

深圳市龙华区民政局（人力资源局）文件

深龙华民（人）〔2018〕52号

龙华区民政局（人力资源局）关于印发 《深圳市龙华区社区党群服务中心 民政服务项目评估指引》的通知

各街道、社区党群服务中心：

现将《深圳市龙华区社区党群服务中心民政服务项目评估指引》印发给你们，请认真贯彻执行。2015年10月23日印发的《深圳市龙华新区社区服务中心评估指引》（深龙华社〔2015〕146号）同时废止。

深圳市龙华区民政局

2018年7月27日



深圳市龙华区社区党群服务中心民政服务项目评估指引

一、范围

本指引规定了龙华区社区党群服务中心民政服务项目评估的目标、原则、主体、内容、方法和程序。

本指引适用于龙华区范围内通过政府招标投标采购程序的社区党群服务中心民政服务项目的评估工作。

二、定义

本指引所称的龙华区社区党群服务中心民政服务项目是指由龙华区民政局购买，以社区各类服务设施、服务资源为基础，专业社会工作者为骨干；以特殊和困难人群为重点服务对象；以丰富全体社区居民物质、精神、文化需求为目的；由政府主导、扶持和推动，社区居民、社会组织共同参与建设的社区综合服务项目（以下简称“项目”）。

三、评估目标

（一）评估项目运营合同的履约情况，包括人员配置、指标完成、专业服务效果及项目资金的使用情况。

（二）总结项目经验，提炼社区社会工作服务技巧，提升项目服务水平。

（三）作为项目结项依据以及为项目购买方确定社区党群服务中心民政服务项目运营方继续承担相关运营工作的资质提供依

据。

四、评估类别

根据深圳市民政局关于社区党群服务中心相关文件规定，结合实际，由区民政局统筹社区党群服务中心政府购买项目评估工作。

（一）对合同服务期满 1 年的社区党群服务中心民政服务项目执行年度评估。

（二）对合同服务期满 2 年的社区党群服务中心民政服务项目执行绩效评估，符合绩效评估的社区党群服务中心民政服务项目于当年执行绩效评估后不再进行年度评估。

五、评估原则

（一）客观性原则

以客观事实为依据，通过具体材料体现社区党群服务中心民政服务项目在投入、运作、产出以及成效方面的实际情况。

（二）专业性原则

注重考察社会工作的专业价值、理论、方法和技巧在社区服务中的运用。

（三）真实性原则

所提供的各项评估资料必须真实有效，切实的反映社区党群服务中心民政服务项目运作过程中的具体情况。

六、评估主体

（一）评估组织方

区民政局作为评估的组织方，负责确定评估方式，落实评估经费，发布评估结果，统筹评估相关事宜；负责确定末位淘汰名单。

（二）评估协调方

委托第三方评估组织作为评估协调方，负责协调评估工作的进程，协助评估执行方落实评估工作，提供专业参考，并将各街道办事处季度监管和年中考评情况进行汇总。

（三）评估执行方

各街道办事处作为评估执行方，负责落实季度监管、年中、年度、绩效评估工作，反馈项目运作情况，提出项目发展的有效建议，并具体负责人员配置、人员稳定、制度建设、制度落实、经费使用、财务公开、薪资发放、服务需求分析及调研、服务台账及存档、服务指标完成与规划总结、满意度评价的评分、加减分的评定，及处理项目有关投诉。

七、评估内容

社区党群服务中心民政服务项目的评估内容以《社区党群服务中心民政服务项目综合评估指标体系》、《龙华区社区党群服务中心服务标准和指标量》的规定为依据，各街道办事处可根据实际情况在此基础上增加自主评估内容，但不计入评估总分。

八、评估方法

（一）资料分析法

针对评估中的制度建设、人力资源、财务管理、服务运作部

分，可针对评估对应的材料进行阅读分析，通过各项存档材料了解项目的运作情况。

（二）观察法

针对评估中的人员配置、制度落实、服务完成、特色服务部分，可在资料分析的基础上进行实地走访、观察，了解人员的具体情况，制度的日常落实以及服务的专业性和特色服务的开展情况。

