评估、政策咨询、寻亲服务、社会化教育、返乡教育、个案帮扶等服务。

3.寻亲服务。配合市救助站，以“大爱寻亲，温暖回家”为主题开展救助寻亲专项行动。受助人员有疑似走失、被遗弃或被拐卖情形的，协助市救助站及时向公安机关报案；受助人员因年老、年幼、残疾等原因不能提供个人信息的，配合市救助站报请公安机关协助核查求助人员身份；对无法查明身份信息的长期滞留受助人员，协助市救助站根据寻亲进展情况，在全国救助寻亲网、陕西救助寻亲群“头条寻人”等寻亲平台进行寻亲信息的更新和完善。利用互联网新媒体，拓展寻亲渠道。

4.源头治理。协助渭南市救助管理站做好受助人员信息对接工作，建立完善返乡人员信息台账；对反复救助的受助人员每季度回访1次，掌握其返乡后的安置情况及现实需求，对护送回渭的渭南籍受助人员协助渭南市救助管理站做好亲属接纳受助人员的思想疏导工作，积极对接各县（市区）救助管理站及乡镇（街道）社会工作站，整合资源做好源头预防和返乡安置等工作。

5.个案服务。关注重点服务群体，突出个案帮扶服务。在站内大数据的基础上，结合站外走访，为街面流浪乞讨人员、进站求助人员、护送返乡人员、反复救助人员等重点服务群体建立社工服务档案，分层分类，一人一档。根据服务进度及时补充完善，摸清底数、了解情况、掌握规律，便于深入开展个案管理服务。

包括但不限于提供政策咨询、心理辅导、跟踪回访、源头稳固等社工服务，提升服务群体的自我改变意识和社会参与能力，以协助他们回归家庭、回归社会、回归自我，走上正常的生活轨迹。

6.志愿服务。加强发现报告和街面巡查志愿服务团队建设，探索渭南市救助流浪乞讨人员社会力量联动机制的建立，引导社会力量配合救助管理机构开展专业救助服务。推动志愿服务范围延伸到两城区，打造“社工+社区网格员+环卫+志愿者”的救助新模式。

7.培训服务。配合市救助站举办救助管理业务培训班，邀请陕西省民政厅、市级审计部门、社会救助领域专家学者等相关部门领导，对渭南市救助管理机构工作人员、参与救助服务的社工机构和志愿者服务人员，就政策理论、廉洁履职、安全生产、源头治理、长期滞留救助对象落户安置等方面政策业务进行培训，加强和改进对救助管理工作的认识及履职能力，压实属地责任，强化落户安置和源头治理，推动全市流浪乞讨人员救助管理工作打开新局面。

8.档案管理。协助救助站工作人员对救助档案实行集中统一管理，指定专人负责救助档案工作，确保救助档案完整、准确、系统、安全有效利用，并逐步实现救助档案工作信息化和规范化。

9.宣传服务。整理服务资料和救助案例，配合市救助站利用电视、报纸、网络等媒体，大力宣传救助理念和救助政策，全面展示救助管理工作成效、工作经验和温情故事，讲好社会工作介入以来的社工故事，展现社工风采。主要用于开展场地宣传、活动宣传、媒体报道、拍摄制作宣传视频等，提高群众对救助管理工作的认同感和参与热情，形成全社会关注、共同推进的良好氛围。

10.经验总结。服务期过半，形成中期工作报告1篇，初步探索项目经验；服务期满，形成1篇完整的工作报告，提炼总结渭南市社会工作介入流浪乞讨人员救助服务示范项目创建经验，其经验应具有创新性、实用性、可推广性。

11.工作汇报。定期（每周、每月）将外展服务、入站评估服务、建档人数、寻亲服务、源头治理、志愿服务、个案工作、培训服务等项目开展情况以文字、图片、录像、表格等形式总结上报给渭南市救助管理站；每季度完成项目经费收支账目，统一上报渭南市救助管理站。

**四、项目评估安排**

1.中期评估。项目开展第七个月内，渭南市救助管理站组织评估团（第三方）对项目开展中期评估。评估合格，继续支持其开展项目服务；评估不合格，进行项目整改。整改合格，继续支持其开展项目服务；整改不合格，项目终止，追回前期项目资金。

2.结项评估。项目结束后1个月内，渭南市救助管理站组织评估团（第三方）对项目开展结项评估。评估合格，项目资金全额拨付；评估不合格，进行项目整改。整改合格，项目资金全额拨付，整改不合格，项目终止，追回前期项目资金。