

菏泽市民政局文件

菏民发〔2024〕15号

菏泽市困境儿童家庭监护指导服务指南

第一条 服务依据

为规范困境儿童家庭监护指导服务，保障困境儿童健康成长，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国家庭教育促进法》《关于进一步健全农村留守儿童和困境儿童关爱服务体系的意见》（民发〔2019〕34号）《山东省人民政府关于贯彻国发〔2016〕36号文件加强困境儿童保障工作的实施意见》（鲁政发〔2017〕5号）《山东省留守和困境儿童关爱服务质量提升三年行动实施方案》（鲁民〔2024〕5号）《菏泽市留守儿童和困境儿童关爱服务质量提升三年行动实施方案》（菏民〔2024〕6号）等有关法律法规和文件规定，结合我市实际工作，制定本服务指南。

第二条 概念术语

1. 困境儿童

因监护不足、监护缺失或监护侵害导致人身安全受到威胁或者处于无人照料等危险状态的未满 18 周岁的儿童。

2. 监护评估

由县(区)民政部门或未成年人救助保护机构组织开展,旨在了解困境儿童的安全、生活、健康、教育、心理、发展等状况,以及监护人履责情况的专业活动。

3. 家庭监护

是指《中华人民共和国民法典》所规定的对于无民事行为能力人和限制民事行为能力人的人身、财产及其他合法权益通过家庭进行监督、保护。

4. 家庭监护指导

是指通过对父母或其他监护人开展家庭监护评估、培训、指导和教育等服务,提升父母或其他监护人的家庭监护意识、知识和能力,促进困境儿童健康成长的方法和过程。

5. 家庭监护指导者

是指经过系统培训和培养,掌握儿童发展、家庭监护知识和技能,能够运用专业方法和技术,为家庭开展监护指导服务的专业人员,包括但不限于未成年人救助保护机构工作人员、儿童督导员、儿童主任、社会工作者。

第三条 服务原则

1. 依法保护原则

开展家庭监护指导时应保护困境儿童的人身权利、财产权利以及其他合法权益，任何组织或者个人不得侵犯。

2. 儿童利益最大原则

开展家庭监护指导时应以困境儿童为中心，从困境儿童身心发展特点和利益出发提供专业服务，最大限度保障困境儿童权益。

3. 家庭为本原则

开展家庭监护指导时应以家庭为核心，强化家庭的功能，促进家庭有效地履行养育和监护职责。

4. 生态系统原则

开展家庭监护指导时应重视家庭的作用，坚持生态系统的观点，从困境儿童与家庭、朋辈群体、社区、学校、服务机构等互动关系中分析问题，识别所需资源，提供专业服务，促进困境儿童发展。

5. “物质+服务”综合救助原则

向困境儿童及其家庭提供物质帮扶和社会服务的综合性救助，提高困境儿童及其家庭的整体福利，促进家庭经济状况稳定，营造有利于困境儿童成长的家庭环境，提升家庭监护质量。

第四条 服务范围

困境儿童家庭监护指导服务适用于本市行政区域范围，包括但不限于以下类型：

1. 一般困境儿童的家庭监护指导；

2. 社会散居孤儿的家庭监护指导;
3. 事实无人抚养儿童的家庭监护指导;
4. 重点困境儿童的家庭监护指导;
5. 残疾儿童的家庭监护指导;
6. 农村留守儿童的家庭监护指导;
7. 流动儿童的家庭监护指导;
8. 服刑人员家庭困境儿童的家庭监护指导;
9. 涉案困境儿童的家庭监护指导;
10. 失管困境儿童的家庭监护指导;
11. 监护困境儿童的家庭监护指导。

