

# 西安市鄠邑区民政局文件

鄂民发〔2023〕81号

## 西安市鄠邑区民政局 关于印发《鄠邑区未成年人保护工作站服务指南 (试行)》的通知

各街道，景区管理局：

现将《鄠邑区未成年人保护工作站服务指南(试行)》印发你们，请认真执行。



# 鄂邑区未成年人保护工作站服务指南

最新修订实施的《中华人民共和国未成年人保护法》(以下简称《未保法》)提出要在乡镇(街道)层面建立未成年人保护工作站(以下简称未保站)。未保站是做好未成年人保护“最后一公里”服务的有效载体，是贯彻落实《未保法》和开展未成年人保护工作的重要阵地和工作抓手，为进一步推进全区各街道(景区局)未保站建设，制定本服务指南。

本指南依托鄂邑区三级未成年人保护体系实施，适用于街道(景区局)设立的，为未成年人提供关爱保护的专门场所使用。主要规定了鄂邑区未成年人保护工作站的服务原则、基本要求、服务内容及质量要求、服务评价与改进。

## 一、相关概念

### (一) 未成年人保护工作站

由街道(景区管理局)设立的，向未成年人提供关爱保护服务的场所(以下简称未保站)。

### (二) 儿童督导员

街道(景区管理局)负责儿童关爱服务及督导村(居)儿童主任工作的人员。

### (三) 儿童主任

是村(居)民委员会负责儿童关爱服务工作的人员。

### (四) 留守儿童

因父母双方连续外出务工三个月以上或一方连续外出务工三个月以上，另一方无监护能力，无法与父母正常共同

生活的不满十六周岁的未成年人。

### （五）困境儿童

因家庭贫困导致生活、就医、就学等困难的未成年人，因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入等困难的未成年人，以及因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童。

## 二、职责定位

（一）未保站是指在街道（景区管理局）设立的办理未成年人相关事务、保护未成年人身心健康、保障未成年人合法权益的执行机构和服务场所。

（二）未保站贯彻落实《未保法》提出的“六大保护”，以街道（景区管理局）辖区内未成年人及其家庭为服务对象，落实基本生活、医疗、教育、司法、福利服务等相关保障，推动辖区未成年人关爱保护服务联动机制建立，链接和引入未成年人保护专业人才、政策、服务等资源，指导村（居）民委员会等基层群众性自治组织依法开展工作。

## 三、服务原则

### （一）最大利益，保障需求

在处理涉及未成年人事项时，优先考虑未成年人的各项合法权益和需求，综合权衡各方面因素，选择最有利于未成年人的方案，采取最有利于未成年人的措施，实现未成年人利益最大化。

### （二）多方联动，全面参与

在开展未成年人保护工作的过程中，充分发挥未保站枢

纽作用，整合、联动多方资源，综合运用社会工作、心理咨询、艺术干预等专业机构、专业人员、专业手法开展服务，注重和引导社会力量参与未成年人保护工作，共同守护未成年人健康成长。

