

六联社区残疾人社工服务项目 终期评估报告

深圳市现代公益组织研究与评估中心

2022年12月

目 录

第一部分 评估背景

一、评估背景

二、评估标准

三、项目基本信息

第二部分 评估结果

一、评估总体结果

二、评估具体情况

（一）项目基础运营

（二）项目管理执行

（三）项目产出与成效

（四）社会效益

（五）财务管理

（六）附加指标

第三部分 评估建议

一、项目存在不足

二、项目优化建议

第四部分 评估局限

六联社区残疾人社工服务项目 终期评估报告

第一部分 评估背景

一、评估背景

根据《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市提升社会工作服务水平若干措施的通知》（深府办规〔2020〕11号）（以下简称“《若干措施》”）及《深圳市民政局关于印发〈政府购买社会工作服务项目评估管理办法（试行）〉的通知》（深民规〔2021〕3号）文件规定，为全面客观评价坪山区政府购买社会工作服务项目的实施情况，规范社会工作服务项目开展，促进提升社会工作服务专业化水平，我单位受坪山区民政局委托，对坪山区政府购买社会工作服务项目库在库项目——六联社区残疾人社工服务项目，在其合同期届满前1个月实施终期评估，出具评估报告，并在项目合同期结束后1个月内实施终期核查，出具核查小结。

二、评估标准

本次评估由我单位组建规模为5人的专业评估团队，由专业评估团队按照《深圳市民政局关于印发〈政府购买社会工作服务项目评估管理办法（试行）〉的通知》（深民规〔2021〕3号）所规定的评估标准，对项目实施终期评估。

专业评估团队中包含具有社会工作经验的人员3名¹，

¹此处所称具有社会工作经验的人员需满足以下条件：（一）取得中高级社会工作者职业水平证书或者社会工作相关专业硕士以上学历；（二）具有5年以上社会工作经验人员或者在高校及科研院所中从事社会工作教学、研究的专家学者。

具有中级以上专业技术职称且熟悉社会工作服务领域的财务人员 1 名，熟悉社会工作服务领域法律法规和相关政策的执业律师 1 名。

评估结果等级说明如下：

得分	等级
$n \geq 90$	优秀
$80 \leq n < 90$	良好
$60 \leq n < 80$	合格
$n < 60$	不合格

注：n 代表项目评估得分

三、项目基本信息

(一) 项目购买单位：深圳市坪山区坪山街道办事处六联社区工作站。

(二) 项目承接单位：深圳市龙岗区龙祥社工服务中心。

(三) 项目合同期限：2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日。

(四) 项目合同金额：166320 元。

(五) 项目主要服务内容

深圳市坪山区坪山街道办事处六联社区工作站与深圳市龙岗区龙祥社工服务中心签订的合同约定，本项目社区残协社工主要工作包括：协助街道残联理事长或社区残协主席制定工作计划；宣传党和政府有关残疾人事业的法律法

规政策；定期走访、调查辖区内残疾人家庭，精准掌握残疾人自然状况、基本服务和需求大数据，密切联系残疾人，及时反映社区残疾人诉求；组织残疾人开展文化体育等公共活动和社区建设，做好残疾人公共服务的辅助工作；引导和团结残疾人自强自立、共同参与和谐社会建设；完成社区党委交代的其他工作。

第二部分 评估结果

一、评估总体结果

2022年11月22日至2022年12月6日期间，专业评估团队通过项目档案查阅、现场评估、满意度调查等方式，实施了对本项目的终期评估。

项目在2022年1月1日至2022年11月22日期间，评估得分为64.15分，评估等级为“合格”，得分情况具体如下：

评估指标	指标 分值	评估 得分	指 标 得分率
项目基础运营	10.00	7.50	75.00%
项目管理执行	20.00	9.00	45.00%
项目产出与成效	20.00	5.00	25.00%
社会效益	30.00	27.65	92.17%
财务管理	20.00	18.00	90.00%
附加指标	—	-3.00	—
总分	100.00	64.15	64.15%

