附件

政府购买社会工作服务项目评估标准

（满分100分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 评估重点 | 评分标准 |
| 1. **项目基础运营**   **（10分）** | 项目匹配性 | 服务领域 | 2 | 项目须符合职业任务，且在社会福利、社会救助、慈善事业、社区建设、婚姻家庭、精神卫生、残障康复、教育辅导、就业援助、职工帮扶、犯罪预防、禁毒戒毒、矫治帮教、卫生健康、纠纷调解、应急处置16个领域社会工作服务和社会工作行业组织支持性服务。重点考察项目实际执行内容是否符合政府购买服务要求。 | 1.项目实施内容符合服务领域要求，内容设计与执行匹配程度较高，得2分；  2.匹配程度一般，得1分；  3.匹配程度较差或完全不符合服务领域要求，得0分。 |
| 项目人员配置 | 项目人员 | 3 | 项目人员数量与资质是否符合项目购买要求，社会工作岗位的数量原则上不低于项目总人数的80%。项目服务队伍的人数和人员资质应符合合同约定，职责分工清晰。 | 岗位人员配备须符合和合同要求，1名不符合的扣0.5分，以此类推，总计不超过3分。 |
| 督导人员 | 3 | 根据在岗社会工作者与社会工作督导人员5：1的比例以及项目合同约定配备督导人员。 | 根据要求配备督导人员，未按比例配备，缺少1名督导人员扣0.5分，总计不超过3分。 |
| 人员稳定性 | 2 | 项目服务周期内的人员流动情况，无频繁离岗或离职现象。 | 人员流动为项目服务期内离岗人员（含离职及其他岗位调动等情况），每流动1人扣0.5分，以此类推，最高扣2分。 |
| 1. **项目管理执行**   **（20分）** | 项目管理制度 | 项目管理  制度 | 2 | 重点考察项目管理制度是否健全、完善和有效，制度内容是否科学、合理、完整，且项目执行是否符合各项管理制度要求。 | 1.项目管理制度健全，科学完善，操作性强，得2分；  2.有相关管理制度，但制度内容缺少逻辑性，操作性及指引性不强，得1分；  3.管理制度过于简单或无管理制度，得0分。 |
| 项目服务计划 | 项目调研与  计划 | 6 | 是否制定科学合理的项目调研计划，是否结合项目调研结果和项目发展目标制定年度服务计划及中长期规划、服务方案和工作计划；确保项目执行的科学性、系统性、完整性。 | 1.针对岗位需求开展科学合理的需求调查，形成调查报告，并制定年度服务计划，需求调查与服务计划设计全面、科学合理，且具有可操作性，得6分；  2.岗位有开展需求调查，并制定服务计划，但内容设计缺乏合理性，整体情况一般，得4分；  3.需求调查与服务计划内容简单或未开展相关工作，得0分。 |
| 项目实施 | 服务实施  管理 | 3 | 重点考察是否根据项目实施计划开展各项工作，且各项服务是否符合社会工作专业要求和合同约定，记录齐全完善。 | 1.能够严格按照项目服务计划开展各项服务，且各项服务执行符合社会工作专业要求, 执行记录健全完善，得3分；  2.执行情况一般，得1分；  3.执行情况较差，得0分。 |
| 质量与进度  管理 | 3 | 对项目实施进行监控，确保项目服务流程的科学性，对服务过程进行跟踪检査。 | 1.定期开展科学有效的项目服务进度、服务质量监测工作，执行情况较好且执行记录齐全完善，得3分；  2.执行情况一般，得1分；  3.执行情况较差，得0分。 |
| 专业支持 | 专业支持 | 4 | 对项目团队提供专业支持，开展督导、培训、支持的情况。 | 1.能够定期针对项目团队开展专业督导及培训，保证项目服务的专业化运作，每月达1次且执行记录完善，得4分；  2.执行情况一般，每季度1次且执行记录齐全完善，得2分；  3.每半年1次或未有相关专业支持，得0分。 |
| 项目资源管理 | 资源配置与  管理 | 2 | 重点考察项目服务资源的配置与管理是否科学合理。 | 积极整合人力资源、社会资金、场地、设施、物资等资源支持用于项目开展，管理配置科学合理，得2分。 |