第五条 服务方法

1. 政策倡导

向父母或其他监护人提供家庭监护指导相关的政策宣传，帮助父母或其他监护人了解与家庭监护相关的法规政策，形成科学合理的家庭监护观念。

2. 个案咨询

收集和分析困境儿童父母、其他监护人、家庭成员及困境儿童所处环境的相关信息，为困境儿童父母、其他监护人及家庭成员提供家庭监护知识、社会保障政策等咨询服务。

3. 个案管理

针对家庭监护状况，综合评估困境儿童和监护人的需求，提供综合性、精准化、精细化家庭监护指导服务，以满足困

境儿童及家庭的复杂需求。

4. 家访指导

深入困境儿童家庭，充分了解困境儿童和监护人的需求，为困境儿童、监护人及家庭成员开展法规政策宣传、监护知识教育、家庭关系辅导、家庭环境改善等服务活动。

5. 团体辅导

组织生活环境相似，或家庭监护状况类似的父母、其他监护人，开展知识讲授、交流互动、经验分享、互助成长等服务。

6. 指导课程

聚焦困境儿童父母或其他监护人需求，以促进父母或其他监护人意识提升、知识增长和能力增强为目的的家庭监护指导专题课程。

7. 心理辅导

及时发现并为有需要的困境儿童及家庭提供心理辅导和行为矫治服务，根据需要链接医疗、心理健康等机构，为困境儿童及家庭提供转介与后续跟进服务。

8. 家庭危机干预

评估困境儿童及家庭所面临的危机，制定家庭危机干预方案，及时处理、化解危机问题。

第六条 服务内容

困境儿童家庭监护指导服务包括但不限于以下内容：

1. 监护职责落实

——指导父母或其他监护人明确自身的监护责任及角色，强化父母或其他监护人在抚养、教育、保护和促进困境儿童发展方面的责任和意识，不得实施遗弃、虐待、伤害、歧视等侵害困境儿童的行为；

——指导父母或其他监护人了解并遵守相关法律法规及政策文件对监护职责的规定，明确困境儿童监护要点及要求，依法履行监护职责及抚养义务；

——指导父母或其他监护人通过参加培训课程、阅读相关书籍或进行专业咨询等方式，提升自身的监护能力；

——指导父母或其他监护人明确监护不当、监护缺失以及监护侵害的具体表现以及对困境儿童发展的不良影响，及时检视自身的监护行为；

——指导父母或其他监护人了解监护职责履行不到位、不履行监护职责的后果；

——监督存在监护不当、监护缺失或监护侵害行为的父母或其他监护人按照相关法律法规要求接受家庭教育指导。

2. 思想价值引导

——指导父母或其他监护人树立家庭是第一个课堂、家长是第一任老师的责任意识；

——指导父母或其他监护人努力提升自身道德修养，做到举止文明、言行一致，处处为困境儿童做表率，以健康的思想、良好的品行教育影响困境儿童。

——指导父母或其他监护人培养困境儿童树立正确的世

界观、人生观、价值观；

——指导父母或其他监护人培养困境儿童明礼诚信、勤奋自立、友善助人、孝亲敬老等良好品德，增强困境儿童法律意识和社会责任感，使困境儿童养成好品德、好习惯；

——指导父母或其他监护人培养儿童正确的思想观念和价值取向，协助困境儿童掌握正确认识、分析和解决问题的方法。

3. 生活照料

——指导父母或其他监护人为困境儿童提供合适衣着，根据季节变化随时增减衣服，衣着合体得当；

——指导父母或其他监护人做好饮食保障，按时按量为困境儿童提供三餐，根据季节时令，科学搭配困境儿童饮食，做到营养均衡、比例适当、饮食定量、调配得当，引导困境儿童养成健康的饮食习惯；

——指导父母或其他监护人重视环境卫生，保持干净、整洁的家居环境，培养困境儿童养成良好的卫生习惯；

——指导父母或其他监护人关注困境儿童身体健康，在困境儿童生病时及时就医，具备防病意识，带领困境儿童定期体检，配合民政部门、卫生部门、学校等定期做好困境儿童健康监测；

——指导父母或其他监护人引导并督促困境儿童坚持体育锻炼，培养困境儿童健康的生活习惯；

——指导父母或其他监护人培养困境儿童的生活自理能

力，引导困境儿童学习和掌握生活自理方法，养成生活自理习惯。

4. 心理健康促进

——指导父母或其他监护人营造良好的家庭氛围，促进困境儿童身心健康发展；

——指导父母或其他监护人重视困境儿童心理健康，引导困境儿童以合理的方式宣泄情绪，积极调控心态，学会自主自助，预防和克服各种可能产生的心理障碍；

——指导父母或其他监护人重视困境儿童的心理问题，注意头疼、失眠、食欲不振、记忆力下降、易怒等心理问题的外在表现，协助父母或其他监护人链接心理辅导资源；

——指导父母或其他监护人充分了解青春期生理卫生知识，对困境儿童开展适时、适度的性教育，协助困境儿童了解必要的青春期知识和生殖健康知识，关注并指导困境儿童与异性交往，警觉可能发生的性侵害。