专业评估团队将在项目合同期结束后1个月内，对项目在2022年11月23日至2022年12月31日期间综合运营

情况实施终期核查，得出项目在合同全周期内的评估得分，并出具项目核查小结予以呈现。

二、评估具体情况

（一）项目基础运营

1.项目匹配性

根据《若干措施》的规定和项目承接单位提供的《六联社区购买2022年度残协社工服务项目合同》（以下简称“合同”）条款约定，本项目属于残障康复特殊服务领域。经查，本项目实际工作地点为坪山区坪山街道六联社区，工作对象主要是辖区残疾人及其家属，工作内容主要是制定工作计划、宣传政策、走访残疾人、组织残疾人参与文体活动和完成社区党委交办工作等，工作形式主要是采取电话跟进和上门服务。评估团队认为，本项目社工能按合同要求开展工作，基本完成了合同约定的内容。需要关注的是，项目合同约定内容与《若干措施》对残障康复服务领域服务要求匹配程度低。残障康复服务领域要求项目社工提供残疾人日常生活照料、精神慰藉、社会参与、代际沟通以及协助残疾人进行康复训练并使其融入社会等方面专业服务，而合同仅在走访残疾人和文体活动参与这两个方面与残障康复服务领域服务要求相关。

2.项目人员配置

项目人员方面，经查，项目人员持助理社会工作师证，项目人员资质情况符合合同约定及《若干措施》要求。

督导人员方面，项目应按5:1要求配备督导人员，即本项目应配备1名督导人员。经查，项目承接单位实际配备督导人员1名，持深圳市社会工作督导证，督导数量达到配置比例要求。

人员稳定性方面，经查，2022年1月1日至2022年11月22日期间，项目无人员流动，无空岗情况。

（二）项目管理执行

1.项目管理制度

专业评估团队查阅了项目承接单位的员工绩效考核、请休假与考勤制度，残协档案管理、入户访视、工作职责、志愿助残服务、组织架构图等制度性文件，相关制度内容较完整，针对性强，具有可操作性。专业评估团队认为，从项目实际执行效果来看，项目服务质量管理、沟通协调、突发事件应急或风险管理等方面的制度还有待完善。建议项目承接单位补充必要的项目质量管理、沟通管理、风险管理制度。

2.项目服务计划

经查，项目承接单位针对特殊儿童教育需求开展了需求调研，形成了调研报告，制定了年度工作计划。在服务计划方面，项目承接单位结合社区残疾人的实际情况，设计了以特殊儿童及家庭为服务对象的特色项目发展计划。需要关注的是，项目未见需求调研方案，且需求调研仅针对特殊儿童，未包含所有残疾人类型，同时回收问卷为13份，不适合进行量化分析，调研工作科学性有待提升；年

度服务计划是从社区残协事务性工作角度去设计，与调研结论、年度工作总结关联性不突出。

3.项目实施

服务实施管理方面，从项目承接单位的服务记录、工作总结来看，项目实施效果一般，年度计划制定了“一年内， $\geq 90\%$ 受惠残疾人在人际交往和康复技巧能提升”，但在年度总结却未见相应回应。个别合作开展的专业服务实际内容与项目社工的服务领域关联不大，无法了解项目社工在其中的实际角色与工作情况，如“改变从我开始”活动照片含“民生微实事”字样，照片中所示工作人员并非本项目社工。

质量与进度管理方面，经查，项目承接单位基本能按项目合同要求开展相关工作，通过周报表、月报表、月度绩效考核等方式对项目的实施进度开展监测工作。需要关注的是，项目年度计划安排表虽按时间进行了分工，但可操作性不强，同时质量管理相应工具未明确，使得服务计划有“目标”，服务总结无“回应”，残疾人事务性工作居多，专业服务工作偏少。

4.专业支持

项目承接单位应提供1名督导为本项目提供支持服务。经查，项目督导为孙崑崑，项目周期内为社工开展11次个别督导，督导记录齐全；截至评估时，项目社工接受线上培训57.50学时，参与线下培训1场。结合档案查阅、现场评估和相关方访谈等结果，专业评估团队认为，项目

承接单位能为员工提供基本的督导支持，推动项目社工开展相关工作。需要关注的是，线上培训的部分内容与该项目关联度不强，大部分督导主题为项目进度管理、合同指标解析、迎评等内容，对专业服务相关的指导不足。

5.项目资源管理

经查，项目承接单位能够整合街道、社区资源和社会资源，为服务对象提供服务，如链接爱尔眼科医院开展眼部健康技巧宣传讲座活动，服务5人，但资源整合及管理工作仍有较大提升空间。建议项目承接单位加强资源平台搭建，指导项目社工进一步积极拓展、动员社会资源参与项目服务。