### （三）家庭尽责，政府兜底

明确家庭、政府对未成年人的保护责任，立足完善家庭功能，引导家庭尽责，关注未成年人家庭监护状况与监护能力，视情况及时启动监护干预工作。

### （四）及时干预，尊重隐私

对需要干预的未成年人第一时间介入开展服务工作，在服务过程中尊重和保护未成年人的隐私。

### （五）因地制宜，结合实际

结合本地区地理、交通、服务半径、经济社会发展水平等因素，分层分类分级施策开展未成年人保护工作。

## 四、基本要求

### （一）工作场所

区未成年人保护工作领导小组统筹，区民政部门指导，街道负责落实，联动多方资源推进未保站建设。

1. 未保站应按照要求设置统一标识，选址宜充分考虑交通便捷、环境安全等因素。

2. 工作场所宜依托现有的党群服务中心、社区文化活动中心、镇(街)社会工作服务站等资源合理设置。

3. 未保站宜设置在建筑物一层，如设在多层或高层建筑二楼及以上，站内窗户等设施应安装防护设施。

4. 街道（景区管理局）应提供固定场所用于开展未成年人保护工作，用于日常办理未成年人相关事务。

5. 未保站可设置提供未成年人服务的多种功能区，包括但不限于文化娱乐、体育运动、心理疏导、课业辅导、未成年人临时庇护等功能区。

## （二）工作人员

1. 应根据街道（景区管理局）未成年人人数，按照比例合理设置从事未成年人保护工作的人员数量。

2. 未保站应设站长1名，可由街道（景区管理局）分管领导兼任。

3. 儿童督导员和受委托的专业社会服务机构应在本区域内招募和培育志愿者。

4. 未保站应指导村（居）民委员会配备专（兼）职儿童主任，组织儿童主任培训，督导其日常工作。

5. 未保站可邀请心理咨询师、社会工作者、律师等专业人士协助开展日常工作。

6. 未保站应引导辖区内表现积极的返乡大学生、退休教师等志愿者和相关专业人员成为未成年人保护工作骨干，参与辖区内未成年人保护工作。

## （三）运营管理

1. 未保站应建立合理的组织架构和内部分工制度，包括但不限于人员管理、财务管理、档案管理物资管理等制度。

2. 未保站应建立规范的服务流程，包括接待、受理、跟进、回访等流程。

3. 未保站应制定年度工作计划，结合各辖区实际情况，指导村（居）完成工作计划的制定

#### （四）安全管理

1. 应急预案。各街道（景区局）未保站应制定防噎食、防走失、防烫伤、防跌倒、防触电、防地震、防食品药品误食、防公共突发事件、火灾、突发疫情、汛情等事件的应急预案。制定突发事件报告制度。按照突发事件报告的相关规定逐级报告。

2. 安全教育。各街道（景区局）未保站工作人员应接受安全知识培训，熟悉安全知识。相关第三方、志愿者和从事维修、保养、装修等短期工作人员应接受未保站关于用电、禁烟火种使用、门禁使用、尖锐物品管理等安全教育。

### 五、服务内容及要求

#### （一）日常服务

未保站的日常服务内容包括但不限于以下：

1. 法律政策宣传服务。提供《民法典》《未成年人保护法》《刑法》《反家庭暴力法》《家庭教育促进法》《义务教育法》《预防未成年人犯罪法》等相关法律和政策宣传。

2. 思想道德建设。整合德育资源，向未成年人提供核心价值观、爱国主义教育、革命传统教育中华传统美德教育和民主法制教育。

3. 服务档案建立。按照“一人一档”的要求建立未成年人服务档案，重点关注留守儿童、困境儿童、孤儿以及事实无人抚养儿童等对象。

4. 政策咨询服务。接待未成年人保护和儿童福利相关的政策咨询，协助申请和办理各类未成年人救助和福利事项，对符合条件的未成年人落实政策保障。

5. 重点个案跟进走访。对辖区内发现报告的高风险、疑似受伤害或受监护侵害的未成年人提供跟进走访、评估、权益维护、临时庇护等服务。

6. 信息录入。动态更新、及时录入辖区未成年人的信息数据。

7. 教育服务。组织开展未成年人安全教育、家庭教育、性教育、中华民族传统主题教育、社会主义核心价值观等教育活动。

8. 文体娱乐服务。组织开展未成年人学习类、音乐类、手工类、生活技能类等文体娱乐活动。

9. 资源链接。以未成年人需求为导向，链接和引入辖区内外各方面政策、人才、资金、物资、服务等资源，最大限度回应未成年人及其家庭需求。组建“未成年人保护志愿服务队”，常态化开展涉及未成年人的宣传、讲座、活动等服务。引导辖区商家资源组建“防儿童走失商家联盟”，守住防儿童走失第一道关口，及时对儿童提供各种帮助。激励老干部、老战士、老专家、老教师、老模范等“五老”同志发挥优势和作用，参与农村留守儿童和困境儿童关爱保护，开展“结对关爱”帮扶活动。

## （二）家庭监护支持和干预服务

未保站应为监护能力不足和监护失当的家庭提供监护

支持和干预服务，服务内容包括但不限于：

1. 监护支持服务。评估家庭监护能力，对监护能力不足的家庭提供必要的政策支持和育儿指导
2. 亲子教育和亲职教育服务。帮助未成年人父母树立正确的教育观念，规范教育行为
3. 紧急干预服务。对拒不履行监护职责或监护失当造成未成年人受伤害的情形，及时制止、庇护，并向公安、妇联等有关部门报告、协助处置等。

