

广州市社会工作服务条例

(2018年5月30日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过 2018年7月26日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第四次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范社会工作服务，推动社会工作人才队伍建设和社会工作服务机构发展，提升社会工作服务水平，营造共建共治共享的社会治理格局，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内开展的社会工作服务及相关的监督管理活动。

第三条 本条例所称社会工作服务，是指社会工作服务机构安排社会工作者，运用社会工作专业知识、方法和技能，为有需要的个人、家庭、社区、单位等提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源协调等服务的活动。

第四条 社会工作服务应当以助人自助为宗旨，遵循平等尊重、知情同意和信息保密的原则。

第五条 市、区人民政府应当将社会工作服务发展纳入本级国民经济与社会发展规划，所需经费列入本级财政预算，并与本

市社会工作服务人口、类型、范围、需求等相适应。

第六条 市民政部门负责本市社会工作服务的统筹指导、业务管理和监督工作，并组织实施本条例。

区民政部门负责本行政区域内社会工作服务的业务管理和监督工作。

财政、人力资源和社会保障、来穗人员服务管理、住房和城乡建设等有关部门按照各自职责，协同实施本条例。

第二章 社会工作服务机构和社会工作者

第七条 社会工作服务机构应当依法登记，不得以营利为目的，不得向出资人和设立人分配所得利润。

未经依法登记的，不得以社会工作服务机构的名义从事社会工作服务。

第八条 社会工作服务机构应当将法人登记证书、服务项目、收费标准、章程、年度报告等信息在其办公场所和市社会组织信息发布平台公布，也可以通过网站、报刊、电视等媒体向社会公布有关服务信息，接受社会监督。

接受社会捐赠、政府资助或者承接财政资金购买服务的社会工作服务机构，应当自接受捐赠、资助或者签订购买服务合同之日起十五个工作日内在市社会组织信息发布平台公布相关信息，并在年度报告中披露使用捐赠、资助以及履行财政资金购买服务

合同的有关情况。

接受政府资助或者承接财政资金购买服务的社会工作服务机构，应当将使用财政资金为服务对象提供的免费服务项目在其办公场所、服务所在地居（村）民委员会等公布。

第九条 社会工作服务机构不得有下列行为：

- （一）虚构个案或者伪造小组、社区工作服务记录等资料；
- （二）侵犯服务对象的个人隐私、商业秘密；
- （三）接受未依法办理代表机构登记或者临时活动备案的境外非政府组织的委托、资助，代理或者变相代理境外非政府组织在中国境内开展活动；
- （四）组织、举行宗教活动；
- （五）违反法律、法规的其他行为。

第十条 社会工作服务机构承接财政资金购买服务的，应当建立项目管理制度并实行分项目核算管理，确保财政资金用于开展指定的社会工作服务，并接受审计机关的审计监督。管理费用最高不得超过购买服务资金总额的百分之十，但法律、法规另有规定的除外。

社会工作服务机构接受社会捐赠的，应当按照捐赠协议的约定使用捐赠资金、列支管理费用，但法律、法规另有规定的除外。

第十一条 社会工作服务机构应当建立督导制度，通过安排具备相应知识、技能和一定社会工作服务经验的社会工作者或者专业技术人员，定期持续为其他社会工作者提供专业、心理等方

面的服务支持。督导制度应当包括督导的频次、内容、流程以及对督导工作的评估和考核等。

市民政部门应当建立本市社会工作督导人才培养和管理机制，通过开展培训交流等方式加强社会工作督导队伍建设。

第十二条 社会工作服务机构应当建立社会工作服务档案管理制度，妥善保管社会工作服务活动的记录和资料，并按照国家、省、市有关规定管理档案，档案的保存期限不得少于五年。

第十三条 社会工作者应当具备相应社会工作专业知识和技能。

市民政部门应当会同市人力资源和社会保障部门采取措施鼓励本市社会工作者取得国家职业资格。

第十四条 民政部门应当为在本市开展社会工作服务的社会工作者提供一定学时的免费教育培训。

第十五条 社会工作服务机构应当与社会工作者签订劳动合同，保障其参加专业技能培训和继续教育，获得必要督导和安全保障，获得相应劳动报酬、社会保险和其他福利，以及法律、法规规定的其他权利。