（三）项目产出与成效

1.项目履约

经查，项目合同约定的照顾技巧及康复知识讲座、个案、探访物资购买指标尚未完成；就业创业辅导、政策宣传指标提供的档案内容与节日及宣传活动重复，涉及同一服务重复计入服务完成量中。项目虽完成了合同约定的大部分服务指标，但从实际工作情况来看，项目专业服务属性不够凸显，行政化倾向明显。

2.成效报告

项目总结报告结构完整，对项目在岗人员情况、服务对象情况、合同履行情况、服务内容及成效、存在问题及解决办法进行了描述和总结，一定程度上能够回应年度工作计划，反映全年工作情况，但总结报告中对项目成效的

描述较为粗浅，未对目标达成情况及服务对象改变方面进行较深入的评估及分析，缺乏相对科学的统计工具测评服务成效或效益。项目总结提及“本项目将以残疾人协会建设服务为核心工作”，而非以社区残疾人康复工作为核心，也可看出该项目实际工作重心在残疾人事务性工作上，而非专业服务工作。

3.宣传推广

经查，2022年1月1日至2022年11月22日期间，未见项目承接单位提供项目相关的宣传报道资料。

4.项目成果

经查，2022年1月1日至2022年11月22日期间，未见项目承接单位提供项目在公开出版的学术刊物/出版社上发表专业类研究成果资料。

（四）社会效益

1.服务对象评价

专业评估团队对15名服务对象进行了满意度调查，服务对象满意度评价得分为18.65分。

2.购买主体评价

专业评估团队对服务购买方进行满意度测评，购买主体对本项目满意度评价得分为10分。

（五）财务管理

1.财务管理制度健全性

专业评估团队对项目承接单位的财务管理制度进行了核查，项目承接单位财务管理制度较为健全，包括财务管

理、会计核算、现金管理、资产管理、费用开支标准及审批规定、财务公开等具体制度，对项目资金规范、安全运行提供了制度保障。经查，项目基本能有效执行机构财务制度。

2. 资金使用合规性

专业评估团队对项目承接单位的预决算表、明细账和会计凭证进行了审核，并结合服务内容进行了相关性核查，活动经费审批等未见异常。

2022年1月-10月项目累计支出121938.95元，其中人力成本支出103125.28元，运营成本及机构管理费支出18813.67元，2022年11月1日至2022年12月31日，项目预计还将支出44381.05元，其中人力成本支出38246.72元，运营成本及机构管理费支出6134.33元，项目预计总支出166320.00元，其中人力成本预计总支出141372.00元，占预计总支出的85.00%，占合同金额的85.00%，运营及管理成本支出24948.00元，占预计总支出的15.00%，占合同金额的15.00%。项目预计总支出比例情况符合合同约定及《若干措施》相关规定。

经核对项目人员情况表、项目社工工资表、银行代发清单、社保公积金缴费清单等资料，项目2022年1月-10月工资、社保公积金支出与实际相符。项目预计还将发生人力成本支出38246.72元，经测算，项目社工全年薪酬福利（不含单位部分社保公积金）预计总支出116816.23元，超出该项目社工9级五档全年标准薪酬15788.23元，建议

进一步关注项目人员预计发放薪酬绩效金额与机构绩效考核制度、项目人员考核结果的匹配性；2022年1月-10月项目列支福利费支出729.93元，其中包含雇主责任险343.00元，不属于员工福利费列支范围，费用归集项目不合理，机构在11月份进行调账处理，调减福利费支出343.00元，调增机构管理费343.00元，建议机构严格按照相关会计核算规定归集项目费用。

2022年1月-10月项目列支运营成本及机构管理费实际支出18813.67元，经查看相关支出凭证及管理费及税费分摊计算依据，较为合理。项目合同已至尾期，项目活动费用预算尚未支出，后期应加强该部分费用的预算执行。

项目合同金额166320.00元，和合同后附项目方案合计金额167883.00元不一致，建议机构进一步核实资料的一致性。

3.财务监控有效性

专业评估团队对项目承接单位的财务监控有效性进行了核查，认为本项目能公示财务相关信息。项目承接单位在机构公告栏和机构官网对项目财务信息进行了公开，公开渠道有待丰富，建议承接单位进一步拓宽财务公开渠道。