（三）问卷法

针对服务满意度评价，可利用问卷调查收集项目服务对象满意率和服务成效等信息。

（四）访谈法

与服务对象就服务满意率、服务成效以及对项目服务的具体意见进行访谈；向工作人员了解项目的实际运作情况，工作中遇到的困难等，增加对项目的了解。

九、评估流程

（一）制定评估标准。以深圳市民政局印发的相关文件为指导，以《深圳市龙华区社区党群服务中心民政服务项目评估指引》为基础，各街道办事处可制定具体的评估实施标准，说明评估具体要求、评估标准、操作细则及安排。

（二）确定年度运营指标和服务计划。每年1月上旬，区民政局和区委组织部议定年度运营指标后，由运营机构将项目的服务需求调研、年度运营指标和服务计划上报区民政局与街道办事处

处，确定最终的服务需求分析及调研、服务指标设置和服务计划，并得出对应项的得分。其中，年度服务计划需要明确每个月份的服务开展内容。

（三）开展季度监管和年中考评。由街道办事处主导实施季度监管，包括项目运营情况、经费使用、大型活动及重大情况等内容，季度监管情况需记录在册。年中考评工作由街道办事处自行组织实施，具体内容和标准可参考《社区党群服务中心民政服务项目综合评估指标体系》（见附件）。季度监管记录和年中考评结果作为年度评估和绩效评估的依据。

（四）开展年度评估和绩效评估工作。年度评估和绩效评估工作由第三方评估组织具体协调实施，第三方评估组织牵头组建以区民政局、区委组织部、街道办事处、社区党委、社区居委会、专家顾问、第三方评估组织等为成员的评估团队，并结合项目合同到期时间分批次完成评估工作。区民政局、区委组织部负责统筹指导项目评估工作，组织服务指标设计和确定末位淘汰名单；街道办事处负责基础运营、经费使用、服务管理、服务指标完成与规划总结等评分、开展加减分项目的评定，并统筹社区党委、社区居委会、社区居民和个案服务对象的满意度评价，完成对项目的满意度调查评价及处理项目有关投诉；第三方评估组织协助做好服务指标设计与服务报送，并将街道办事处季度监管和年中考评情况进行汇总。

（五）评估反馈。由第三方评估组织将评估分数进行汇总，

收集项目评估结果的意见，解答关于评估结果的各项问题。其中季度监管和年中考评结果由各街道办事处进行解释。

（六）发布评估结果。由第三方评估组织出具评估报告，区民政局和区委组织部对评估结果审核后并对外公布。

（七）评估结果运用。评估结果公示期满后，第三方评估组织对参与评估的社区党群服务中心民政服务项目予以反馈评估意见，起到以评促建的作用。区民政局根据有关文件规定和评估结果对参与年度评估的社区党群服务中心民政服务项目实行末位淘汰；对参与绩效评估的社区党群服务中心民政服务项目予以相关奖励。

十、备注

本指引中的季度划分以12月、1月、2月为第一季度，3月、4月、5月为第二季度，6月、7月、8月为第三季度，9月、10月、11月为第四季度。

附件

社区党群服务中心民政服务项目综合评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	评价主体	评估方法	分值(分)	备注
第一部分： 基础运营 (25 分)	1. 人力资源 (20 分)	1.1 人员配置	社区党群服务中心民政服务项目配备至少 5 名全职工作人员。其中，助理社工师及以上职称专业社工有 3-4 名，得 2 分；每不符合 1 名，扣 1 分；中共党员至少 1 名，得 1 分；录用至少 1 名龙华区户籍人员，得 1 分。	各街道	实地走访 查阅资料	4	
		1.2 人员稳定	项目人员具有一定的稳定性，项目人员 1 年内流动次数（含离岗和离职）不高于 2 人次。流动次数每增加 1 人次扣 1 分，人员流动中，项目主任离职的另扣 1 分。			3	
			项目人员变动程序规范，人员离岗前需向区业务主管和街道办报批，获准后 2 周内新人员补充到岗，未按时报送，每次扣 1 分，扣完为止。			2	
		1.3 空岗时间	在合同周期内，项目所有人员累计空岗时间，半个月-1 个月内扣 1 分；1-2 个月扣 2 分；2-3 个月扣 3 分；3 个月以上不得分。			3	
		1.4 专业培训	项目社工需结合个人成长计划参加并完成由市、区社协举办或机构自办的 80 个学时的培训，行政人员培训学时不少于 40 个学时；并有培训心得、记录、总结等存档材料。未完成培训学时，每人次扣 1 分，扣完为止。	第三方评估团队		3	
		1.5 督导提升	为提升项目人员专业水平，项目各成员需每月接受至少一次系统的督导服务，并做好督导相关记录。督导记录完整且能体现良好工作成效的，得 3 分；督导记录不完整或成效一般得 1 分；其他不得分。			3	
		1.6 志愿者管理	结合本社区情况制定志愿者（义工）能力建设方案并有相应的服务和总结得 1 分；建立志愿者（义工）队伍，骨干志愿者（义工）（参与项目志愿活动 4 次以上活动服务时数超过 8 小时）人数在 30 人以上得 1 分。			2	