第十六条 社会工作者应当遵守职业道德和专业行为规范，不得有下列行为：

- （一）冒用他人名义或者冒用机构名义开展社会工作服务；
- （二）在服务过程中向服务对象推送商业信息、销售商品或者向服务对象索取财物；

- (三) 虚构个案或者伪造小组、社区工作服务记录等资料;
- (四) 侵犯服务对象的个人隐私、商业秘密;
- (五) 违反法律、法规的其他行为。

第十七条 市民政部门应当采取措施, 支持社会工作服务机构和志愿服务组织开展合作, 鼓励志愿者参与社会工作服务。

社会工作服务机构应当为志愿者参与社会工作服务提供必要的组织、培训指导和物质支持, 不得要求志愿者提供超出其能力的社会工作服务。

第十八条 社会工作行业组织应当依法推动行业的规范管理, 建立健全社会工作者的培训教育、行业管理等措施和职业道德规范指引、职业服务规范, 推动行业自律管理。

社会工作行业组织可以按照国家、省、市有关规定承接各级政府部门委托的与社会工作服务有关的专业培训、继续教育、项目评估与业务指导等日常管理事务。

第十九条 鼓励社会工作行业组织参与相关法律法规、行业规划、行业标准、服务协议范本的研究制定, 为社会工作服务机构、社会工作者提供诉求反映、政策咨询、规划指导、项目推介、信息发布、矛盾调处、权益维护、能力建设、合作交流等服务。

第三章 社会工作服务活动

第二十条 市民政部门应当会同相关政府部门、人民团体、

行业组织制定社会工作服务指导性规范，明确社会工作服务的服务内容、服务流程、操作规范、质量要求、档案管理等内容。

第二十一条 社会工作服务机构可以根据单位或者个人的申请和实际需要开启社会工作服务。社会工作服务机构提供服务的，可以与服务对象签订服务协议；不能提供服务的，应当说明原因并记录归档。

申请提供服务的单位或者个人应当将与服务活动有关的真实、完整信息和可能出现的风险等情况告知社会工作服务机构。

第二十二条 社会工作服务协议应当包括以下内容：

- （一）社会工作服务机构名称、住所，接受指派的社会工作者以及服务对象的姓名、联系方式；
- （二）服务的主要内容、方式、时间和地点；
- （三）双方的权利、义务；
- （四）风险提示及保障措施；
- （五）信息保密承诺；
- （六）协议的中止、变更和解除；
- （七）争议的解决方式；
- （八）其他需要协议的事项。

市民政部门应当制定全市统一的社会工作服务协议范本。

第二十三条 承接财政资金购买社会工作服务的，社会工作服务机构应当按照国家、省、市有关规定开展社会工作服务。

接受社会捐赠的，社会工作服务机构应当按照捐赠协议的约

定依法开展社会工作服务，并接受捐赠人的监督。

第二十四条 社会工作服务机构在提供社会工作服务时，应当综合考虑服务对象意愿、偏好、习惯和能力等因素，安排具备相应业务能力的社会工作者提供社会工作服务。

第二十五条 服务对象的需求超出社会工作服务机构业务范围、能力或者服务地域的，社会工作服务机构在征得服务对象同意后应当提供转介服务供服务对象选择。

其他社会工作服务机构接受转介服务事项的，社会工作服务机构应当移交服务档案和相关资料，保证社会工作服务的连续性。

本条例所称转介，是指社会工作服务机构在特定情形下将为服务对象提供的服务事项转交给其他社会工作服务机构或者单位，由其继续提供服务的业务活动。

第二十六条 社会工作服务机构应当综合评估社会工作服务过程中可能发生的突发状况，制定应急预案，建立应急机制，加强应急演练，应对服务过程中发生的紧急情况。

社会工作服务机构应当为社会工作者开展社会工作服务提供必要保障，防范、降低社会工作服务过程中存在的风险。

社会工作服务机构安排社会工作者参与可能发生人身危险的服务活动前，应当为社会工作者购买相应的人身意外伤害保险。

第二十七条 自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件发生时，社会工作服务机构应当按照市、区人民政府及其部门的要求依法参与应急救援、灾后重建、信息搜集、

决策咨询、纠纷调处和心理辅导等工作。

有关部门应当在社会工作者参与突发事件处置前，为其提供必要的安全防护和相应专业培训，保障社会工作者的人身安全。

第二十八条 任何单位和个人不得强行指派社会工作服务机构或者社会工作者提供社会工作服务，不得利用社会工作服务机构或者社会工作者的名义进行以营利为目的的活动或者从事非法活动。

第四章 保障与监督

第二十九条 对于适合采取市场化方式提供、适合交由社会工作服务机构承担的服务项目，国家机关、人民团体以及其他具有管理公共事务职能的组织按照国家、省、市有关规定使用财政资金购买社会工作服务。

使用财政资金购买社会工作服务的单位应当加强对社会工作服务机构的指导。

第三十条 使用财政资金购买社会工作服务的应当签订采购合同，采购合同应当载明服务项目、人员配备、服务要求、服务期限、服务经费、保密条款、资金支付方式、项目评估、双方权利义务、争议解决方式以及法律、法规规定的其他内容。

第三十一条 本市建立社会工作服务项目库。市、区民政部门应当定期向社会征求对本行政区域内的社会工作服务需求项目的意

见，评估汇总并报同级人民政府批准后纳入社会工作服务项目库。

以老年人、妇女、儿童、青少年、残疾人、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等为服务对象和以婚姻家庭、教育辅导、就业援助、职工帮扶、卫生医疗、人口服务、矛盾调处、犯罪预防、矫治帮教、应急处置等为服务领域的社会工作服务项目，应当优先纳入社会工作服务项目库。