4.财务独立核算

专业评估团队对项目承接单位的财务独立核算进行了核查，项目经费按实际发生的经济业务进行了独立核算，项目账务清晰，符合项目经费核算要求。

（六）附加指标

经查，2022年1月1日至2022年11月22日期间，暂未接获项目相关有效投诉，暂未发现存在违法、违规等行为。评估发现，项目承接单位提供的部分资料并非项目社工本人自主开展，如长者康复知识讲座为党群社工联合社区开展，家庭心理健康教育讲座和家庭教育照顾技巧讲座为社区民生微实事活动，其中虽有少量残疾人参与活动，但该类活动策划、组织者均非项目社工；关注受伤入户治疗和看护需求的个案为社工站社工跟进，该项目社工未参与跟进。

第三部分 评估建议

一、项目存在不足

（一）项目合同签订不规范。一是项目合同名称为“六联社区购买2022年度残联社工服务项目合同”，与项目库内名称“六联社区残疾人社工服务项目”不相符；二是合同未约定项目专业社工数量，并未对人员持证情况作出明确要求；三是合同约定的服务内容主要为社区残联工作，与项目所属“残障康复”领域的专业服务任务与服务内容存在偏离。

（二）项目重心偏离，重行政业务轻专业服务。从项目合同约定及实际开展工作情况来看，该项目是以社区残联工作为核心，而非社区残疾人康复工作为核心。在项目实际开展工作中，项目社工从事更多是社区残联的业务而

非社工专业服务。虽然项目承接单位在年度计划中制定了一定的服务成效指标，但因工作侧重点不同，年度总结未能回应计划制定的成效指标，合同约定的服务指标也未能完全完成，且部分项目活动档案属社区党群服务中心或民生微实项目服务，并非项目社工开展。总体而言，该项目重社区残联行政业务，轻残障康复社会工作专业服务，社会工作专业成效不明显。

(三) 项目管理能力弱，服务专业水平一般。项目承接单位虽然制定了项目管理制度，但未能结合项目特殊性完善相应制度，如针对服务对象的特殊性完善风险和突发事件应急响应制度。服务设计程序方面，需求调研仅采集13份问卷，无法形成有效的样本，影响年度计划的制定和实施。服务执行方面，督导提供了一定支持，但在社区残疾人康复方面缺乏有效培训和指导，项目社工未能完整理解社区康复的服务内容、服务形式和服务技术，社区残疾人康复服务水平表现一般。

(四) 财务管理待加强，财务公示渠道有待完善。

财务管理方面一是人员薪酬发放存在与社工薪级薪档不符合情况，二是部分开支费用归类不准确，三是业务活动费用支出进度滞后，与项目实施进度不符合；四是财务公开渠道不足。

二、项目优化建议

(一) 完善服务内容，规范合同签订。建议购买单位一是将合同中的项目名称与项目库内名称保持一致；二是

在合同中明确约定项目专业岗位数量为1人，且至少应持有助理社会工作师证；三是结合《若干措施》残障康复领域的主要服务内容，完善合同中项目服务内容，进一步突显项目的社会工作专业服务属性。

（二）立足残障康复服务领域，做好残疾人社区康复工作。建议项目购买单位加强对项目专业服务的数量及质量要求，明确项目的工作重心为残障康复专业服务，在时间与空间上支持项目社工积极投入专业服务实践。建议项目承接单位一是结合《若干措施》和六联社区的实际情况，进一步提升需求调研的科学性，调研对象覆盖社区所有残疾人，可重点考虑使用质性数据收集方法，关注过往服务经验、观察访谈获取的信息，对不同类型的服务对象的需求进行具体分析；二是进一步发挥督导功能，加强专业支持，从社区康复视角出发，明确项目社工在具体服务中的角色分工和职责，加强相应的培训和训练，推动社区残疾人康复服务工作的开展，在服务过程中不断凸显项目的社工专业服务属性。

（三）提升项目管理能力，推动项目有序开展。建议项目承接单位一是结合项目服务对象的特殊性，优化项目管理制度，加强应急与风险管理制度建设，使项目管理制度更加切实可行，并在具体工作中按照制度具体要求执行。二是加强服务质量与进度管理，定期监察项目服务进度情况与服务质量情况，加强服务档案的审批审查，确保服务按时保质履约，杜绝冒用他人服务情况。三

