**附件1**

**中山市社工服务项目服务评估指标**

（参考模板）

单位： 日期：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **业务类别** | **评估**  **项目** | **评估内容** | **评估标准** | **需提供材料** | **评分** |
| **1** | **运作模式（31）** | 硬件设施  （4分） | 根据服务开展的需要，配备服务设施，场地日常运作指引清晰，张贴场地使用规则及落实执行，场地设置能够体现社工元素。（2分） | 本项为组合分：  ●根据服务开展的需要，配备服务设施，得0.5分；  ●场地日常运作指引清晰，得0.5分；  ●张贴场地使用规则及落实执行，得1分。 | 场地使用规则、场室指引图等 |  |
| 安全生产，场地配备符合标准的消防设施和器材（灭火筒、应急灯、逃生指引等），按要求开展消防演练和消防设施检测。（1分） | 本项为组合分：  ●场地配合符合标准的消防设施和器材（灭火筒、应急灯、逃生指引等），得0.5分；  ●按要求开展消防演练和消防设施检测，得0.5分。 | 消防演练记录、场室安全制度、消防器材等 |  |
| 硬件设施保养及维护。（1分） | 大部分功能器材及功能室有日常使用记录，坏损率不超过30%，得1分。 | 功能室使用记录、固定资产登记表 |  |
| 服务形式  （10分） | 明确社工主要工作、服务对象、服务内容。（4分） | 本项为程度分：  ●社工实际执行服务对象、服务内容与合同规定各项服务内容完全相符，或购买方同意调整合同约定的服务内容并有效执行，得4分；  ●社工实际执行服务对象、服务内容与合同规定各项服务内容大致相符，得2分；  ●社工实际执行服务对象、服务内容与合同规定各项服务内容不符，不得分。 | 项目协议、服务记录等 |  |
| 服务计划与执行。（4分） | 本项为组合分：  ●有需求调研，能够针对目标群体分层分类梳理，结合社区基本状况，分类别分领域采用科学和系统的方法开展服务，对象底数清，得1分；  ●项目计划与需求调研契合度高，服务目标清晰、具体、 可行，得1分；  ●服务计划有效回应服务对象问题和需求，符合服务购买目标要求，得1分；  ●服务逻辑清晰具有可操作性，有可行的年度/季度/月计划，得1分。 | 需求调研报告、服务对象花名册、服务计划、年度/季度/月计划等 |  |
| 义工/社区组织在参与社工服务方面发挥作用， 增强社会认同和责任感。（2分） | 本项为组合分：  ●通过社工服务，组建志愿者队伍，开展志愿者培训，结合项目服务需求开展志愿服务，并形成记录，1分。  ●有使用“i志愿”、“中国志愿服务网”“志愿中山”等系统， 1分。 | 服务记录、志愿者系统 |  |
| 管理模式（17分） | 有全面、可操作性的行政、服务管理等制度类别。（4分） | 本项为组合分：  ●能够针对服务发展现状，从服务设置运作和监测等方面设计相应的管理制度，并建立项目内审机制，对服务进行科学管理，得1分；  ●机构建立并执行员工录用、个人考核、日常管理、 薪酬福利、离职离岗交接等人力资源管理制度，明确员工岗位职责、个人晋升、薪酬福利提升机制，得2分；  ●项目执行人员对相关制度具备清晰的了解和认识， 并有效执行，得1分。 | 管理制度、项目内审机制、人力资源管理制度、岗位职责表等 |  |
| 购买方沟通机制（3分） | 本项为组合分：  ●建立购买方、监督方沟通制度，得1分；  ●定期提交项目进展与财务情况资料给购买方和监督方，并有相关记录，得1分；  ●项目定期就服务情况与购买方进行正式沟通并有相关记录，得1分。 | 购买方/监督方沟通制度、沟通记录等 |  |
| 服务对象沟通机制。（2分） | 本项为组合分：  ●建立服务对象沟通机制，得0.5分；  ●定期举办座谈会，收集服务对象建议，得0.5分；  ●建立意见反馈和投诉处理制度，并有效执行，得1分。 | 服务对象沟通机制、沟通记录、意见反馈和投诉处理制度 |  |
| 相关职能部门沟通机制。（2分） | 本项为组合分：  ●建立与服务相关的职能部门沟通机制，得0.5分；  ●有专人负责与各职能部门沟通工作，得0.5分；  ●定期收集各职能部门与项目工作相关内容，并有相关记录，得1分。 | 相关职能部门沟通机制、沟通记录等 |  |
