

未成年人救助保护机构服务指南

2022 - 12 - 06 发布

2023 - 03 - 06 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	1
4.1 利益优先原则	2
4.2 伤害最小原则	2
4.3 平等参与原则	2
4.4 及时回应原则	2
4.5 隐私保护原则	2
5 服务对象	2
6 服务内容	2
6.1 未成年人保护	2
6.2 家庭监护指导	3
6.3 基层能力建设	3
6.4 提供法律支持	4
7 服务保障	4
7.1 机构要求	4
7.2 场所要求	4
7.3 人员要求	4
7.4 安全要求	5
7.5 运营热线	5
7.6 构建网络	5
8 服务评价与改进	5
8.1 接受监督	5
8.2 服务评价	5
8.3 改进服务	5
附录 A（资料性） 受监护侵害未成年人社会背景调查评估报告	6
附录 B（资料性） 未成年人监护风险评估指标	8
附录 C（规范性） 委托照护备案表	9
参考文献	10

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。

本文件由宁夏回族自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：宁夏社会工作联合会、宁夏昊善社会工作发展服务中心、宁夏儿童福利院、银川市未成年人救助保护中心、中宁县民政局、中宁县社会组织孵化中心、银川市向未来社会工作服务中心。

本文件主要起草人：田帅、杜勇、张柳、曲正、马勇、李永霞、田丹、哈少刚、吴瑞琴。

未成年人救助保护机构服务指南

1 范围

本文件提供了未成年人救助保护机构的服务原则、服务对象、服务保障、服务内容、服务评价等方面的指导。

本文件适用于宁夏回族自治区行政区域内未成年人救助保护机构开展服务参照使用。

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。

MZ/T 058-2014 儿童社会工作服务指南

MZ/T 167-2021 儿童福利机构社会工作服务规范

3 术语和定义

MZ/T 058 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

未成年人救助保护机构

县（区）级以上人民政府及其民政部门根据需要设立，对生活无着的流浪乞讨、遭受监护侵害、暂时无人监护等未成年人实施救助，承担临时监护责任，协助民政部门推进农村留守儿童关爱服务和困境儿童保障等工作的专门机构，包括按照事业单位法人登记的未成年人（救助）保护中心和设有未成年人救助保护科（室）的救助管理站。

3.2

临时监护

当未成年人的父母或者其他监护人无法履行监护职责或严重侵害未成年人权益时，依法由民政部门对未成年人采取临时性监护措施。

3.3

长期监护

当未成年人的父母死亡、查找不到、丧失监护能力或被法院判决撤销监护人资格时，且无其他人可以担任监护人，依法由民政部门对未成年人履行长期监护措施。

3.4

个案会商

当未成年人遇到重大、疑难、复杂，仅靠单一力量无法良好应对和有效解决问题时，未成年人保护工作者邀请相关部门和其他相关专业人员多方共同协商，整合多方意见得出解决策略和行动计划商讨过程。

4 服务原则

4.1 利益优先原则

在政策规划、服务计划制定、资源配置和服务提供等方面，应以未成年人为中心，从未成年人身心发展特点和利益出发提供专业服务，给予未成年人特殊、优先保护，尊重未成年人人格尊严，充分听取未成年人的意见，最大限度保障未成年人权益。

