

第八章

第六节 社会服务机构的公信力和公共关系管理

一、社会服务机构的公信力

公信力：指社会服务机构获得政府、社会和公众信任的能力。

1、社会服务机构的公信力的展现—多元交代

① 财政交代——向谁：提供或赞助机构服务经费的政府或机构或个人提供财务报告；

目的：证明资金使用的适当性和效益。

② 政治交代——向谁：立法和权力机构、媒体；

目的：交代机构履行社会责任和义务的情况。

③ 专业交代——向谁：专业同行和社会、机构；

目的：工作者遵守专业操守、提供良好专业水平的服务。

④ 服务交代——向谁：服务对象；

目的：获得服务满意的评估，以及机构有序、严谨、专业的服务品质。

⑤ 行政交代——向谁：董事会、管理人员和前线工作者；

目的：说明机构内部管理制度和程序的正常运作。

2、社会服务机构公信力评估

机构评估包括：机构本身的评估和社会服务绩效评估。

(1) 资金的合理使用和运作。

(2) 服务和活动与组织使命和宗旨保持一致。

(3) 财务与信息的透明化。

(4) 规范的治理结构。

二、社会服务机构的公共关系管理

1、公共关系的含义及特点

(1) 含义：组织为了更好地生存和发展，努力促进组织与公众之间的理解和适应的活动。

(2) 特点：

① 通过活动策划，传递信息给特定对象

② 依据事实

③ 选择合适的沟通媒介，进行直接有效的沟通

④ 除了服务对象还包括机构外部人群和内部人群。

2、意义

(1) 建立鲜明形象，获得认同和支持

(2) 有助申请资助，获得好感

(3) 争取社会各界对机构的使命、新计划或新观念的接受，消除误解和成见。

(4) 创造有利环境

3、主要方法

(1) 写新闻稿。

(2) 开记者会。

(3) 接受媒体采访。

(4) 制作机构刊物。

(5) 建立机构网站等媒体平台。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！

(6) 公开演讲。

(7) 筹备特别活动。

配套习题:

1、某社会工作服务机构为了推进机构的规范化运作, 建立了一套完整的内外部评估机制。下列评估的内容中, 属于机构外部公信力评估的是 ()。

- A. 确立与理事会意见一致的机构宗旨目标
- B. 机构参与行业协会组织的同业交流情况
- C. 要求财务部门定期向员工公开财务报告
- D. 向社会公开说明经费运用于服务的情况

【答案】D

【解析】 本题考查社会服务机构的公信力评估。公信力评估主要是外部评估, 主要包括以下四个方面: (1)资金的合理使用和运作。社会服务机构必须说明其经费是否被合理地运用于服务项目。(2)服务和活动与组织使命和宗旨保持一致。(3)财务与信息的透明化。(4)规范的治理结构。

2、近日, 某社会工作服务机构的困境儿童服务项目获得政府资金支持。为了增进社会大众对项目的了解, 扩大项目的社会影响力, 吸引更多的社会资源, 机构决定召开记者会。为此, 该机构应做的准备工作有 ()。

- A. 筹备“困境儿童生活写实”图片展览
- B. 将项目的启动仪式作为记者会的主题
- C. 确定记者会的程序、发言稿和主持人
- D. 联系当地的爱心企业为困境儿童捐款
- E. 准备好项目的相关资料和新闻发布稿

【答案】B,C,E

【解析】 本题考查社会服务机构开展公共关系的主要方法。记者会召开的基本前提是要有明确和有吸引力的主题, 例如机构某项活动的启动仪式, 对某个突发性社会议题的回应, 或者是机构进行的某项研究的成果发布等。记者会的主讲人一般是机构中指定的新闻发言人, 要求口才好, 而且熟知有关问题。此外, 也可找熟悉相关问题的不同职位或背景的人担任主讲人, 有必要的, 找服务对象现身说法会更有吸引力。记者会召开前要准备文字资料, 包括新闻稿以及记者会的程序、讲稿、相关的背景资料或相片等。记者会后要收集有关的报道存档, 并留意是否有误解或失实的报道。

3、某社会工作服务机构的年度工作报告中包括以下内容: 1. 机构财务收入情况; 2. 机构开展社会公益活动回报社会情况; 3. 机构各服务项目的服务满意度统计结果; 4. 机构的内部组织结构及管理制度执行情况。从充分展现公信力的角度看, 该机构仍需要在年度工作报告中补充的交代内容是 ()。

- A. 政治交代
- B. 专业交代
- C. 服务交代
- D. 行政交代

【答案】B

【解析】 本题考查社会服务机构公信力的展现。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

社会服务机构公信力的展现, 就是要求机构根据社会福利的多元交代特质, 主动、积极和负责地向社会提供机构的经费使用情况资料、服务成效评估资料, 以证明机构履行了社会职责、满足了服务对象的需要。具体而言, 这些交代包括: 一是财政交代, 主要是向提供或赞助服务经费的政府、基金会、捐款人提供财政报告, 证明资金使用的适当性和效益; 二是政治交代, 主要是向立法和权力机构、社交媒体交代机构履行社会责任和义务的情况; 三是专业交代, 机构要证明其聘用的社会工作者在服务中遵守社会工作守则、坚守专业操守并提供了达到良好专业水平的服务; 四是服务交代, 社会服务机构不仅要向服务对象提供服务, 而且还要提供令其满意的服务, 而服务对象满意度的评估不但要反映问题的解决程度, 也要证明服务是在机构内部严谨的行政监督、专业督导下提供的; 五是行政交代, 主要说明机构内部管理制度和程序的正常运作, 包括向董事会、管理人员和前线工作人员等作交代。1 属于财政交代, 2 属于政治交代, 3.属于服务交代, 4.属于行政交代。

4、下列评估指标中, 最能体现社会工作机构公信力的是 ()。

- A. 志愿者的参与程度
- B. 社会工作者的数量
- C. 治理结构的规范性
- D. 社会捐赠的资金量

【答案】C

【解析】一般来说, 公信力评估包括以下 4 个方面: 一是资金的合理使用和运作。二是服务和活动与组织使命和宗旨保持一致。三是财务与信息的透明化。四是规范的治理结构。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!