5. 学业辅导

——指导父母或其他监护人保障适龄困境儿童依法接受并完成义务教育；

——指导父母或其他监护人重视困境儿童学业情况，注重与学校教师沟通，及时了解困境儿童的学业表现；

——指导父母或其他监护人注意观察困境儿童的学习兴趣和能力，帮助困境儿童制定合理的学习计划，培养其良好的学习习惯；

——指导父母或其他监护人掌握用心陪伴、以身作则、制定规则、及时鼓励等科学的教育方法，定期了解困境儿童的学习情况及存在困难，帮助困境儿童缓解学习压力和焦虑情绪；

——指导父母或其他监护人重视培养困境儿童的学习自律性和自主性，注重培养困境儿童独立思考能力和解决问题的能力；

——指导父母或其他监护人灵活运用社区、社会资源，丰富困境儿童学习资源，提升困境儿童学习辅导质量。

6. 家庭关系

——指导父母或其他监护人重视亲子关系，加强亲子陪伴，认识到陪伴对于困境儿童成长的重要性，通过阅读、游戏等与困境儿童建立良好的亲子依恋关系；

——指导父母或其他监护人关注困境儿童的快乐、悲伤、恐惧等情感和情绪的变化，引导困境儿童通过调整心态、培养兴趣爱好、寻求支持等方法，处理焦虑、抑郁、愤怒等不良情绪；

——指导父母或其他监护人与困境儿童平等相处，理解困境儿童自主愿望，尊重困境儿童隐私，学会倾听困境儿童的意见和感受；

——指导父母或其他监护人学会运用民主、宽容的语言和态度对待困境儿童，促进良性亲子沟通；

——指导父母或其他监护人通过树立规矩、重视感受、协

调关系等方法，处理好多子女家庭的亲子关系、子女间的关系，让每个儿童都得到健康发展。

7. 安全教育

——指导父母或其他监护人识别并消除居室和周边环境中的危险性因素，加强对厨房危险的管控，指导困境儿童安全用电、安全出行，提升看护意识，防止意外伤害发生；

——指导父母或其他监护人关心困境儿童的人身安全问题，发现并及时处理困境儿童可能遇到的校园欺凌、拐卖、性侵等风险；

——指导父母或其他监护人对困境儿童开展防灾减灾教育，指导困境儿童掌握地震、洪水、火灾、台风等自然灾害的避险知识和逃生技巧；

——指导父母或其他监护人对困境儿童开展自护教育，掌握防溺水等自我保护的方法，增强困境儿童居家、出行的自我保护意识及自救能力。

8. 生涯规划

——指导父母或其他监护人帮助困境儿童客观认识自我，引导困境儿童了解自己的兴趣爱好、知识技能、性格特质和职业目标，并根据个性特征合理规划未来；

——指导父母或其他监护人教导困境儿童合理安排时间，培养时间管理能力，提高困境儿童的自律性和自我管理能力；

——指导父母或其他监护人支持困境儿童参与志愿服务、公益研学、职业体验、服务学习等社会实践活动，引导困境

儿童加深对各种职业的了解；

——指导父母或其他监护人支持 16 岁以上的困境儿童参与职业技能训练，提升就业能力，协助父母或其他监护人链接就业资源。

9. 社会保障支持

——指导父母或其他监护人了解困境儿童保障的政策，明确困境儿童关爱保护的部门及其职责；

——指导父母或其他监护人熟悉困境儿童保障的申请条件及流程，能够按照规定为困境儿童申请保障；

——指导父母或其他监护人了解和合理运用社区儿童服务设施，支持困境儿童参与社区儿童关爱服务；

——指导父母或其他监护人与儿童主任、儿童督导员、社会组织等建立联系，需要时能够及时求助。

10. 合法权益维护

——指导父母或其他监护人了解并学习儿童权益保护相关政策法规，保护困境儿童享有的生存权、发展权、受保护权、参与权等权利；

——指导父母或其他监护人清楚并掌握儿童权益的表达渠道，支持困境儿童合理有序反映普遍性利益诉求；

——指导父母或其他监护人注重困境儿童的日常安全、校园安全和网络安全，预防侵害困境儿童合法权益行为，共同营造保护困境儿童合法权益的良好氛围。

11. 预防违法犯罪

——指导父母或其他监护人培养困境儿童知晓法律知识和法律规范，增强困境儿童的守法意识，提高自我保护能力；

——指导父母或其他监护人培养困境儿童诚实、善良、友善等良好品格，树立正确价值观；

——发现困境儿童存在不良行为、严重不良行为或者实施犯罪行为的，指导其父母或者其他监护人履行职责、加强管教，同时注重亲情感化，并教育困境儿童认识错误，积极改过自新。