### （三）探访服务

未保站工作人员应通过定期上门入户、电话视频等方式，了解掌握未成年人生活情况，重点走访以下人群：

1. 孤儿、事实无人抚养儿童。
2. 农村留守儿童、困境儿童。
3. 因监护人服刑、吸毒、重病、遗弃、经常性忽视、家庭暴力等原因导致监护情况较差、失学辍学、无户籍以及多重困境等重点对象。
4. 遭遇重大变故的未成年人。

### （四）受突发事件造成监护缺失的未成年人救助服务

未保站对监护缺失的未成年人应按以下要求提供紧急救助服务：

1. 在乡镇人民政府(街道办事处)的领导下，指导辖区村(居)对未成年人监护情况全面摸底及时核实情况。
2. 对村(居)、辖区居民及摸排的监护缺失未成年人信息统一报送至上级民政部门，建立台账，动态监测。

3. 为出现特定紧急情况的未成年人提供临时庇护和基本生活照料服务。

4. 对监护缺失的未成年人提供心理疏导和情绪支持服务，并链接政府和社会资源提供有效监护或帮扶。

5. 为监护缺失适龄未成年人联系学校或相关教育部门，提供就学保障的指导和服务。

6. 对因突发事件造成与监护人失散的未成年人，及时向公安部门通报进行寻亲。

#### （五）危机个案的处置服务

对实际工作中遇到高风险、受伤害的未成年人，未保站应按以下要求提供危机干预和紧急处置服务：

1. 若未成年人处于危机状态，应将未成年人及时带离现场并提供临时庇护服务。

2. 应及时向上级民政部门、公安部门报告个案执行情况。

3. 应对未成年人提供临时照料和评估工作。