| 人员配备。（3分） | 本项为组合分：  ●根据合同要求的人员数量配备工作人员，得1分；  ●工作人员资质符合合同要求，得1分；  ●项目配备的项目负责人，拥有中级社工师资格证，且具有3年及以上社会工作一线实务经验和1年社会工作项目运行管理经验，得1分。 | 人事档案记录、项目合同、社工资格证等 |  |
| 社工人员全员及时到岗到位，落实定岗定责要求，明晰社工工作分工职责明确。（3分） | 本项为组合分：  ●社工人员全员到岗到位，得2分（每空岗1人次/月，此项扣1分，空岗时间少于1个月的不扣分）；  ●能提供社工职责分工表，得1分。 | 社保证明、签到表或人员变动记录表、社工职责分工表、服务记录 |  |
| **2** | **工作成效（39分）** | 自我评价  （3分） | 提供自评报告，总结本项目社工工作内容措施、改革成效。（3分） | 本项为组合分：  ●按照规定时间，提前提供自评报告及自评表，得1分；  ●有详细列明本项目服务对象类型、数量等基本情况，得1分；  ●能够体现本项目社工工作内容措施、改革成效，得1分。 | 自评报告 |  |
| 建档管理  （2分） | 档案管理（2分） | 本项为组合分：  ●有专门存储空间及管理措施，得1分；  ● 建立档案管理制度，并有效执行，得1分。 | 档案管理制度、执行落实证明 |  |
| 指标完成  （5分） | 服务工作量完成情况。（5分） | 社工按时完成合同规定/经用人单位同意变更后的各项服务工作量，且完成的服务工作量须达到相应服务质量标准，否则不计入工作量。（5分） | 项目协议、服务记录、服务指标统计表 |  |
| 质量监控  （2分） | 服务质量监控（2分） | 社工在运营机构的支持下形成符合实际的服务质量监控方案/机制和工具，并在服务周期内结合满意度调查、聚焦小组、座谈会、问卷调查、自我反思与检讨等形式开展服务质量监控工作。（2分） | 质量监控方案/机制、相关记录等 |  |
| 宣传效果  （4分） | 积极宣传社工服务项目的工作内容及工作成效（4分） | 本项为组合分：  ●宣传资料定期更新，宣传内容清晰，得1分；  ●制定项目宣传计划，并积极执行，得1分；  ●在市镇媒体（自媒体除外）对社工服务进行正面宣传。镇级媒体每条得0.1分，市级媒体每条得0.2分，省级媒体每条得0.5分，国家级媒体每条得1分。最高不超过2分。 | 查阅文件 |  |
| 成效调查（14分） | 评估人员走访，对服务对象进行访谈或问卷调查，服务对象满意度较高。（7分） | 本项为程度分：  ●服务对象满意度平均分不低于95分，得7分；  ●服务对象满意度平均分不低于90分，得5分；  ●服务对象满意度平均分不低于85分，得3分；  ●服务对象满意度平均分不低于80分，得2分；  ●服务对象满意度平均分低于80分，不得分。 | 根据评估组走访调查情况评分 |  |
| 评估人员走访购买方或社工项目点，购买方对社工服务满意度较高。（7分） | 本项为程度分：  ●购买方对社工评分平均分不低于95分，得7分；  ●购买方对社工评分平均分不低于90分，得5分；  ●购买方对社工评分平均分不低于85分，得3分；  ●购买方对社工评分平均分不低于80分，得2分；  ●购买方对社工评分平均分低于80分，不得分。 | 根据评估组走访调查情况评分 |  |
| 人员稳定  （6分） | 重视培养本土社工，降低社工流动率，拥有一支踏实肯干、稳定高效的社工队伍。（3分） | 本项为程度分：  ●评估周期内社工流动率不高于20%，得3分；  ●评估周期内社工流动率不高于25%，得2分；  ●评估周期内社工流动率不高于35%，得1分；  ●评估周期内社工流动率高于35%，不得分。 | 社保证明、签到表或人员变动记录表等 |  |
| 招聘持证社工。（3分） | 本项为程度分：  ●项目社工持证率达70%以上，且其余社工符合如下条件：  持高职院校社会工作专业毕业文凭；或具有高中或中专以上学历，在社会工作领域实际从事社会工作满3年；或具有大专以上学历，在社会工作领域实际从事社会工作满1年。得3分；  ●项目社工持证率达50%以上70%以下，得2分；  ●项目社工持证率达50%以下，得1分。 | 人事档案 |  |
