

郸城县民政局郸城县谿北街道、谿南街道等17所(街道)乡镇社会
工作服务站服务项目2包”项目(2023-12-71)

郸城县惠民社会工作服务中心 社工站项目

末 期 评 估 报 告

郑州市金水区社会工作协会

2025年1月6日



THE UNIVERSITY OF CHICAGO
LIBRARY

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
LIBRARY

一、评估工作整体安排

为提高郸城县专业社工服务质量，引导郸城社工行业的专业能力提升，检视郸城县民政局政府购买社工服务项目工作开展情况，发现问题、以评促进。郑州市金水区社会工作协会根据购买方指导和相关要求，制定郸城县民政局政府购买专业社会工作服务项目评估工作实施方案。

（一）评估对象

郸城县民政局购买的 25 个社会工作服务项目。具体包括 5 个社工站项目和 1 个社会福利院项目的中期评估；17 个社工站、1 个县级社会工作总站项目、1 个福彩公益金社区项目的末期评估。

（二）评估安排

评估地点：郸城县民政局会议室

评估形式：查阅资料+现场访谈

评估时间及安排：见下表

日 期	时 间	被评项目	所属机构
12 月 28 日	14:00-17:30	洛南社工站 城郊社工站 白马社工站 张完社工站 南丰社工站 李楼社工站	惠民社工 (末期)

（三）评估实施原则

（1）专业性原则：注重考察社会工作专业价值、理论、方法和技巧在项目运行中的运用，评估方法科学有效、符合项目实际。

（2）真实诚信原则：评估要求项目运营方必须以实事求是态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

（3）客观公正原则：评估要求所有评委扮好“客观公正的第三方”评估者角色，依据事实和真实情况给出客观中肯的评价意见。

（4）以评促进原则：评估要求评委要本着促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效。

（四）评估流程

（1）2024年12月13日，发布评估通知及相关方案。向各中标机构、项目说明评估计划和评估须知。

（2）2024年12月27日前，项目自评。各参评机构根据评估要求和《郸城县民政局政府购买专业社会工作服务项目评估指标体系》（详见附件一）进行自评，并准备相关资料。

(3) 2024年12月28日-29日，实地评估。按照本次评估工作整体安排，评估专家组将会在鄆城县民政局会议室，对各社工服务项目逐个进行现场评估，全面查阅各项的电子版（或纸质版）评估材料及相关佐证材料，并给出相应指标的评估意见。

(4) 2024年12月28日-29日，财务评估。各中标机构根据要求，于实地评估当天，将承接项目所涉及的财务资料带到现场，由评估专家组对财务资料进行查阅，并给出评估意见。

(5) 2025年1月10日，出具评估报告。评估组对各评估主体的评分进行统计分析，产出评估报告并报送鄆城县民政局。

(五) 评估成绩

评估成绩以参评专家现场查看相关服务材料为依据直接打分，由评估工作组在综合讨论与协商的基础上共同确定等级。评估总分为100分，评估成绩在90分以上为优秀；70分-89分为良好，60分-69分为合格，60分以下为不合格。

(六) 评估复核

此次参评项目人员对评估结果有异议的，可以在评估结果发布后5个工作日内向第三方评估机构提交书面复核申请。评估小组受理申诉将本着客观公正、实事求是的原则进行核实，对复核的情况作出处理意见并及时反馈给复核申请机构。