4.2 伤害最小原则

在工作中如果无法避免造成伤害，尽量选择对未成年人造成最小伤害的方案，或者是最容易从伤害恢复的方案。

4.3 平等参与原则

4.3.1 应创造公平的环境，确保未成年人不因民族、性别、家庭出身、教育程度、财产状况，保障所有未成年人享有平等的权利与机会。

4.3.2 应鼓励和支持未成年人参与同自身利益相关的服务活动，尊重其在权利和能力范围内的自我决定和行动。

4.4 及时回应原则

在日常工作中应关注未成年人家庭监护状况与监护能力，当发现需要服务的未成年人第一时间介入和匹配资源。

4.5 隐私保护原则

在服务过程中应尊重和保护未成年人及其家庭隐私，保护儿童的肖像权，不得随意传播或散布未成年人姓名、住址、学校、家庭情况等隐私信息。

5 服务对象

辖区内未满18周岁的未成年人，重点是农村留守儿童、生活无着的流浪乞讨、事实无人抚养儿童、遭受监护侵害、暂时无监护等困境儿童及其家庭。

6 服务内容

6.1 未成年人保护

6.1.1 发现受理

未成年人救助保护机构宜建立健全发现报告工作机制，依托未成年人保护热线等渠道接受未成年人表达诉求、寻求帮助，及时受理、转介侵犯未成年人合法权益的投诉、举报。

6.1.2 个案评估

未成年人救助保护机构当发现监护不当、监护缺失、受侵害未成年人时宜委托有资质的评估机构开展评估，按期填写《受监护侵害未成年人社会背景调查评估报告》（见附录A），评估内容包括未成年人所处困境情况、居住环境、身心状态、家庭关系等，评估资料应完整、客观、真实。

6.1.3 个案会商

未成年人救助保护机构当发现监护不当、监护缺失、受侵害未成年人时宜及时填写强制报告，联系辖区未成年人保护成员单位开展个案会商和帮扶救助。

6.1.4 转介服务

未成年人救助保护机构当发现未成年人受到性侵、法律纠纷等专业性强的复杂问题，宜及时转介至社会工作者、心理咨询师、律师等专业人员，并跟进了解转介服务进展情况。

6.1.5 应急处置

未成年人救助保护机构当发现身心受到严重伤害或处于其他危险情况下的未成年人，宜与相关部门单位密切联系、及时互通，将未成年人第一时间带离危险境地，实施救治或做好临时安置，依法保护未成年人的人身安全。

6.1.6 临时监护

未成年人救助保护机构对生活无着的流浪乞讨、遭受监护侵害、暂时无监护等未成年人实施救助并承担临时监护责任，需要紧急保护的未成年人宜临时安置到机构内照料，临时安置应提供以下服务：

- 安排专人负责日常生活照料；
- 提供饮食、住宿、更换清洗衣被等基本生活保障和学习用品；
- 保障未成年人安全，及时送医诊治患病未成年人，为义务教育阶段未成年人提供上学和放学接送；
- 每周至少提供1次心理疏导等社会工作服务，定期与学校沟通。

6.1.7 后续安置

未成年人救助保护机构临时安置未成年人后，宜组织民政、公安、检察院、法院、妇联、团委、教育、街道（乡镇）、村（社区）等部门以及未成年人亲属，依据案件侦办查处情况说明、调查评估报告、监护人接受教育辅导等情况进行会商，形成下一步安置的书面结论。未成年人救助保护机构对无合适监护人的未成年人宜及时按规定程序转入长期监护。

6.2 家庭监护指导

6.2.1 开展家庭教育

未成年人救助保护机构宜开展家庭教育，普及未成年人保护法律法规，凝聚依法保护未成年人合法权益的社会共识，形成全社会关心关爱未成年人的良好氛围。

6.2.2 家庭监护评估

未成年人救助保护机构宜参照《未成年人监护风险评估指标》（见附录B）开展家庭监护评估，受理侵害未成年人权益个案，对处于监护不当、监护缺失风险的未成年人监护人开展家庭监护评估，做好源头预防工作。

6.2.3 家庭监护支持

未成年人救助保护机构宜主动发现监护功能缺失、监护不足的风险家庭，支持帮助家庭监护能力不足、意识淡薄、方式不当的家庭，最大程度修复家庭监护功能，提升家庭监护能力，从事后保障延伸到事前干预。

6.2.4 委托照护

未成年人救助保护机构当发现需要委托照护的未成年人，宜指导监护人和受委托监护人签订委托监护确认书，按期填写《委托照护备案表》（见附录C），加强对监护人（受委托监护人）的法制宣传、监护督导和指导，督促其依法履行抚养义务和监护职责。

