

《未成年人保护工作站建设指南》解读

一、编制背景及目的

未成年人保护工作关系国家未来和民族振兴。党中央、国务院始终高度重视包括未成年人救助保护在内的基本公共服务的标准化工作，《国家基本公共服务（2023年版）》将特殊儿童群体基本生活保障、困境儿童保障、农村留守儿童关爱保护三类事项列为国家基本公共服务事项；国家《“十四五”公共服务规划》提出“推进基本公共服务标准体系”“健全完善基本公共服务标准体系”；《国家标准化发展纲要》提出“推进基本公共服务标准化建设”。《中华人民共和国未成年人保护法》（以下简称“未保法”）明确提出“乡镇人民政府和街道办事处应当设立未成年人保护工作站或者指定专门人员，及时办理未成年人相关事务”。《深圳民政事业发展“十四五”规划》要求到2025年实现全市街道未成年人保护工作站100%覆盖。

街道未成年人保护工作站是基层儿童关爱服务的主要阵地，承担日常开展儿童福利、家庭监护支持和干预、未成年人突发安全事件应急处置、未保法宣传、基层儿童工作队伍建设等工作。然而，目前尚未出台未成年人保护工作站建设的国家标准及广东省、深圳市的地方标准。通过制定《未成年人保护工作站建设指南》地方标准，加强未成年人保护工作站的规范化建设，将有利于织密我市未成年人保护“市、区、街道、社区”四级工作网络，

优化垂直管理系统和现行工作机制，保障各项儿童关爱服务政策落地执行。

二、主要内容

本文件由11个章节、12个附录和参考文献组成。以下对标准中的主要条款进行简要说明：

（一）范围。给出了街道未成年人保护工作站的建设原则、工作任务、场地要求、人员要求、服务内容、环境营造、运行管理以及评价监督等方面的指导。适用于深圳市街道未成年人保护工作站的建设和运营管理。

（二）规范性引用文件。本文件没有规范性引用文件。

（三）术语和定义。给出了未成年人保护工作站、儿童督导员、儿童主任、儿童社工、困境儿童的定义。

（四）建设原则。给出了未成年人保护工作站四项建设原则，具体包括“儿童优先，权益为本”“预防为主，标本兼治”“政府负责，社会协同”“专业引领，因人施策”等内容。

（五）工作任务。介绍了未成年人保护工作站八项工作任务。具体包括落实基层儿童保护工作机制、儿童关爱帮扶措施、履行强制报告义务、提供监护监督与指导、引导社会组织参与专业服务、加强队伍能力建设、提供社区工作指导、定期报告工作等内容。

（六）场地要求。给出了未成年人保护工作站场地建设的相关指引，包括空间建设、服务区域功能、场所设施、场地命名等

内容。

（七）人员要求。明确了未成年人保护工作站在人员配置上的基本要求、伦理要求、岗位简介等内容。

（八）服务内容。给出了未成年人保护工作站服务内容工作指引，包括监测预防、福利保障、强制报告、应急处置、评估帮扶、监护随访、社会参与等内容。

（九）环境营造。介绍了未成年人保护工作站在环境营造相关内容，包括开展家庭教育指导、未成年人保护法律法规宣传、儿童权利倡导、儿童友好环境营造、协助校园周边环境综合整治、未成年人网络防沉迷等内容。

（十）运行管理。给出了未成年人保护工作站运行管理相关指引，包括制度建设、档案管理、人员培训、服务质量管理等内容。

（十一）评价监督。给出了未成年人保护工作站评价监督的基本要求，包括定期接受街道主管部门监督检查、引入第三方开展服务质量成效评估、建立投诉反馈机制，及时处理服务对象及其家庭所反映的问题等内容。

（十二）附录。给出了未成年人保护工作站在服务开展过程中涉及的资料性工具表格和量表。

（十三）参考文献。列出了本文件编制过程中参考的文件清单。

三、标准实施意义

街道未成年人保护工作站是基层未成年人保护工作的枢纽平台，是贯彻落实未保法和解决困境儿童保障政策落地的“最后一公里”。本文件的制定，有助于畅通监测预防、强制报告、应急处置、评估帮扶、监护干预“五位一体”的基层儿童保护机制，通过实施标准，将有助于进一步提高街道未成年人保护工作的专业性和效率，确保未成年人保护工作各项政策和措施得到有效落实，进而提升街道未成年人保护工作的服务质量和水平，从而助推我市儿童福利和未成年人保护工作事业提质增效。

四、附则

本文件由深圳市民政局提出并归口，主要起草单位有深圳市未成年人救助保护中心、深圳市标准技术研究院、深圳市宝安区社会救助综合服务中心。