一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	评价主体	评估方法	分值(分)	备注
第一部分： 基础运营 (25 分)	2. 制度建设 (5 分)	2.1 制度建设	制定场地、志愿者（义工）、信息化技术应用、人力资源、财务等管理制度且类别齐全。	第三方评估团队	实地走访 查阅资料	2	
		2.2 制度落实	上述制度全部上墙，遵照制度执行且有相关工作记录佐证材料得 3 分；制度执行力度不强或相关工作记录保存不完整得 1-2 分；其他不得分。			3	
第二部分： 经费及财务 (15 分)	3. 经费使用 (8 分)	3.1 经费使用比例	项目员工薪酬与福利应不低于项目税后总经费的 80%；服务项目运作、办公设施与场地运作成本不得低于项目总经费 10%；余下的经费为机构营运管理费及税收；项目若有结余经费上报区主管部门，并顺延至下年度运营经费。有一项不符合要求的不得分。			6	
		3.2 薪资发放	工资薪酬符合有关文件要求并能及时发放，有无故克扣及拖欠等现象的此项不得分。			2	

一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	评价主体	评估方法	分值(分)	备注
第二部分： 经费及财务 (15分)	4. 财务管理 (7分)	4.1 经费使用 规范	根据财务制度等规定，需有严格的经费使用程序及记录。根据项目实际及预决算程序进行财务预算和决算，及时对经费使用合理性进行分析和监控，并建立详细的财务日常台账。	第三方评估团队	实地走访 查阅资料	4	
		4.2 财务公开	项目财务动态信息每季度通过网络公告和现场公告及时向社会公开5个工作日以上得2分；须按时出具年度项目财务审计报告，且通过网络公告、现场公告、年报发放等不少于三种形式进行公示，得1分。			3	
第三部分： 服务运作及 管理 (40分)	5. 需求调研 及服务规划 (8分)	5.1 服务需求 分析及调研	积极开展居民服务需求调研并有科学合理的调研方案；通过问卷、访谈、居民议事会等不少于三种方式收集资料，调研过程科学严谨并形成对服务工作有参考价值的需求调研报告。经评估方横向综合比较，完成质量高得5分，完成质量较好得3分，完成质量一般得1分，其他不得分。			5	
		5.2 服务规划	根据调研报告制定科学合理的年度服务计划，并设有定位清晰、科学严谨的中长期发展规划。经评估方横向综合比较，完成质量较高得3分；质量较好得2分，质量一般得1分，其他不得分。			3	
	6. 过程管理 (23分)	6.1 服务数据 报送	按月度和季度按要求报送各项服务数据，报送要求及时、真实、完整。每缺报、漏报、错报一次扣0.5分，扣完为止。			2	
		6.2 服务过程 专业性	服务计划设计科学合理，可操作性强；能够按照专业要求（例如与服务对象签订服务协议、制定服务计划、进行服务进度分析和总结评估等）开展服务。经评估方横向综合比较，完全符合得10分；符合但存在差距，得5-8分；不符合，得0分。			10	
		6.3 特色服务	根据社区特征，自主设计开展配合大爱龙华活动的相关服务。			3	