6.3 基层能力建设

6.3.1 政策支持

未成年人救助保护机构宜指导辖区乡镇（街道）未成年人保护工作站业务建设，为乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会开展的监护监督等工作提供政策指导和技术支持，为乡镇人民政府（街道办事处）推进农村留守儿童关爱保护和困境儿童保障工作提供政策支持。

6.3.2 业务培训

未成年人救助保护机构宜对辖区内儿童督导员、儿童主任定期开展业务培训，提升儿童督导员、儿童主任信息摸底排查、登记建档、发现报告、精准帮扶等方面的能力，确保每年参训率达到100%，推进儿童督导员、儿童主任专业化、职业化发展。

6.3.3 宣传倡导

未成年人救助保护机构宜加大未成年人保护宣传，营造全社会关爱保护未成年人的浓厚氛围，积极引导社会组织参与未成年人保护关爱活动，深入基层开展形式多样的未成年人保护宣传活动，提升未成年人的自我保护意识。

6.4 提供法律支持

6.4.1 法律援助

未成年人救助保护机构宜对流浪儿童、困境儿童、农村留守儿童等依法申请、获得法律援助提供支持。

6.4.2 司法援助

未成年人救助保护机构宜协助司法部门打击拐卖儿童、对儿童实施家暴以及胁迫、诱骗或利用儿童乞讨等违法犯罪行为。

7 服务保障

7.1 机构要求

7.1.1 设置岗位

未成年人救助保护机构应设置社会工作部门或社会工作专业岗位，为未成年人提供专业服务。

7.1.2 设置标识

未成年人救助保护机构应设置统一标识，在显著位置悬挂标识牌，格式为“xx市、县(区)未成年人(救助)保护中心”，各市县(区)样式、规格保持一致，同时设置指引牌，标明未成年人救助保护机构的名称、方向和距离等，并在市、县(区)区划地图、电子地图上进行标识。

7.1.3 建章立制

未成年人救助保护工作机构应制定相关规章制度，定期分析评估本地区农村留守儿童关爱保护和困境儿童保障工作情况，有针对性制定工作计划和工作方案，推进未成年人救助保护工作标准化、专业化、规范化。

7.2 场所要求

未成年人救助保护机构相关设施设备应符合 MZ/T010-2013 中的 8.2 的要求，科学设置活动室、心理咨询室等功能房间，满足临时监护、长期监护等未成年人饮食、住宿、医疗、娱乐等方面的需求。

7.3 人员要求

未成年人救助保护机构应配备至少3名以上的专职工作人员负责机构的日常运行，工作人员应掌握社会工作专业理论、方法和技巧，熟悉未成年人保护和儿童福利相关政策法规，具有良好的沟通能力和亲和力。且专职人员必须出具无犯罪记录证明，男、女性别比例适当，优先聘请大专以上学历具有专业社会工作、心理学背景或持证社工。

7.4 安全要求

未成年人救助保护机构应为未成年人提供安全的活动场地，履行救助、保护职责，制定应急预案，识别可能发生的风险，活动场地应定期进行清洁、清扫、消杀。

7.5 运营热线

未成年人救助保护机构应协调开通未成年人保护热线，将公安、教育、司法等相关部门纳入服务平台，通过未报热线协调推进监护评估、个案会商、服务转介、技术指导、精神关怀等线上线下服务，针对重点个案组织开展部门会商和帮扶救助。

7.6 构建网络

7.6.1 信息管理

未成年人救助保护机构应对辖区内留守儿童、困境儿童以及高风险家庭开展摸底排查、登记建档和动态更新，推进未成年人保护与人民法院、人民检察院、公安、教育、司法、卫健、残联、妇联等部门和单位信息系统的深度融合，建立高风险未成年人信息的通报共享机制。