| **三、项目产出与成效**  **（20分）** | 项目履约 | 项目履约 | 6 | 重点考察项目服务内容及指标完成是否符合项目协议要求。 | 在合同期内，完成了协议规定的所有服务指标量且执行记录完善，每项指标未完成扣2，以此类推，总计不超过6分。 |
| 成效报告 | 服务成效  总结 | 5 | 项目成效报告总结全面、反思具有针对性，报告内容包括成效测量数据、成效分析、经验总结及下一步工作计划。 | 1.成效总结内容全面，能够结合工作计划进行总结、反思，回应性较强，并科学分析目标达成情况，得5分；  2.有项目成效总结，但总结内容回应性一般，总结与反思不够深入，得2分；  3.项目总结内容简单，缺少分析或无相关材料，得0分。 |
| 宣传推广 | 媒体报道 | 3 | 积极对项目进行宣传推广，有固定的媒体宣传平台，信息发布活跃。 | 获得省级及以上媒体报道，1.5分/个，市级1分/个，区级0.5分/个；总计不超过3分。 |
| 项目成果 | 专业奖项 | 3 | 项目执行周期内，项目服务获得专业奖项的整体情况。 | 获得省级及以上单位颁发的奖项，2分/项，市级1分/项，区级0.5分/项；总计不超过3分。 |
| 专业研究 | 3 | 在项目服务中积极探索专业理论和服务技术，形成专业类研究成果。 | 在省级及以上公开出版的学术刊物/出版社上发表的，2分/篇，市级1分/项，区级0.5分/篇，总计不超过3分。 |
| **四、社会**  **效益**  **（30分）** | 服务对象评价 | 利益相关方  满意度 | 20 | 服务对象及利益相关方满意程度。 | 被服务对象服务的满意度评价设为优秀、良好、中等、差等档次，由被服务对象通过信息平台对服务对象做出实时评价，根据参与评价的数量和人数，取实时加权综合评价结果（其中优秀20分，良好15分，中等10分，差5分）（通过信息平台评分实时显示该项得分）。 |
| 购买主体评价 | 采购方  满意度 | 10 | 服务购买方及利益相关方满意程度。 | 被服务购买方项目服务的满意度评价为差的，扣10分；评价为中的，扣5分。该项评分由服务采购方实时做出评价（通过信息平台评分实时显示该项得分）。 |
| **五、财务**  **管理**  **（20分）** | 财务管理制度健全性 | 财务制度 | 5 | 项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。 | 1.财务管理制度严谨规范，且该项目能按照制度执行，得5分；  2.财务管理制度较为规范，且该项目能按照制度执行，3分；  3.制度及执行情况较差，得0分。 |
| 资金使用  合规性 | 资金使用 | 8 | 项目资金使用、预算执行及经费审批等是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。 | 1.经费审批严格执行，按照预算执行经费使用及报销程序，票据规范合理，得8分；  2.执行情况一般，得5分；  3.执行情况较差，得0分。 |
| 财务监控  有效性 | 财务公开 | 5 | 是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段，通过多种渠道以动态的财务信息以及年度审计报告等形式及时向社会公开，接受社会监督。 | 1.定期通过多种渠道以动态的财务信息以及年度审计报告等形式及时向社会公开，执行情况较好，得5分；  2.执行情况一般，得3分；  3.执行情况较差，得0分。 |
| 财务独立核算 | 财务独立  核算 | 2 | 项目经费应按实际发生的经济业务内容进行核算，清晰归属费用，逐笔据实登记列支，项目账务清晰。 | 财务独立核算的得2分，未独立核算的得0分。 |
| **附加指标** | 有效投诉 | 扣0-10分 | 投诉事件核查情况属实的，依据情节严重程度扣除相应分值。 | | |
| 信息真实性 | 扣0-10分 | 如发现造假或资料延时提交，项目审计、检査、监督中发现的违法、违规、资料被证实为造假等行为。根据情节严重程度扣除相应分值。 | | |
| 一票否决 | / | 项目审计、检査、监督中发现的违法、违规等行为。提供资料被证实为造假。 | | |

公开方式：主动公开

深圳市民政局办公室 2021年8月26日印发