联系人：马老师

联系电话：15136523337/0371-60856655

郑州市金水区社会工作协会

2024年12月11日



二、评估指标体系

一级指标	二级指标	操作化指标	评估说明
1. 项目基础 (15分)	1.1 人员配置 (10分)	1.1.1 人员配置符合协议要求，项目社工要求年龄45岁以下，并应至少具备以下三点要求其一：持有社会工作师资格证；社会工作专业大专以上学历；年度内接受不少于60学时的专业培训。完全符合得5分，部分符合酌情打分。	劳动合同；身份证；社工师证或毕业证或培训学时证明。
		1.1.2 整体服务周期内的项目人员稳定性，离职换岗人次为0得5分；离职换岗人次不超过1人次得3分；离职换岗人次大于1人次得0分。	人员证明、工资发放银行流水。
	1.2 机构支持 (5分)	1.2.1 内部督导培训服务：以支持社工个人发展和提升专业服务能力为目标，为项目配备内部督导提供督导服务或定期组织专业培训，制定有内部督导计划或培训计划并按照计划执行，工作记录完整。完全符合得5分，部分符合酌情给分。	机构督导计划或培训计划。与督导计划对应的督导人员资质、督导服务记录或与培训计划对应的相关材料。
2. 专业服务 (45分)	2.1 服务基础 (10分)	2.1.1 需求调研：对协议约定的目标服务群体，制定有科学合理的需求调研方案，需求调研方法科学，且在需求调查的基础上形成了较为严谨的需求分析报告。完全符合得5分，部分符合酌情给分。	查看调研计划、调研报告、问卷、访谈记录等
		2.1.2 服务计划制定与执行：根据项目调研结果，按照需求分析-目标设定-服务设计的逻辑，形成项目服务计划。服务计划与需求调研契合；服务计划分类合理，能够回应服务对象的需求；服务计划的设定具有可行性、可操作性和可评估性；服务计划的执行进度合理。完全符合得5分，部分符合酌情给分。	查看年度服务计划
	2.2 服务标准与服务规范 (10分)	按照民政部制定的行业服务标准，根据机构和项目的特点制定的专业服务准则开展服务，有项目服务规范化和项目运作规范化管理的制度（包括社工伦理、个案规范管理、小组规范管理、社区规范管理、专业活动文书材料的规范管理等）。完全符合得10分，部分符合酌情给分。	查看相应的管理制度和规范化文件。
	2.3 专业	个案、小组、社区、探访、资源链接等专业服务方法的使用合理；	查看协议规定的

	方法运用（10分）	相关社会工作服务理论和技巧运用合理，服务逻辑科学。完全符合得10分，部分符合酌情给分。	个案、小组、社区服务的专业服务材料
	2.4 服务成效（15分）	2.4.1 指标量完成情况：在合同期限内，项目开展的各服务完成了协议规定的服务指标量。末期评估的项目需100%完成协议约定指标量；中期评估的项目需完成40%以上协议约定指标量。完成指标且服务过程记录完整，得10分；完成指标量但过程记录一般，酌情给分。末期评估项目指标量未完成，一票否决记为不合格。	查看指标量完成情况信息统计表、项目结项报告、协议扫描件。
		2.4.2 服务宣传：通过外部媒体、内部渠道等，对社工及项目工作宣传内容丰富、方法多元，宣传覆盖面广。完全符合得5分，部分符合酌情给分，全部不符合不得分。	查看相关资料
3. 相关方评价（20分）	3.1 购买方满意度（10分）	购买方对项目承接方在项目人员安排、项目工作推进、项目工作汇报、其他工作配合等方面进行综合考量，满分10分，酌情打分。	查看购买方满意度打分表
	3.2 服务对象满意度（10分）	由项目承接方提供5份服务对象满意度调查打分表，并由评估方核实后，按比例计入总结。本项最高综合得分为10分。	查看服务对象满意度打分表并抽查
4. 财务评估（20分）	4.1 财务管理（15分）	4.1.1 机构建立健全符合《民间非营利组织会计制度》要求的包括年度预决算、专项经费收支、财务审核、社工薪资管理等方面的财务管理制度；建立固定资产购买、登记、使用及管理制度等。完全符合要求得5分；不完全符合要求酌情打分。	查看相关制度材料
		4.1.2 专款专用：能够保证项目经费专款专用，按照规定核算政府资助款项，且按项目明细核算，数据完整详实，相关票据规范合理（发票正规，2000元以上的支出需具备银行交易明细，500元以上的定额发票需附明细清单，交通费注明姓名、事由、起止地，发放款项和物资均有领取人签收）。完全符合要求得6分，不完全符合要求酌情打分，完全不符合要求不得分。	1. 项目工资发放和社保缴纳清单，附全部实发工资和社保扣款银行凭证或流水
		4.1.3 资金使用范围和比例合理：政府采购社工服务项目资金使用范围仅限于社工人员薪酬、项目管理费、业务活动费、督导培	2. 项目组人员有变动的，需提供人员变更备案表