7.6.2 联动响应

未成年人救助保护机构应参加县（区）未成年人关爱保护协调领导小组会议，承担县（区）未成年人关爱保护领导小组交办的各项事宜，搭建民政和相关部门联动响应的一体化平台。

7.6.3 健全机制

未成年人救助保护机构应建立“县、乡、村”三级未成年人保护工作队伍，构建层次分明、上下联动的未成年人保护网络，健全发现报告机制、应急处置机制、评估帮扶机制、强化干预与监护机制。

7.6.4 资源统筹

未成年人救助保护机构应统筹未成年人保护相关部门和组织资源力量，积极争取社会公益资金和社会资源，鼓励自然人、法人或其他组织通过捐赠、设立公益慈善项目参与未成年人关爱保护服务工作，建立本地区未成年人保护专家队伍，为未成年人保护工作提供决策咨询和技术指导。

7.6.5 社会参与

未成年人救助保护机构应引入社会力量参与未成年人救助保护工作，孵化、扶持、培育专业类社会组织，支持社会组织承接政府购买服务项目为未成年人开展监护评估、心理辅导、家庭教育指导、社区照顾等服务，为未成年人健康成长提供专业支撑。

8 服务评价与改进

8.1 接受监督

未成年人救助保护机构应采取内部监督、民政部门监督、社会监督等形式，建立网络、电话、现场等投诉举报渠道，对投诉意见应做到快速响应。

8.2 服务评价

未成年人救助保护机构应建立全面有效的服务评价制度，制定服务质量满意度测评方案，对机构开展的个案会商、转介服务、家庭监护干预等服务情况开展评价。

8.3 改进服务

未成年人救助保护机构应建立评估响应机制，依据服务评价结果，制定整改措施，对服务进行持续改进。

附录 A
(资料性)

受监护侵害未成年人社会背景调查评估报告

表A.1规定了受监护侵害未成年人社会背景调查评估报告の様式。

表 A.1 受监护侵害未成年人社会背景调查评估报告

编号							
基本情况							
未成年人姓名		性别		民族		出生年月	
户籍地址				家庭住址			
未成年人遭受的侵害情况（包括受侵害事件发生的时间、地点、经过；未成年人受侵害的类型、受伤害的程度；此前遭受侵害的频度等）							
未成年人的健康状况（包括身体健康状况、心理与精神健康状况等；是否有残疾、重度心理与精神疾病、白血病等重大疾病、严重不良与越轨行为等）							
未成年人的教育情况（包括未成年人就读的学校与年级、在学校的适应情况、与同学和老师的关系状况等）							
未成年人对监护人侵害行为的认识、理解与评价（着重评估未成年人对侵害行为的认识，对侵害人的信任程度，和侵害人的关系亲密程度，对侵害人作为监护人的资格的评价，继续和侵害人一起生活的意愿等）							
监护人的育儿态度、知识与能力（包括其对未成年人的期望与关心程度、教育孩子的方式；是否吸毒或酗酒、是否赌博成瘾；家庭的经济状况；侵害未成年人的历史记录等）							

表 A.1 受监护侵害未成年人社会背景调查评估报告（续）

<p>家庭情况（包括父母、兄弟姐妹等家庭主要成员的年龄、文化程度、职业、健康状况、是否有刑事犯罪记录等；家庭的住房情况，含房屋大小、成套情况、地理位置、未成年人住房等；家庭关系状况，含家庭成员之间的沟通状况、感情亲密程度、家庭成员之间的暴力行为等；绘制家庭结构图）</p>
<p>未成年人的扩大家庭情况（包括祖父母、外祖父母、叔伯姑舅姨等扩大家庭主要成员的年龄、性别、经济状况、与未成年人的关系亲密度、对监护人侵害未成年人事件及未成年人安置的意见建议等）</p>
<p>家庭中其他未成年人（若有）的生存状况及其态度与感受</p>
<p>导致受侵害的主要原因</p>
<p>结论与建议（明确说明未成年人是否确实遭受过侵害，未成年人遭受侵害的类型、性质与程度，未成年人如果返回家庭与监护人共同生活是否有继续受侵害的危险，未成年人家中是否有其他可能遭受监护人侵害的未成年人，受监护侵害未成年人是否适合返家继续接受监护人监护，是否转移或剥夺监护人的监护权，未成年人的祖辈或其他亲属是否有意愿、能力实际抚育未成年人等问题）</p>
<p>社工签名：_____ 日期： 年 月 日</p>
<p>单位（公章）：_____ 日期： 年 月 日</p>