4. 委托专业心理咨询师、社会工作者、律师等专业人士为有危害风险的未成年人提供服务。

5. 协助未成年人救助保护机构、社会工作者等开展个案跟进、回访工作。

#### （六）个案转介服务

未保站应按以下要求提供个案转介服务：

1. 宜搭建与青年联合会、社工服务站等服务阵地的沟通平台，主动联系社会组织或机构加入沟通平台，与合适的机

- 构确立意向合作关系，建立个案评估及转介关系；
2. 应全程参与转介工作，保持与服务对象以及所转介机构的联系，跟进服务进展，签署保密协议。

## 六、工作制度

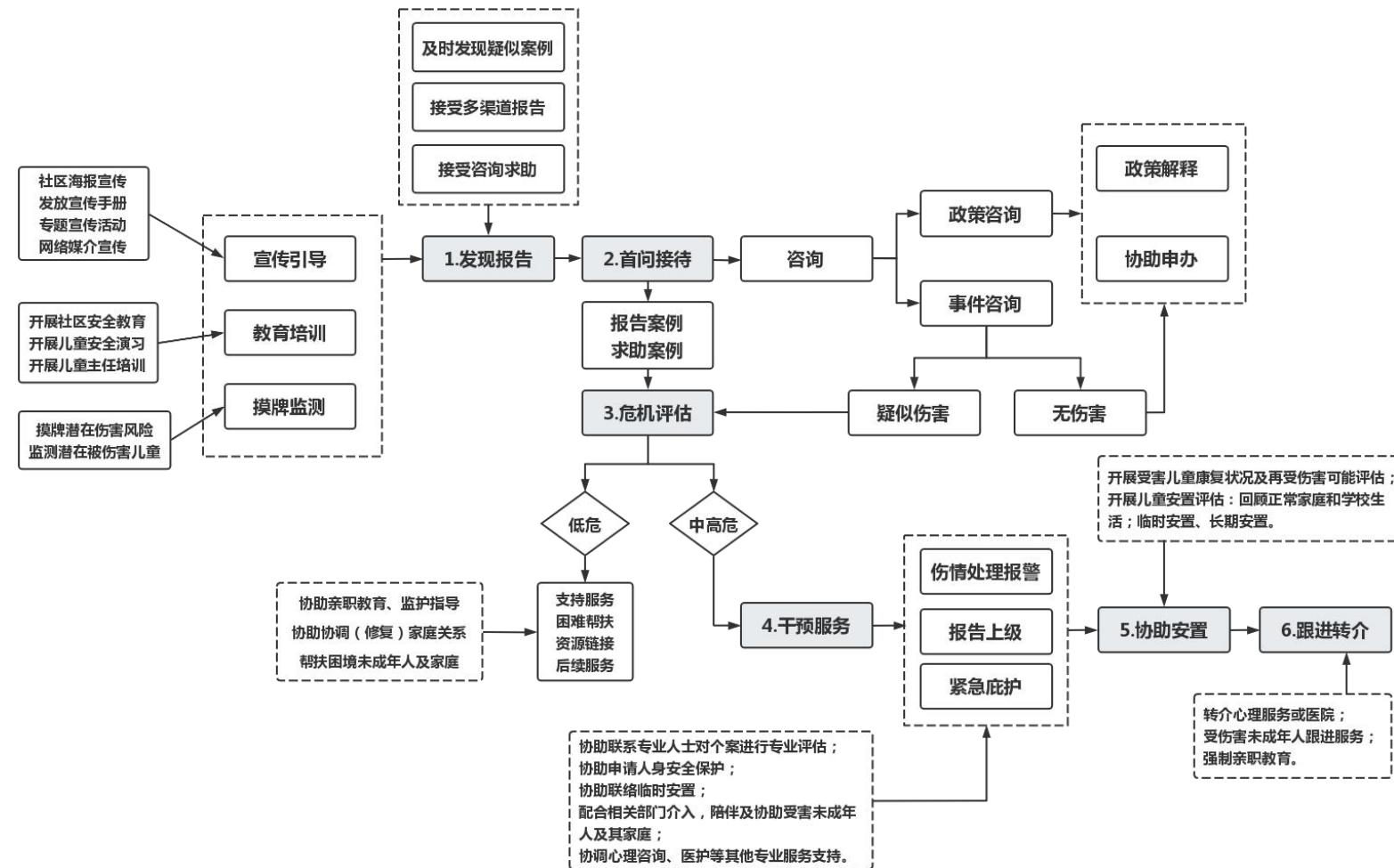
1. 制定完善工作人员制度规范，包括未保站人员岗位职责、工作内容、工作流程、工作考勤和轮值制度、考核制度、设施设备管理制度等。
2. 制定完善服务对象制度规范，包括未成年人档案管理制度、未成年人临时监护制度、未成年人定期访视制度、侵害未成年人案件强制报告制度、未成年人安全和隐私保护制度等。
3. 建立镇（街道）儿童议事会制度，开展内容丰富、形式多样的儿童议事活动，倾听儿童声音，吸纳儿童建议，尊重儿童需求，增进儿童对自身权利和义务的了解，维护儿童发展和参与权利，促进儿童健康成长。

## 七、服务评价与改进

1. 应建立全面有效的服务评价管理制度，自觉接受服务对象、有关职能部门和社会的监督，定期开展服务质量满意度测评。
2. 应依据服务评价结果，制定整改措施，持续改进服务质量，保存持续改进记录。