| 协助政府  （3分） | 有效分解、转移政府职能，协助开展专业服务（3分） | 本项为组合分：  ●项目团队社工与购买方合作良好，帮助购买方梳理“政府想做没有做到、政府做了没有做好”的专业服务，得1分；  ●协助购买方策划及开展服务，有典型案例，得2分。 | 案例、服务记录等 |  |
| **3** | **资金运作（30分）** | 经费管理（22分） | 建立财务管理制度，专职人员负责财务监管。（5分） | 本项为组合分：  ●严格按照非盈利组织会计制度进行核算、编制财务报表，得1分；  ●有专职人员负责项目资金监管、报账及单据整理，得1分；  ●有反映机构财务信息和有关财务状况的报告，得1分；  ●有做好财务资料归档工作，得1分；  ●建立内部财务管理等制度，得1分。 | 财务管理制度、财务报告等 |  |
| 项目人员经费符合要求。（4分） | 人员经费不低于项目经费的75%，否则不得分（包括工资、个人社保、医保、住房公积金、节日慰问金、绩效奖金等，社会工作专业人员薪酬参考相关薪酬待遇指引执行）。 | 项目合同、项目相关财务报表、社保证明、经费申请呈批表、工资发放记录、转账记录等（请准备相关原始佐证备查） |  |
| 项目管理经费符合要求。（4分） | 管理经费不高于项目经费的15%，否则不得分（包括项目税费、行政人员工资、固定资产支出、办公室水电、宣传费、会议费等）。 |  |
| 项目服务及活动费符合要求（4分） | 服务及活动经费不高于项目经费的7%，否则不得分（包括开展社工个案、小组、社区活动及志愿等服务涉及的物资费、场地租用费和交通差旅费等）。 |  |
| 其他费用经购买方批准后方可使用。（2分） | 除人员经费、项目管理费、专业督导及培训费、服务及活动费外的其他费用，未经批准擅自使用，不得分。 |  |
| 专款专用。（3分） | 每个项目实行独立核算，有独立台账，项目专款专用，如果出现资金违规使用，或无法判断项目财务专款专用情况的，扣除财务管理部分所有分数。（3分） |  |
| 绩效管理  （8分） | 制定绩效考核制度，明确绩效资金等级，人均绩效奖金不少于5000元/年。（4分） | 本项为组合分：  ●制定绩效考核制度，得1分；  ●绩效考核制度有明确资金等级（如优秀、良好、达标等），得1分；  ●制度中明确人均绩效奖金不少于5000元/年，得2分。 | 绩效考核制度 |  |
| 组织开展绩效考核，根据考核等级结果发放绩效奖金。（4分） | 本项为组合分：  ●组织开展绩效考核，提供详细原始证明材料，得1分（如只能提供简略分数证明，此项得1分）；  ●根据考核等级结果发放绩效奖金，提供证明，得1分；  ●实发人均绩效奖金不少于5000元/年，得2分。 | 绩效考核开展证明、奖金发放证明、其他佐证资料、核实调查 |  |
| **4** | **附加分值** | 加分项  （8分） | 形成优秀工作案例，报送省市。（2分） | 深入开展社工服务，切实帮助服务对象解决问题，并形成优秀案例，报送省市。入选省优秀案例，每条得2分，日常积极向省市相关部门报送案例，每条得0.5分。最高不超过2分。 | 报送记录、案例材料 |  |
| 获奖情况。（3分） | 社工执行的服务获镇街级以上党政群团组织及专业性团体颁发的有关服务奖项。获得国家级奖项，每项 3 分；获得省级奖项，每项 2 分；获得市级奖项，每项 1 分；获得镇街级奖项，每项 0.5 分。本项指标满分 3分。 | 获奖记录 |  |
| 党建引领社工服务。（3分） | 发挥党建引领作用，结合社工专业优势，打造多元协商平台，推动资源整合和优化，促进社会共建共治。 | 党建情况报告、其他佐证材料等 |  |
| 扣分项  （5分） | 投诉。（5分） | 评估组在评估期间，收到相关方的投诉，凡经查证，投诉情况属实，  主要过错方为服务人员的，每起投诉事件，扣除总分 5 分。 | 投诉记录 |  |
| 一票否决项 | 参评社工必须提供客观、真实的资料和数据。如以欺诈、隐瞒、提供  不实数据等手段参与评估的社工，一经查证，将对社工运作进行一票否决。 |  |  |
| **合 计** | | | | |  |  |

