

第八章

第二节 社会服务机构的类型与运作

一、社会服务机构的性质与类型

(一) 性质

- (1) 非营利机构(经费来源于政府拨款、社会捐助或国际援助, 不以获取利润为目的)
- (2) 明确和清晰的使命、宗旨、目标、服务重点和服务承诺、服务策略, 强调社会使命和社会责任
- (3) 主要功能提供专业化的、优质的福利服务。

(二) 类型

(1) 一般类型:

① 政府主管的社会保障事务的行政机构;主要有五种类型: 一是独立的社会福利行政主管机关; 二是社会福利与卫生合并的行政主管机关; 三是社会福利与劳工合并的行政主管机关; 四是社会福利、卫生、劳工合并的行政主管机关; 五是社会福利与其他公共行政职能混合的行政主管机构。

② 从事公共服务、公益服务的机构(了解)

(2) 我国社会服务机构的类型: (重要)

- ① 政府;(民政部、人力资源与社会保障部)
- ② 群团组织;(工、青、妇、老、残、红)
- ③ 社会公益事业单位;

-- 一类: 承担政府规定的公益性无偿服务, 不能通过市场配置资源, 经费国家拨付, 不得开展经营(儿童福利院、救助站——民政部)。

-- 二类: 根据国家确定的公益目标, 自主开展相关业务活动, 取得业务收入, 国家对其财政进行相应补贴(高等院校、非营利医疗机构、社区服务中心等。)

-- 三类: 从事一定的公益业务活动, 但社会化程度高, 基本实现有市场配置资源的事业单位。(经营性的残疾人康复医院、企业办养老院等、企业班幼儿园)

④ 社会服务类民间组织

-- 政府支持的民间组织: 由政府推动成立, 并享有政府的行政支持(中华慈善总会、中国青年发展基金会、中国扶贫基金会、中国社会工作协会)

-- 纯民间组织: 完全依靠社会捐助和收费服务支持的社会服务机构。(北京慧灵、北京星星雨教育中心、协作者文化传播中心、红枫妇女热线)

-- 契约型社会工作服务组织: 在政府购买服务改革趋势下成立的组织, 有政府资助, 按合同要求提供“公共服务”(上海自强服务社、深圳鹏星社工服务社)。

(三) 我国社会服务机构的发展

近年来, 我国社会服务机构发展势头迅猛, 社会服务机构的数量、从业人员、服务范围、服务领域等都有了长足发展。

二、社会服务机构的组织结构与运作

(一) 社会服务机构的组织结构

1. 一般组织结构

① 直线式组织结构: 一种由上而下的指挥关系, 主管在其所属的范围内, 具有绝对的指挥权, 各级部署都必须绝对服从其主管, 而主管也承担有关活动和实现组织目标的责任。(企



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

业的厂长——车间主任——班组长——工人)

②直线参谋式组织结构: 指组织层级之间存在着水平和垂直的关系, 而参谋作为专家有责任来协调直线部门的管理者。参谋的职权是主管授权的一种权力形式。(儿童福利机构设立专业督导委员会)

③职能式组织结构: 职能部门化在特定工作范围内可以直接对其他管理人员下达命令的结构。职能部门具有较大的权力, 不仅收集信息和提供意见, 而且可以作决定和执行。(例如学校的教务处和各系之间的关系, 在涉及教学安排、教学质量控制等方面可直接对系部下达指令, 但在级别上市平行的。)

2. 团队结构类型

①问题解决: 为了解决某一目标比较明确的问题, 来自不同部门的成员在一定时间内聚在一起, 讨论并解决某些具体问题。但团队具有临时的性质, 任务完成, 团队就解散。(技术攻关小组)

②跨专业团队: 由来自不同部门、不同专业领域的专业人员组成的一个群体, 通过建立跨专业团队来为服务对象提供个案管理, 提高服务质量。

(二)服务机构的运作

1. 功能性环节: 授权、协调、沟通(简单了解)

2. 项目化运作

机构为了达到特定的目标, 调集各种人力、物力资源, 并通过协调, 来开展相关的活动, 完成规定任务。

(1)特征: 清晰明确的目标、明确的时间周期限定、多主体协调并共同行动、多资源整合动员。

(2)意义: 明确的目标使服务活动合理;资源使用效用高推动综合效益最大;促进机构人员的综合能力;有利于客观跟踪与评价服务。

(3)步骤: 目标- 计划- 行动- 检讨结果 (实施依据: 项目方案)

配套习题:

1、社会工作服务机构的项目主管指派一名社会工作者与社区党支部书记沟通落实党群服务项目, 并与社区居民代表座谈交流。为了确保上述工作的顺利开展, 该主管最恰当的做法是 ()。