## 未成年人保护工作站服务流程



## 未成年人危机等级评估指标

危机程度	具体内容
低危	1.没有受伤或轻微受伤；无须接受治疗；对未成年人没有造成可察觉的影响；一次性事件。2.加害者无法接触到受伤害未成年人。3.未成年人可以正常返校上课。4.没有已知未成年人虐待历史。5.照护者精神正常、情绪稳定。6.愿意与未保站机构或社会组织合作。7.照护者认识监护未成年人的责任，有适当运用有关技巧和履行责任；有监护或照顾意愿但监护、照护或养育技巧不够，如亲子关系发生问题。8.照护者没有服用违禁药物或酗酒；照护者服用药物或饮酒，但没有影响其对未成年人的养育。9.有稳定的家庭收入或虽然家庭困难，但家居环境相对清洁，没有明显的安全或健康危机。10.家中有可替代的父或母，被视为可发挥支援作用。有亲戚、朋友、邻里社会支持网络。
中危	1.身体轻微受伤或出现无法解释的伤患，须接受医院诊断或治疗；有惩罚、管教等历史。2.加害者住在家中或住在附近，但很难接触到受伤害未成年人，受伤害未成年人经常得到家庭内其他成人的监督。3.经常缺课，有某些行为问题；未成年人衣衫褴褛，经常挨饿。4.过往的报告有曾虐待、疏忽照顾未成年人；或曾为未成年人、家庭提供保护服务，或曾为加害者提供教育或矫正服务。5.照护者可能有身体残疾、情绪障碍、或中度智力局限；有犯罪、精神病记录或历史。6.家中有非加害者的成人在场，可确保与未保机构或社会组织维持最低限度的合作。7.照护者疏忽对未成年人的照护；表现前后不一；不确定照护者是否具备为未成年人提供最低程度照顾所需的照护知识或技巧。8.服用药物或饮酒影响照护者的活动能力；服用药物或饮酒引起现有监护缺失或不当问题。9.家庭经济困难，家居环境不整洁，卫生状况堪忧，家居看到蟑螂或其他害虫。10.可取代父或母的成员并非经常在家或只承担照顾未成年人的最低责任，家庭人际关系经常冲突，有家人能给予支援但却居于远处；朋友和邻居能够提供部分支援。
高危	1.须即时接受治疗或住院；有过度惩罚、性骚扰的历史。2.加害者住在家中，或住在附近可以接触到受伤害未成年人；无法确定其他成人可否保护未成年人。3.有严重的行为问题，父母不合作；未成年人害怕接触父母；辍学；童工事件。4.过往的报告显示曾严重虐待或疏忽照顾未成年人；有关的未成年人、家庭或加害者涉及多宗虐待或疏忽照顾个案。5.照护者严重残疾；对现实的感知欠佳；对未成年人的行为有不切实际的期望或认知；有严重的智力局限；因酗酒或滥用药物丧失能力。6.照护者不认为有未成年人保护问题存在；拒绝合作或采取逃避的态度。7.照护者不愿意，或无法运用所需的养育和照护技巧，或缺乏为未成年人提供最低程度照顾所需的知识。8.照护者经常大量服用药物、酗酒，对未成年人造成长期的危险；阻碍未成年人个案计划的实行。9.家庭经济困难，家居环境脏乱差，存在安全危险，如电线外露及或有火警危险等。10.可取代父或母的成员被怀疑为加害者，或服刑；家庭人际关系冲突；得不到亲戚、朋友、邻里支持。

## 未成年人保护强制报告登记表

报告人信息					
公开或匿名	<input type="checkbox"/> 公开 <input type="checkbox"/> 匿名 (跳转至报告方式)				
报告人姓名		联系方式			
报告人身份	<input type="checkbox"/> 儿童本人			<input type="checkbox"/> 儿童监护人	
	<input type="checkbox"/> 其他亲属 (请注明 )				
	<input type="checkbox"/> 社区人员 (邻居等)		<input type="checkbox"/> 村居委工作人员		
	<input type="checkbox"/> 学校老师		<input type="checkbox"/> 学校同学		
	<input type="checkbox"/> 医务人员		<input type="checkbox"/> 志愿者		
	<input type="checkbox"/> 未保站员工		<input type="checkbox"/> 社会组织		
<input type="checkbox"/> 其他 (请注明 )					
报告方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面对面 <input type="checkbox"/> 信箱 <input type="checkbox"/> 邮箱				
	<input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 其它 (请注明 )				
报告时间	年    月    日    时    分				
未成年人信息					
未成年人姓名		性别		年龄	
住址			联系电话		
监护人姓名		身份		联系电话	
情况陈述					
案件发生地			发生时间		

案件经过			
疑似施害者姓名		身份	
未成年人具体状态			
身体状态			
精神状态			
行为表现			
未成年人对 伤害案件的 认知与评价	(认识、理解与评价：对施害者行为的认识、关系及信任程度、亲密程度、继续相处意愿等)		
附件			
填写人		填写日期	

## 未成年人保护服务转介记录表

儿童信息					
姓名		性别		年龄	
住址		联系电话			
监护人姓名		身份		联系电话	
转介服务记录					
转介理由	(目击或了解到的儿童伤害案件具体发展过程与情形，描述性话语)				
转介信息	转介接收单位				
	单位地址				
	对接负责人姓名				
	联系方式				
未保站后续 跟进计划					
填写人姓名			填写日期		