**中山市社工服务项目社工绩效考核指引**

为全面贯彻党的十九大精神，落实习近平总书记对广东提出的“推动高质量发展”等“四个走在全国前列”的重要讲话精神，加强社工项目的监督管理，强化社工绩效考核，促进社工专业服务和能力提升，根据《关于推进我市社工服务高质量发展的意见》有关精神，结合我市实际情况，特制定本绩效考核办法。

**一、考核目的**

促进我市社工服务管理规范化发展，建立科学的社工绩效管理体系，全面、客观、综合地考核社工的工作成效，进而促进和提升社工的专业能力及服务水平，实现我市社工服务高质量发展的目标。

**二、考核对象**

考核对象为市镇两级教育体育、公安、司法、卫生健康、信访、退役军人事务、工会、共青团、妇联、残联等部门，全部或部分运用财政资金（含政府管理的社会资金）向社工机构等社会组织购买的社会工作服务项目的项目人员。

1. **考核的组织**

依照“谁购买谁监督”的原则，直接购买各相关领域社会工作服务的市镇两级教育体育、公安、司法、卫生健康、信访、退役军人事务、工会、共青团、妇联、残联等部门（以下简称“购买方”）为监管主体，负责组织自行购买社工服务项目的社工绩效考核工作，制定并执行社工绩效考核办法。

（一）考核方式一般分为被考核人作个人年度工作总结报告、自评及现场汇报、考核评估小组进行现场会谈打分等等。

（二）考核期可按季度、半年度、年度等进行划分。

（三）考核组成员组成：购买方代表、社工机构代表、服务对象等等。

购买方应根据工作实际和社工服务项目需要，积极沟通协商，明确社工绩效考核的方式、内容和结果应用等，以公开、公平、客观的原则实施社工绩效考核。

**四、考核内容**

社工绩效考核内容应包括综合素质、专业能力、工作成效等多个维度（具体详见附件）。

**五、考核成绩**

**（一）社工绩效考核成绩构成**（总分为100分）

1、一线社工绩效考核成绩=项目购买方评分50%+服务对象评分20%+项目主管评分20%+社工自评评分10%。

2、社工项目主管绩效考核成绩=项目购买方评分50%+服务对象评分20%+社工机构评分20%+项目主管自评评分10%。

项目购买方评分：根据工作实际对一线社工/项目主管的工作情况进行评分（详见附件1、附件2），并取平均分的50%计入考核成绩。

服务对象评分：根据社工提供全部服务对象名单，考核组可随机抽取一定数量的服务对象，进行实地或者电话访谈，记录服务对象对一线社工/项目主管的工作情况的评分（详见附件3），并取平均分的20%计入考核成绩。

项目主管/社工机构评分：根据工作实际，从专业角度对一线社工/项目主管日常工作表现进行评分（详见附件4），取评分的20%计入考核成绩。

社工自评/项目主管自评评分：一线社工/项目主管从个人角度，对本人日常工作表现进行评分（详见附件4），取评分的10%计入考核成绩。

**（二）等级设定**

考核分优秀、良好、基本称职、不称职四个等级。

90分及以上为“优秀”，70-90分（含70分）为“良好”，60-70分（含60分）为“基本称职”，60分以下为“不称职”。

一般设置获得“优秀”等级的占比人数不超过20%。

1. **考核结果应用**

（一）社工绩效考核结果应与绩效奖金相挂钩，根据季度/半年/年度绩效考核结果，按等次分配项目社工绩效奖金。原则上，社工绩效奖金按0.5-1万元/人/年设置，一般设在社工项目的人员经费中。

（二）年度考核为“基本称职”的，应调整工作并相应减发绩效奖金。年度考核为“不称职”的，应停发绩效奖金。年度考核连续两年不称职的，应由聘用单位调离所在社工服务项目。

（三）绩效系数设置及奖金计算

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 分值 | 90分及以上 | 70（含）-90分 | 60（含）-70分 | 60分以下 |
| 对应等级 | 优秀 | 良好 | 基本称职 | 不称职 |
| 绩效系数 | 1.2 | 1 | 0.8 | 0 |

（1）项目社工绩效考核结果中没有“基本称职”的情况:

社工个人绩效奖金=人均发放绩效奖金基数\*绩效系数



（2）项目社工绩效考核结果中存在“基本称职”的情况：

“基本称职”社工个人绩效奖金=项目人均绩效奖金\*0.8

“良好”及以上社工个人绩效奖金=人均发放绩效奖金基数\*绩效系数

（注： N1为获得“优秀”等级人数；N2为获得“良好”等级人数；N3为获得“基本称职”人数）

绩效奖金计算示例1，某社工项目共有社工5名（含项目主管），项目人均绩效奖金为6000元，经考核，最终获取“优秀”等级1人，“良好”等级3人，“不称职”等级1人。则项目总绩效奖金共30000元，发放绩效人数4人，人均发放绩效奖金基数为7143元(30000元/4.2），实际发放个人绩效奖金如下：“优秀”等级8571元/人、“良好”等级7143元/人。

