

《特需未成年人保护服务指南》解读

《特需未成年人保护服务指南》（下称“本标准”）已于2022年7月29日发布，于2022年8月1日实施，现就制定背景、目的和意义、主要内容解读如下：

一、制定背景

未成年人保护是国家民生事业的重要组成部分，近年来，随着我国经济、社会的高速发展，未成年人保护工作越来越引起重视，未成年人保护事业取得长足发展。新修订的《未成年人保护法》《预防未成年人犯罪法》于2021年6月1日起正式实施，其中，新《未成年人保护法》增设了政府保护专章，进一步强化了政府对未成年人保护的职责。但面对新时期人民群众对美好生活的更高期待与要求，在具体的服务实践中，尤其是困境儿童、涉法涉诉未成年人等因身心健康或合法权益受到侵害而需要特别照顾和帮助的未成年人（简称“特需未成年人”），其保护工作仍面临不少困难和挑战，目前深圳市未成年人保护服务工作主要依托未成年人保护服务中心、服务站点及其他青少年服务机构实施，工作人员职责不够清晰、专业化程度不够高、服务质量参差不齐等现象时有发生，一定程度上影响了未成年人保护服务工作的成效，全市对特需未成年人的保护服务质量和水平仍有较大的提升空间。

目前，我国未成年人保护法律体系已基本形成，未成年

人司法保护、相关部门未保职责明确，已取得较突出的成果，但是，特需未成年人保护服务领域尚未出台国家标准、行业标准及省、市地方标准等规范性文件，具体工作的落地实施缺乏统一、系统、规范、科学有效的指引。特需未成年人保护服务工作的对象、内容均具有普遍性，实施主体具有广泛的社会性，通过制定特需未成年人保护服务工作地方标准，总结出一套行之有效且可复制、可推广的服务模式和工作方法，将有利于高效解决深圳市特需未成年人保护服务中的重点难点问题，培养出一批业务能力优秀的未成年人保护服务工作者，打造基层成功实践案例，切实体现党委、政府的现代治理理念和以人民为中心的政治担当。

二、目的和意义

本标准 of 未成年人保护相关机构或社会组织开展特需未成年人保护服务工作提供了技术依据，为全市特需未成年人保护服务工作提供了具体的、系统的操作指引。

本标准推动了深圳市特需未成年人保护服务的规范化、精细化管理，有利于深圳市特需未成年人保护服务质量和水平全面提升，有利于培养出一批业务能力优秀的未成年人保护服务工作者，打造基层成功实践案例，切实体现党委、政府的现代治理理念和以人民为中心的政治担当。同时还填补了特需未成年人保护领域的标准空白，体现了深圳市创建特色社会主义先行示范区的示范作用。

三、主要内容

本标准包括范围、规范性引用文件、术语和定义、服务主体、服务对象、服务原则、服务内容、服务要求、服务评估与改进、附录和参考文献等 11 个章节。以下对标准中的关键要素和主要条款进行简要说明。

（一）标准名称

本标准的服务对象是面临身心健康或合法权益受侵害等问题而需要特别帮助的未成年人，因此标准名称中给出了“特需未成年人”这一称谓。该称谓借鉴了“特需儿童”或“特殊需要儿童”的称谓方式和内涵——凡是需要特殊帮助或特殊服务的儿童都属于特殊需要儿童。“特需儿童”是随着经济文化的进步及教育观念的转变，为避免标签化嫌疑，从过去所称“特殊儿童”转变而来。本标准给出“特需未成年人”这一称谓，既体现了本标准服务对象的特征和内涵，又体现了深圳市与时俱进的服务理念。

（二）第 1 章：范围

本文件规定了特需未成年人保护服务的服务主体、服务对象、服务原则、服务内容、服务要求以及服务评估与改进等方面的要求。

本文件适用于深圳市未成年人保护机构或社会组织开展特需未成年人保护服务工作。

（三）第 2 章：规范性引用文件

本章给出了本标准规范性引用的文件清单。

（四）第3章：术语和定义

本章给出了本标准的术语和定义，主要是对“特需未成年人”的解释。

（五）第4章：服务主体

本章结合深圳市特需未成年人保护服务实践经验，给出了服务主体的建设要求，包括运营主体、制度建设、团队建设、场所设置等方面的要求。

（六）第5章：服务对象

本章参考《深圳市困境儿童分类保障工作指引（试行）》，结合深圳市未成年人保护工作实践经验，给出了特需未成年人保护服务的对象类型，主要包括五大类未成年人。

（七）第6章：服务原则

本章参考 MZ/T 058《儿童社会工作服务指南》，结合深圳市未成年人保护工作实践经验，明确了特需未成年人保护服务的原则。

（八）第7章：服务内容

本章给出了特需未成年人保护服务的主要内容，主要分为专案服务和日常服务。

（九）第8章：服务要求

本章给出了专案服务的总体流程和各环节的工作要求以及热线服务、法律服务、综合帮扶服务、公众及家长教育

服务等日常服务的要求。

专案服务主要参考了 MZ/T 094《社会工作方法 个案工作》以及 MZ/T 058《儿童社会工作服务指南》的实施路径和服务方法，并结合深圳市未成年人保护服务实践经验编制。日常服务主要参考了《未成年人法律援助服务指引(试行)》(司公通〔2020〕12号)、GB/T 30446.2—2013《心理咨询服务 第2部分: 服务流程》，并结合深圳市未成年人保护服务实践经验编制。

(十) 第9章：服务评估与改进

本章参考 MZ/T 094《社会工作方法 个案工作》中的评估要求，结合深圳未成年人保护服务实际，给出了服务评估与改进的要求。

三、附则

本标准由深圳市司法局提出和归口。其起草单位有深圳市福田区司法局、深圳市标准技术研究院、深圳市福田区益启法律服务中心。