附1：XX(镇街）XX（领域）社工服务项目自评报告（参考模板）

附2：服务对象满意度调查表（参考模板）

附3：购买方满意度调查表（参考模板）

**附1：**

**XX(镇街）XX（领域）社工服务**

**项目自评报告**

**（参考模板）**

**项目承接机构（盖章）**

**评估联系人**

**联系电话**

20XX年X月

一、基本情况

（简述本社工项目领导架构以及服务整体概况、服务目标与实施情况、工作成效等）。

二、社工服务项目特色与经验

(提炼本项目社工服务项目的特色、工作举措、工作成果、服务模式和可供推广的服务经验等)。

三、社工服务项目开展中遇到的问题、解决对策及建议

（本社工服务项目开展过程中各方协调、专业服务等方面存在哪些不足及问题、解决对策及建议）

**附2**

**服务对象满意度调查表**

**（参考模板）**

本问卷共10题，每题满分10分，共100分。请根据您的真实感受，为社工服务打分，0分为非常不满意，10分为非常满意。

**一、服务规范**

1、表明身份：社工是否主动表明身份，说明来意？（佩戴工作证件或工作服，工作着装得宜，言行体现社工的专业形象）

**\_\_\_\_\_\_\_分**

2、服务态度：在日常服务中，社工能够亲切有理，服务热情。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

3、主动性：社工能够在日常工作中主动问询需要并作出相应的工作回应。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**二、服务安排**

1、目的明确：是否明确告知服务的目标？且因应您的需求设定。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

2、手法得当：服务过程中是否能够让你觉得贴心舒适？

**\_\_\_\_\_\_\_分**

3、频率得当：社工提供服务的频率是否合理？

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**三、服务质量/成效**

1、成效明显：社工服务能够切实为您解决实际的问题。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

2、情况改善：接受社工的服务，能否使您精神、情绪等方面有好的改变。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

3、贴心关怀：通过社工服务，是否感受到政府和社会的关怀。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**四、整体满意度**

满意度：接受探访、活动等社工服务的整体服务满意度。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**五、意见与建议**

**附3**

**购买方满意度调查表**

**（参考模板）**

本问卷共10题，每题满分10分，共100分。请根据您的真实感受，为社工服务打分，0分为非常不满意，10分为非常满意。

**一、工作任务**

1、指标完成：按时、按质量、按量完成项目工作指标。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

2、工作积极：积极主动完成购买方给予的任务，完成效果良好。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**二、工作纪律**

1、服从安排：服从购买方分配和工作安排，遵守项目相关管理制度，无工作失误。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

2、工作态度：严格按照社工职业伦理和道德要求，能够准时上下班、无旷工早退等不良考勤记录，不得玩忽职守、怠误工作。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**三、专业服务**

1、工作操守：社工服务按照专业规范操作，对于服务对象的需求能够及时回应。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

2、专业素养：社工拥有较好的专业素养，能根据服务对象需要调整服务方案和处理突发事件。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**四、工作成效**

1、及时反馈：通过走访及时发现服务对象需求和掌握服务对象的情况，及时向社区、购买方反映情况。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

2、资源链接：对服务对象的需求，提供专业社工服务、如有需要，链接资源给予帮助，能帮助群众解决问题。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

3、攻坚克难：能够帮助单位解决实际工作难题，发挥积极作用。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**五、整体满意度**

满意度：对社工服务项目日常管理工作的整体满意度。

**\_\_\_\_\_\_\_分**

**六、意见与建议**