- A. 给予社会工作者足够的职权
- B. 给予社会工作者足够的自由
- C. 帮助社会工作者与同事协调
- D. 帮助社会工作者向公众交代

【答案】A

【解析】 本题考查社会服务机构的运作。授权是上级主管适当地将职权交给下属的过程。社会工作服务机构主管可授权的内容有: (1)授权任务; (2)授予“权力”, 一项授权任务必须拥有足够的职权才能完成; (3)所授权力要进行明确的限制。

2、某社会工作服务机构在其微信公众号的首页“功能介绍”一栏写道: 本机构致力于推动社区发展与社区能力建设, 通过帮扶弱势群体实现“与你同行, 助人自助”的理念。上述表述展示了机构的 ()

- A. 使命宗旨



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

- B. 策略目标
- C. 运作目标
- D. 项目目标

【答案】A

【解析】社会服务机构的使命和宗旨是其对解决社会问题的公开承诺, 具有较高的价值取向, 反映的是期望实现的意图、努力从事的事业和志愿投入的精神, 属理念层次。社会服务机构使命和宗旨的实现依托于具体的服务和活动, 脱离了机构使命和宗旨的服务和活动, 即使有利于机构生存, 也会招致赞助人、服务使用者以及社会大众的质疑, 进而影响机构的公信力。

3、某社会工作服务机构成功申请到居家安全服务项目, 计划联系辖区电力公司一起为居住在老旧小区独居、高龄和贫困老人排查用电安全隐患。该项目进入实施阶段, 项目主管必须充分考虑的要素是 ()

- A. 项目评估的方法
- B. 项目人员的分工
- C. 机构的资金来源
- D. 机构的使命宗旨

【答案】B

【解析】社会服务机构的项目实施过程包括设定目标—制订计划—采取行动—检讨结果四个步骤。项目的具体实施则可根据社会服务方案的推行步骤去加以执行。社会服务方案的策划步骤和方法, 简单地讲, 可以分为三个部分: 计划、执行和评估。其中计划由两部分组成, 即问题的认识分析与目标制定; 方案安排阶段 (实施阶段) 包括制订各种可以实现目标的可行性方案。方案制订者在这个过程中主要是讨论多种可行的方法, 清晰描述出各种限制, 甄别哪些服务是可行的、有效率的和有效满足服务消费者的需要的。这个阶段要尽可能地列出种种可能提供的服务方案。各方案的详细内容包括目标、对象、活动形式、日期、时间、场地、服务程序表、人力分配、财政预算、所需设备、预期困难和应对方法等。故项目主管必须要充分考虑的是项目人员的分工。

4、某养老机构在开展老年人入院评估时, 充分发挥机构内医生、护士和社会工作者的优势, 相互配合完成老年人身体、心理、社交等多方面的评估。从机构运作功能的角度看, 上述安排属于 ()

- A. 授权
- B. 沟通
- C. 命令
- D. 协调

【答案】D

【解析】协调。协调是社会服务机构中各部门的活动化为一致性行动的过程, 通过发挥团队精神, 顺利执行各部门的活动, 实现共同目标。协调的目的包括: 一是促进各部门的密切配合、分工合作, 从而如期实现工作目标; 二是推动各部门和员工步调一致, 化个别努力为集体合作的行动, 增进组织效率。

5、关于社会服务项目化运作的说法, 正确的是 ()。

- A. 项目化运作的社会服务没有明确期望达到的目标



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

- B. 项目化运作的社会服务一般没有确定的时间周期
- C. 社会服务项目管理能够促进服务资源更加合理的使用
- D. 社会服务项目的实施组织体系需要与机构的组织结构保持一致

【答案】C

【解析】社会服务项目的特征：一是明确而具体的目标。二是具有明显的时间周期特征。三是多个行动主体共同协调的活动。四是多种资源的动员和整合。故答案应选 C。

6、“不再慌糖”是某社区健康服务中心专为老年糖尿病患者提供的服务项目。该项目由社会工作者、退休党员、护士组织发起。项目运行半年后，又有几位心理咨询师、医生和瑜伽教练加入该工作团队。该项目的团队结构类型是（ ）。

- A. 问题解决团队
- B. 跨专业团队
- C. 医疗服务团队
- D. 老人互助团队

【答案】B

【解析】根据团队在社会服务服务机构中的不同作用，最常采用的团队结构可分为以下两种类型。(1)问题解决型团队。(2)跨专业团队。所谓跨专业团队是由来自不同部门、不同领域的专业人员组成的一个群体，他们组成团队的目的是完成一项共同任务，或是通过建立跨专业团队来为服务对象提供综合性服务。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过，千万人掌上题库!