绩效奖金计算示例2，某社工项目共有社工5名（含项目主管），项目人均绩效奖金为6000元，经考核，最终获取“优秀”等级1人，“良好”等级2人，“基本称职”等级1人，“不称职”等级1人。则项目绩效总奖金共30000元，发放人数4人，人均发放绩效奖金基数为7500元[（30000-4800）/3.2]，实际发放个人绩效奖金如下：“优秀”等级9450元/人、“良好”等级7875元/人、“基本称职”等级4800元/人。

附件：1、社工绩效考核标准评分表（购买方对一线社工）

2、社工绩效考核标准评分表（购买方对项目主管）

3、社工绩效考核标准评分表（服务对象）

4、社工绩效考核标准评分表（机构对社工/项目主管）

中山市民政局

2021年1月6日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件1  **社工绩效考核标准评分表（购买方对一线社工）** | | | | | | |
| **本组别分数所占总分百分比： 50%** | | |  | **评分日期： 年 月 日** | | |
| **一线社工姓名：** | | | | **单位名称：** | | |
| **序号** | **评估内容** | | | | **分值（分）** | **评分** |
| 1 | 综合能力 | 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。 | | | 10 |  |
| 2 | 工作态度：严格按照社工职业伦理和道德要求，不得玩忽职守，怠误工作。 | | | 5 |  |
| 3 | 考勤情况：能够准时上下班、无旷工早退等不良考勤记录。 | | | 5 |  |
| 4 | 专业能力 | 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。 | | | 10 |  |
| 5 | 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。 | | | 10 |  |
| 6 | 工作效能 | 工作效能：超出预期完成指标10分，完成预期指标8-9分，部分指标未完成6-7分，指标完成未过半0-5分。 | | | 10 |  |
| 7 | 及时性：提前完成任务且效果良好10分，按计划完成任务8-9分，由于个人原因略为延后完成6-7分，未能按时按要求完成任务0-5分。 | | | 5 |  |
| 8 | 积极性：能够积极主动完成购买方给予的任务。 | | | 5 |  |
| 9 | 工作成效 | 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。 | | | 10 |  |
| 10 | 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。 | | | 5 |  |
| 11 | 政策宣传：能协助购买方开展相关政策宣传活动。 | | | 5 |  |
| 12 | 攻坚克难：能够帮助单位解决实际工作难题，发挥积极作用。 | | | 10 |  |
| 13 | 满意度：对社工服务项目日常管理工作的整体满意度。 | | | 10 |  |
|  | 合计（最高分为100分） | | | |  | |
| 附加评语（若评核人员在评估项目评分为6分（分值为10分）或3分（分值为5分）以下，需在此处书写理据） | | | | | | |
|  | | | | | | |

购买方盖章： 日期：

附件2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **社工绩效考核标准评分表（购买方对项目主管）** | | | | | | |
| **本组别分数所占总分百分比： 50%** | | |  | **评分日期： 年 月 日** | | |
| **项目主管姓名：** | | | | **单位名称：** | | |
| **序号** | **评估内容** | | | | **分值（分）** | **评分** |
| 1 | 综合能力 | 规章执行：遵守购买方单位相关规章制度，并且监督项目社工执行。 | | | 10 |  |
| 2 | 大局意识：具有大局观，及时将突发事情反馈给购买方，根据专业要求，能妥善处理。 | | | 10 |  |
| 3 | 其他工作：主动邀请购买方参与重大管理事项，如项目人员招聘、经费调整、工作会议等，并做好相关记录。 | | | 10 |  |
| 4 | 专业能力 | 统筹能力：能够合理分工，及时给予社工支持，及时高效完成购买方给予的任务。 | | | 10 |  |
| 5 | 项目规划：根据购买方的用户需求，制定项目年度计划，且细化年度计划，有条不紊地开展工作。遇到特殊情况，及时调整服务计划。 | | | 10 |  |
| 6 | 工作效能 | 工作汇报：定期与购买方沟通协调工作，按照项目年度计划，主动汇报重点工作进度和经费使用情况。 | | | 10 |  |
| 7 | 工作效果：能够及时高效完成购买方给予的任务，将购买方的相关内容传达到位，及时反馈任务进度。 | | | 10 |  |
| 8 | 工作成效 | 建言献策：定期归纳总结经验教训，向购买方建言献策，提供服务数据供购买方决策参考。（定期汇报服务情况和数据，含对策和建议9-10分，定期汇报服务情况和数据6-8分，汇报内容不清晰或较少汇报0-5分） | | | 10 |  |
| 9 | 成效明显：服务对象反馈良好，无有效投诉。（有一条有效投诉扣1分，直到扣完10分） | | | 10 |  |
| 10 | 满意度：对社工服务项目日常管理工作的整体满意度。 | | | 10 |  |
|  | 合计（最高分为100分） | | | |  | |
| 附加评语（若评核人员在评估项目评为6分以下，需在此处书写理据） | | | | | | |
|  | | | | | | |