		训费等，各项支出比例大致参照省市相关文件要求。完全符合要求得6分，不完全符合要求酌情打分，完全不符合要求不得分。	3. 资金使用汇总 4. 资金使用明细
	4.2 社工权益保障(3分)	社工薪酬能够按时足额发放，社工五险一金能及时缴纳，不存在迟交、拖欠等现象，完全符合得3分，不完全符合要求酌情打分。	5. 所有与项目相关的记账凭证原件 7. 项目执行期间的银行对账单
5. 加分项 (5分)	5.1 荣誉获奖 (2分)	服务合同期限内项目社工在与社区服务、社会工作有关的各类比赛、评优评先活动、志愿服务中获得相关奖励。以合同期内获奖情况为准。 ①获得县市级以上荣誉，每个得1分； ②获得乡镇（街道）级荣誉，每个得0.5分。最高累计得2分。	荣誉证书、荣誉公示
	5.3 发表专业文章 (3分)	服务合同期限内项目社工在与社区服务、社会工作有关的各类专业平台，如中国社会工作（纸、网）、社工课、社工观察等，每发表一篇文章得1分，相同文章在多个平台转载不叠加，最高得3分。	纸媒原件、网媒完整截图。
6. 扣分项 (-5分)	6.1 材料提交的完整性 (-3分)	项目团队参与评估未按体系要求提交评估佐证材料的。扣3分。	
	6.2 服务对象有效投诉 (-2分)	购买方或用人单位收到的服务对象等相关主体对承接机构及其项目社工的有效投诉情况，每次扣1分，最多扣2分。	
7. 一票否决	7.1 挪用、乱用项目资金	出现挪用、乱用项目资金情况，资金使用不合理的。	直接定为“不合格”
	7.2 服务信息的真实性	提交材料存在造假行为的。	直接定为“不合格”

三、评估结果及评价

（一）总体得分情况

郸城县惠民社会工作服务中心承接的6个乡镇社工站末期评估最终得分由项目服务专家打分、各方满意度、财务评估等构成，具体得分情况如下。

机构名称	站点名称	得分	等级
惠民社工	洺南	81.6	良好
	城郊	85	良好
	白马	70.8	良好
	张完	79.8	良好
	南丰	81.8	良好
	李楼	84.8	良好

（二）整体评价

项目基础方面：人员配置方面：6个社工站驻岗人员满足协议要求，其中，洺南、城郊、李楼社工站驻岗人员中均有一人持有社工证，另一人满足不少于60学时专业培训，符合协议要求；白马、张完社工站驻岗社工均未持证，但均满足不少于60学时的专业培训；南丰2人均有社工证。项目周期内城郊、张完、南丰三个社工站人员均有1人次离职换岗，稳定性较差，其他三个社工站无人员离职换岗。机构支持方面，各社工站均配有机构内部督导，督导计划较片面，督导记录内容简单，部分不完整，且督导记录中内容记录督