一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	评价主体	评估方法	分值(分)	备注
第三部分： 服务运作及管理 (40分)	6. 过程管理 (23分)		包括①服务能按计划开展，服务效能回应目标，内容完整，记录详细，得1分，部分符合得0.5分，其他不得分；②严格按照成效测评机制执行，监测服务成效，得1分，部分符合得0.5分，其他不得分；③形成质量较高的成效测评报告或结论，得1分，质量一般得0.5分，其他不得分；①、②、③三项累计得分，最高不超过3分。	第三方评估团队	实地走访 查阅资料		
		6.3 服务过程 科学性	建立服务进度管理、变更管理和风险管理机制，严格按照服务过程执行并保有完整相关记录得3分，部分符合得1-2分，其他不得分。			3	
		6.4 服务档案 管理	建立健全服务档案机制，包括服务开展过程中形成文字、图表、声像、电子数据等各种形式的文件材料，如开展的个案、小组、活动、走访困难群体等服务的真实记录和原始记录；要求服务资料及时存归档、编码清晰并有查阅记录，涉及服务对象隐私信息的资料需妥善保存，完成较高得5分，良好得3分，一般得1分，其他不得分。			5	
	7. 服务成效 与服务总结 (9分)	7.1 服务指标 完成情况	协议规定的指标量完成情况：完成100%，得5分；完成80%-99.9%，得3.0-4.99分；完成60%-79.9%，得2.0-2.99分（完成百分比 $\times 10-3$ ）；完成率低于60%，得0分。			5	走访类服务指标按 120人/项目进行评分
		7.2 目标达成 情况	能够选取较合理的评估方法和评估工具，对项目服务进行真实、科学、有效的评估，目标完成达成，得2分；目标大部分达成，得1分；目标一半达成，得0.5分；其他不得分。			2	
		7.3 服务总结	全面、详细、有针对性地对整年工作进行总结与反思，质量较高得2分，质量一般得1分，其他不得分。			2	

一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	评价主体	评估方法	分值(分)	备注
第四部分： 满意度评价 (20分)	8. 多方主体 评价 (20分)	8.1 街道评价	街道对项目整体运营情况进行综合评价。	各街道	查阅资料	8	
		8.2 社区党委、 居委会评价	由社区党委、居委会牵头组织召开居民议事会或居站联席会对项目进行评价，其中社区党委分值为4分，居委会分值为2分。	由街道组织社区 党委、社区居委会 评价	实地走访、 电话访谈、 面谈	6	
		8.3 服务对 象 评价	现场查阅服务对象对项目服务的满意度测评记录，并现场随机抽取、访谈服务对象（30名服务对象），进行服务评价。	第三方评估团队		6	
第五部分： 附加分	9. 加分项 (10分)	9.1 媒体报道	①市级及以上1分/篇；②区级0.5分/篇；③新媒体（微博、微信等），要求所发布的信息有200次以上的阅读量，0.5分/篇，最高1分；①、②、③三项累计得分，最高不超过3分。	各街道	实地走访 查阅资料	3	
		9.2 理论成果	总结提炼服务经验，形成了具有理论与实践指导性的研究成果，并在市、省、国家级的专业刊物上发表。国家级1分/篇；省级、市级0.5分/篇；累计计算分数，最高不超过4分。			4	
		9.3 国家、省、 市级参观	项目人员负责接待国家省市级单位参观，获得好评，展示社区党群服务中心民政服务项目风采的。国家级2分/次；省级1分/次；市级0.5分/次；累计计算分数，最高不超过3分。			3	
	10. 减分项	10.1 有效投诉	服务开展过程中，接受过居民的有效投诉，造成不良社会影响的。			-10	
		10.2 领导批评 及媒体评价	上级领导对项目服务或工作人员形象提出批评，并要求整改的；媒体对项目服务进行负面报道并经核实报道属实的。			-10	
		10.3 违反行业 诚信自律	经核实属实，运营项目及所在机构在人员、财务等方面造假，违反社会工作行业诚信自律并造成负面影响的。			-10	
		10.4 工作出勤 及服务质素	经核实属实，项目工作人员在日常工作中擅自离岗脱岗、消极待岗，及开展服务、接待走访等质素差的，一次减5分。			-5	
	附注	本评估指标总分为100分。					

备注：1. “四点半课堂”为必设项目； 2. 表格每项所列分值为该项最高分，分值间隔为0.5。如分值为1分的，可打分数为0分、0.5分和1分。