购买方盖章： 日期：

附件3

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **社工绩效考核标准评分表（服务对象）** | | | | | | |
| **本组别分数所占总分百分比： 20%** | | |  | **评分日期： 年 月 日** | | |
| **社工姓名：** | | | | **单位名称：** | | |
| **序号** | **评估内容** | | | | **分值（分）** | **评分** |
| 1 | 综合能力 | 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。） | | | 10 |  |
| 2 | 服务态度：在日常服务中，社工能够亲切有理，服务热情。 | | | 10 |  |
| 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。 | | | 10 |  |
| 4 | 专业能力 | 目的明确：是否明确告知服务的目标？且因应您的需求设定。 | | | 10 |  |
| 5 | 手法得当：服务过程中是否能够让你觉得贴心舒适？ | | | 10 |  |
| 6 | 频率得当：社工提供服务的频率是否合理？ | | | 10 |  |
| 7 | 服务成效 | 成效明显：社工服务能够切实为您解决实际的问题。 | | | 10 |  |
| 8 | 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。 | | | 10 |  |
| 9 | 贴心关怀：通过社工服务，是否感受到政府和社会的关怀。 | | | 10 |  |
| 10 | 满意度：接受探访、活动等社工服务的整体服务满意度。 | | | 10 |  |
|  | 合计（最高分为100分） | | | |  | |
| 附加评语（若评核人员在评估项目评分为6分以下，需在此处书写理据） | | | | | | |
|  | | | | | | |

服务对象签名： 日期：

附件4

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **社工绩效考核标准评分表（机构对社工/项目主管、社工自评）** | | | | | | |
| **本组别分数所占总分百分比： 20%** | | |  | **评分日期： 年 月 日** | | |
| **社工姓名：** | | | | **单位名称：** | | |
| **序号** | **评估内容** | | | | **分值（分）** | **评分** |
| 1 | 综合能力 | 规章执行：机构与购买方单位相关规章制度执行情况。 | | | 10 |  |
| 2 | 考勤情况：能够准时上下班、无旷工早退等不良考勤记录。 | | | 10 |  |
| 3 | 团队精神：具备职业道德、团队合作精神、主动性等得5分；有欠缺得1-3分；不配合工作,不尊重同工,拒绝执行任务等情况属于完全不符合得0分。 | | | 5 |  |
| 4 | 专业能力 | 岗位熟悉：专业知识掌握程度，能够熟练运用社工相关知识，拥有岗位需求的专业知识技巧。 | | | 10 |  |
| 5 | 专业能力，拥有匹配岗位需求的工作能力。 | | | 5 |  |
| 6 | 保密原则：能够保守服务中所需保守的各项隐私，不造谣、不信谣、不传谣。 | | | 10 |  |
| 7 | 工作效能 | 专业高效：文书质量符合专业及单位要求，及时修改，工作产出效果高于预期10分；文书质量符合专业及单位要求，有修改，工作产出效果符合预期4分;需督促才修改且产出低于预期7-9分；无文书无服务产出0分。 | | | 10 |  |
| 8 | 工作效果：超出预期完成指标10分，完成预期指标8-9分，部分指标未完成6-7分，指标完成未过半0-5分。 | | | 10 |  |
| 9 | 工作成效 | 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。 | | | 10 |  |
| 10 | 工作关系：与各层面（包括服务对象）相处沟通融洽，积极主动汇报工作，建立良好的专业关系、工作关系得10分；基本符合得6-9分；一次不可调解冲突担责得0分。 | | | 10 |  |
| 11 | 总结提炼：定期归纳总结经验教训，将有成效的工作撰写成服务案例或者工作汇报，且报送给机构。（每两个月有报送得10分；每半年有报送得7-9分；无报送或者较少报送得0-6分，若服务案例得省市奖项，另外可加3-5分，此项最高10分。） | | | 10 |  |
|  | 合计（最高分为100分） | | | |  | |
| 附加评语（若评核人员在评估项目评分为6分（分值为10分）或3分（分值为5分）以下，需在此处书写理据） | | | | | | |
|  | | | | | | |

机构盖章： 日期：