使用财政资金购买社会工作服务项目的，应当在社会工作服务项目库中选择项目。

社会工作服务项目库制度由市民政部门制定并报市人民政府批准公布实施。

第三十二条 使用财政资金购买社会工作服务项目的，购买方应当委托第三方评估机构开展项目实施效果评估，评估费用纳入政府购买服务管理。

购买方、第三方评估机构及其评估人员不得向被评估方收取任何费用。

第三十三条 社会工作服务项目第三方评估机构及其评估人员不得有下列行为：

- （一）利用评估活动谋取不正当利益；
- （二）弄虚作假、徇私舞弊；
- （三）可能影响客观、公正开展评估工作的其他行为。

社会工作服务项目第三方评估机构及其评估人员有下列情形之一的，应当回避：

（一）与被评估的服务项目或者承接该项目的机构有利害关系的；

（二）曾在承接该项目的机构任职，离职不满二年的；

（三）与被评估的服务项目或者承接该项目的机构有其他关系，可能影响评估结果公正的。

第三十四条 使用财政资金购买社会工作服务的项目实施效果评估结果应当作为购买方决定继续、中止项目或者再次委托项目的重要依据。评估合格的，被评估方可以继续承接财政资金购买的社会工作服务项目；评估不合格的，被评估方应当按照合同的约定承担违约责任，在二年内不得承接财政资金购买的社会工作服务项目。

第三十五条 市民政部门应当会同市财政部门制定使用财政资金购买社会工作服务项目实施效果的评估办法。评估办法应当包括评估的备审资料、评估标准、流程安排、时限要求、争议处理、评估机构资质和工作纪律要求等内容。

第三十六条 市、区人民政府应当按照国家、省的相关规定在教育培训、专业督导、补贴奖励等方面给予必要的资金支持，推动社会工作服务发展。

镇人民政府、街道办事处应当为社会工作服务机构使用服务场地、配套设施等提供便利，扶持其业务开展。

第三十七条 市、区民政部门应当通过公益创投、慈善募捐和慈善信托等方式，引导社会资金投入社会工作服务。

单位和个人可以购买社会工作服务，也可以通过项目合作、购买冠名权、建立基金、提供赞助、捐赠等方式支持和参与社会工作服务。

第三十八条 社会工作服务的购买方应当为社会工作服务机构和社会工作者开展专业调研、需求评估、困难救助、个案服务、社会问题预防、突发事件处置等活动提供相应的支持和协助。

第三十九条 民政部门应当会同同级人力资源和社会保障、来穗人员服务管理、住房和城乡建设等行政管理部门，制定社会工作者的薪酬、入户、住房等待遇保障政策。

第四十条 市、区民政部门应当及时将社会工作服务机构遵纪守法、诚实守信情况、社会组织评估结果、社会工作服务项目实施效果评估结果等信息在市社会组织信息发布平台公布，并依法纳入本市公共信用信息管理系统。

前款所列的信息应当作为社会工作服务机构承接财政资金购买社会工作服务的重要依据。

第四十一条 市、区民政部门应当综合运用年度报告、项目评估、等级评估、绩效评价、信息公开、信用建设、专项执法等手段，加强对社会工作服务机构履行章程、开展服务、使用资金、档案管理等情况的监督管理。

第五章 法律责任

第四十二条 民政、财政、人力资源和社会保障、住房和城乡建设、来穗人员服务管理等有关部门及其工作人员不依法履行职责，或者有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守等违法行为的，由上级主管机关或者监察机关责令改正，对部门给予通报批评，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十三条 违反本条例第七条规定，未经登记，擅自以社会工作服务机构名义开展活动的，依照《民办非企业单位登记管理暂行条例》第二十七条的规定处罚。

第四十四条 社会工作服务机构违反本条例第八条第一款规定，未将法人登记证书、服务项目和收费标准、章程、年度报告等信息在其办公场所和市社会组织信息发布平台公布的，由民政部门责令改正；逾期不改正的，给予警告。

社会工作服务机构违反本条例第八条第二款规定，未在接受捐赠、资助或者签订购买服务合同之日起十五个工作日内在市社会组织信息发布平台公布相关信息，未在年度报告中披露使用捐赠、资助以及履行财政资金购买服务合同的有关情况的，由民政部门责令改正；逾期不改正的，给予警告；情节严重的，处以一万元以上五万元以下的罚款。

第四十五条 社会工作服务机构、社会工作者违反本条例其他规定的，由民政部门、财政部门、市场监督管理部门、公安机关、宗教事务部门等依照有关法律、法规的规定处理。构成犯罪的

的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十六条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会等有关人民团体以及使用财政资金购买服务的其他单位依法聘用人员从事社会工作服务的，参照本条例相关规定执行。

第四十七条 本条例自 2019 年 1 月 1 日起施行。