第七条 服务流程

1. 走访摸排

通过儿童主任定期入户走访，社区邻里、网格员的信息摸排或相关案件、线索等信息，了解困境儿童的生活照料、家庭关系等家庭监护状况。

2. 家庭探访

与困境儿童、父母或其他监护人进行沟通，收集困境儿童家庭信息，了解困境儿童的生活照料、学业表现、家庭关系等状况，初步分析困境儿童及家庭的问题与需求。

3. 家庭监护评估

采用访谈法、观察法等方法，对困境儿童及家庭的生活、监护等多方面开展系统性分析。评估内容主要包括困境儿童及家庭基本情况和困境儿童家庭监护状况。困境儿童及家庭基本情况——重点评估身体健康状况、心理健康状况、生活状况、学业状况、家庭环境、家庭经济状况等；困境儿童家

庭监护状况——重点评估监护人状况、监护意愿、监护知识、生活照顾能力、家庭关系等。

4. 设定指导计划

根据评估结果制定家庭监护指导服务的策略、行动步骤和进度安排。预测可能出现的困难，制定风险应对预案。明确工作人员、父母或其他监护人责任分工。制定过程评估和成效评估计划及指标。确定服务所需的人力、经费、设备、设施等资源保障。

5. 开展指导服务

综合运用多种方法，依据指导计划对困境儿童父母或其他监护人分类开展家庭监护指导服务。整合服务资源，协助困境儿童父母或其他监护人运用资源，丰富家庭监护指导支持网络。

6. 评估指导服务

开展服务时进行过程记录，服务结束后进行服务评估。撰写服务评估表，进行服务总结反思。委托开展的家庭监护指导服务，应进行服务效果评估。

7. 结束指导服务

服务成效达成后，应结束指导服务，需要转介至其他服务机构的，应及时进行转介。

8. 跟进随访

按照困境儿童的类型及家庭监护情况，结合儿童主任随访，定期对困境儿童家庭进行走访，及时了解家庭监护状况。

第八条 服务要求

1. 保护要求

发现监护人身心安全等处于风险时，应及时向村（居）民委员会报告。发现困境儿童身心健康受到侵害、疑似受到侵害或面临其他危险情形的，应立即向公安、民政、教育等部门报告；应协助公安、民政、教育等部门保障困境儿童的人身安全，做好临时照料与情绪抚慰，需紧急就医的应立即送医救治。对监护人未完全履行监护职责但仍有监护意愿，且具备监护能力的监护人，由其居住地的村（居）民委员会予以劝说。需要进行文字记录、录音或录像时，应征得困境儿童和监护人同意并确保资料安全，不向任何其他人士和公众透露或泄露困境儿童及家庭的信息资料。

2. 人员要求

开展家庭监护指导服务的工作者主要是儿童督导员、儿童主任，应掌握相关的法律法规、政策和知识，定期接受业务培训。鼓励工作者考取社会工作者职业水平证书，具备满足服务需要的职业素质和专业服务能力。

3. 场地要求

根据服务需要，使用未成年人救助保护中心、未成年人保护工作站、社会工作服务站、儿童之家、家庭教育指导站等场地开展家庭监护指导服务；有需要的可以深入家庭开展服务。

4. 档案要求

根据服务需要，为困境儿童家庭建立档案，档案应包括困境儿童基本信息、父母或其他监护人情况、家庭监护情况等。开展家庭监护指导服务时，应对服务档案及时进行存档；档案存取严格登记管理，包括对档案存取时间、存取人员等进行登记，确保档案的安全。

第九条 服务保障

1. 加强组织领导

充分认识开展家庭监护指导服务的意义，将其作为强化困境儿童保护的重要任务，落实工作责任，细化职责分工，保障困境儿童家庭监护指导服务推进顺利。

2. 加强沟通配合

建立沟通协调机制，通过设置联络员、召开联席会议等方式，互通信息、研判情况、总结经验，不断提升家庭监护指导服务实效。

3. 加强政策宣传

充分利用报纸、电台、电视、网络等新闻媒体，结合家庭教育宣传周、六一儿童节等节点，大力开展家庭监护指导、家庭教育政策宣传，引导社会大众充分认识家庭监护和家庭教育的重要性，营造重视家庭监护和家庭教育的良好氛围。

第十条 附 则

本指南自 2024 年 9 月 16 日起施行，有效期至 2027 年 9 月 15 日。

菏泽市民政局办公室

2024年9月5日印发