附 录 B
(资料性)
未成年人监护风险评估指标

表B.1规定了未成年人监护风险评估指标的样式。

表B.1未成年人监护风险评估指标

评估类别	评估维度	评估内容	
未成年人基本情况	身体状况	重残（一级、二级的视力残疾人和肢体残疾人,以及残疾程度为一级、二级的智力残疾人和精神残疾人）、患重病或罕见病儿童（列入城乡居民医疗保险大病病种的疾病）的未成年人；	
		患有慢性病或残疾状况的未成年人；	
		身高体重低于同年龄平均值,肢体出现不协调或行动反应缓慢等情况的未成年人。	
	心理状况	曾经接受过心理干预、辅导服务；	
		心理亚健康突出； 缺乏必要的亲情慰藉。	
	生活习惯	作息是否规律、有无厌食情况、卫生情况如何等方面。	
	就学情况	是否有失学、辍学的情况。	
人际交往	能否正常的和熟悉或不熟悉的人进行沟通； 有无异常行为； 能否与同伴友好相处； 有无校园欺凌情况。		
	社会适应	是否能遵守行为规则； 对环境的适应能力。	
监护情况	经济情况	家庭经济水平、人均收入等方面情况。	
	父母（监护人）情况	父母（监护人）双方均属于重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的措施、失联情形之一的未成年人； 父母（监护人）一方死亡或失踪,另一方符合重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的措施、失联情形之一的未成年人； 父母（监护人）有监护能力,但不愿意履行监护职责； 父母（监护人）,无监护能力,也不愿意履行监护职责； 父母（监护人）,无监护能力,无法履行监护职责； 家庭有无重大变故。	
		近亲属和村（居）委的监护意愿和能力	意愿和能力。
		监护侵害情况	是否存在家庭暴力、疑似性侵害、暴力、忽视等情况。

附 录 C
(规范性)
委托照护备案表

表C.1规定了委托照护备案表的样式。

表C.1委托照护备案表

未 成 年 人 情 况	姓名		性别		年龄		健康状况	
	身份证号				现居住地			
监 护 人 情 况	监护人 (1)		联系电话		身份证号		与未成年人 关系	
	监护人 (2)		联系电话		身份证号		与未成年人 关系	
被 委 托 人 情 况	姓名		联系电话		与未成年人 关系		身份证号	
	家庭成员							
	照护类型		现居住地					
未 成 年 人 就 读 学 校 (幼 儿 园) 名 称					班主任及联 系方式			
<p>监护人_____、_____由于_____原因，自愿将_____（未成年人）委托给_____（被监护人）代为照护，被委托人知情同意，并接受乡镇人民政府（街道办事处）和村（居）民委员会的监督和指导。具体委托照护内容由监护人与被委托人协商确定。</p> <p style="text-align: center;">监护人：_____（签字） 被委托人：_____（签字）</p> <p style="text-align: center;">备案单位：_____（盖章） 年 月 日</p>								
<p><input type="checkbox"/>完成委托照护；<input type="checkbox"/>其他原因_____，现已解除委托照护。</p> <p style="text-align: center;">监护人：_____（签字） 被委托人：_____（签字）</p> <p style="text-align: center;">备案单位：_____（盖章） 年 月 日</p>								

参 考 文 献

- [1] 关于进一步健全农村留守儿童和困境儿童关爱服务体系的意见（民发〔2019〕34号）
 - [2] 关于进一步推进儿童福利机构优化提质和创新转型高质量发展的意见（民发〔2021〕44号）
 - [3] 宁夏儿童福利机构优化提质和创新转型高质量发展实施方案（宁民发【2021】56）
-