导前后人员不一致，督导记录有出入，其中张完、南丰两个社工站督导记录内容完全相互复制，且驻岗人员并未认真了解督导内容，未起到督导作用。李楼社工站督导记录较完整。

专业服务方面：需求调研计划，项目服务周期内，除张完社工站需求调研与执行情况较弱，其他社工站均能够通过需求调研，对服务对象情况有进一步了解，制定有较科学合理的需求调研方案，且在需求调查的基础上形成了较为合理的需求分析报告。且调研报告在中期评估后有一定数据填充，但覆盖服务对象范围不够全面。根据项目调研结果，服务计划与执行方面，白马、张完两个社工站未能按照需求分析-目标设定-服务设计的逻辑，形成有效的服务计划，服务计划与需求调研无关联性，不具有可行性、可操作性和评估性；其他社工站服务计划与需求调研较契合；服务计划合理分类，基本能够回应重点服务对象的需求和一般服务对象的需求，服务计划在项目周期内能够有序推进。在服务标准与规范上，能够按照民政部制定的行业服务标准，根据机构和项目的特点制定了专业服务准则开展服务，有项目服务规范化和社工站运作规范化管理的相关制度，包括个案规范管理、小组规范管理、社区规范管理、专业活动文书材料的规范管理及社工站服务规范化管理等。在专业方法运用上，个案、小组、社区、探访、资源链接等专业服务方法的使用基本合理；各社工站社区活动服务档案缺少计划和总结，不完整；档案分

类整理不规范。在项目服务周期内，洺南社工站服务指标量拼凑勉强完成；李楼社工站，没有按照合同中的指标要求开展服务。存在部分社工站开展的各服务完成协议规定的服务指标量有欠缺的情况，过程记录不完整。服务宣传方面：社工站宣传途径较少，但能够通过外部媒体、内部渠道等，对社工及项目工作进行宣传。

满意度方面：服务对象及项目用人方对各社工站项目团队的整体服务满意度较高。

财务状况方面：

- (1) 各社工站项目款未单独做账；
- (2) 活动经费、督导培训经费、人员薪酬等占比不合理，比如：督导培训经费支出过高超过规定比例；
- (3) 项目末期款未拨付，员工工资未发放；
- (4) 存在活动费用未支付，发票未开具情况。

加分项：洺南社工站（表扬信一封，共计：+0.5分）、城郊社工站（表扬信2封，锦旗1个，共计：+1.5分）、张完社工站（表扬信1封、锦旗1个，共计：+1分）、南丰社工站（表扬信1封，共计：+0.5分）、李楼社工站（县级民政考评第一名荣誉1个、表扬信1封，共计：+1.5分）

扣分项：不存在此种情况。

项目建议：

- (1) 社工机构内部督导的重要性在于提高专业水平、

保证服务质量、促进团队合作、预防职业疲劳和倦怠，以及纠正错误和改进实践。应重视督导作用，选聘符合要求的、具备资质的专业督导，制定科学合理的督导计划，为项目社工提供支持，建议机构保持持续的内外外部督导工作，社工需要与督导进行定期沟通，提交督导需求，就日常工作中的问题进行个别或团体的督导，充分发挥督导作用，提升社工的工作质量和效果，社工应对督导过程有个别化的、差异化的记录、反思、总结。

（2）建议机构加强对项目社工素能提升，重视服务方案的实施与服务计划的制定的关联性，服务计划应按照服务对象需求及特性进行分类设置，确保调研结果得到有效应用。

（3）机构/项目及时有效的进行查漏补缺，在服务周期内完成各项协议指标，进一步提升服务亮点，按照民政部指定的行业服务标准，根据机构和项目特点制定专业服务准则，有效开展服务，规范工作文档格式，重视各项工作痕迹留存。

（4）财务方面，应确保财务管理的规范性、透明性和健康发展。应做到以下几点：对社工站的各项费用进行管理和监控，包括人员薪酬、办公设备、培训费用等，确保费用的合理性和有效性；根据社工站的实际情况和需求，合理编制年度预算，确保财务资源的合理分配和利用；建立健全的财务记录体系，及时记录和整理社工站的财务数据，并定期生成财务报表，以便进行审查和分析；定期进行内部审计，

确保财务流程的规范性和合规性，同时接受外部审查，提高财务透明度和可信度；识别和评估社工站可能面临的财务风险，并制定相应的风险管理措施，减少风险对财务状况的影响。

郑州市金水区社会工作协会

2025年1月6日