是加强以成效为导向的项目化运作思维模式，注重项目成效的提炼，根据项目及服务目标设计相关成效监测方法及工具，对项目服务对象的改变、相关系统和环境的变化和发展、服务目标达成度进行综合性评价，更好体现项目服务成效情况。

（四）加强财务管理，做好财务公示。财务管理方面建议项目购买单位加强对项目的财务监督，建议项目承接单位一是结合项目人员薪级薪档情况及绩效考核情况，合理支出人员薪酬福利费用，二是规范归类各项开支费用，三是加强业务活动规划，合理安排业务活动费用支出进度；四是进一步丰富财务公开渠道，自觉接受社会监督。

第四部分 评估局限

深圳市现代公益组织研究与评估中心受深圳市坪山区民政局委托，对六联社区残疾人社工服务项目进行评估，本次评估采用专业科学的评估方法，以实地评估的方式，对项目的各项制度、管理情况及相关成效进行综合核查，并结合项目服务对象及购买主体问卷调查情况，对项目开展客观科学的评估，但受时间、资源等因素影响，可能存在项目实际发生但未涉及或了解到的细节，特此说明。

深圳市现代公益组织研究与评估中心

2022年12月

附件 1

项目人员情况汇总表

序号	职务		姓名	资质情况						在岗时间	当前状态	空岗天数		联系电话	备注	
				社工证 社工证	社工注册 号	薪级 薪档	最高 学历	是否 全日 制学 历	是否 中共 党员			专业	工作 日			自然 日
1	项目 督导	督导	孙巍巍	社会工 作师	201400082	/	硕士	是	否	社会工 作	2022.1.1— 2022.11.22	在岗	0	0	18820974211	兼职 督导
2	项目 社工	社工	林宏蔚	助理社 工师	202100519	九级 5档	本科	是	否	财务管 理	2022.1.1— 2022.11.22	在岗	0	0	18926756182	

附件 2

合同服务指标完成情况统计表

序号	合同约定服务指标内容	合同约定服务指标数量	指标完成量	完成比例	备注
1	建立及更新残疾人建档	1 项	1 项	100%	建档 60 份
2	残疾人探访	174 人次	196 人次	113%	60 名残疾人，共 196 人次
3	开展残疾人需求调研工作	1 项	1 项	100%	共有 13 人参与
4	节日活动、宣传等活动组织、策划	6 次	6 次	100%	
5	组织残疾人及残疾人家属集中学习残疾人照顾技巧、康复技巧等知识	4 次	1 次	25%	
6	开展残疾人帮扶服务工作，包括办理残疾证、申请补贴等	12 个月	12 个月	100%	12 个月，60 人次
7	为残疾人提供来电来访咨询服务	12 个月	12 个月	100%	12 个月，50 次
8	提供个案服务：以有需要的残疾人个人或残疾人家庭为服务对象，提供个案服务	2 个/年	1 个	50%	
9	为残疾人提供就业创业辅导	1 项	1 项	100%	消防职业体验 1 场
10	残疾人政策宣传	1 项	1 项	100%	残疾人眼健康政策宣传讲座
11	承接区、街道残联安排的残疾人事务相关工作	1 项	5 项	/	
12	完成社区党委交办的其他残疾人事务相关工作	1 项	3 项	/	
13	探访残疾人购买活动用品	1 项	0 项	0%	

附件 3

资金使用情况表

序号	项目类别		A.合同金额 (元)	B.预算金额 (元)	C.实际支出 (元)	D.预计支出 (元)	E.(预计)总 支出(元)	实际支出占比		(预计)总支出占比		预决算差异 (元) (E-B)
					20220101- 20221031	20221101- 20221231	20220101- 20221231	占合同金额 (C÷A)	占实际总支出 (C÷F)	占合同金额 (E÷A)	占预计总支出 (E÷F)	
1	项目 人力 成本	工资	166320	106934.44	74190.00	32039.30	106229.30	44.61%	60.84%	63.87%	63.87%	-705.14
2		绩效		9600.00	8200.00	2000.00	10200.00	4.93%	6.72%	6.13%	6.13%	600.00
3		单位缴纳 社保		19586.16	16295.85	3306.62	19602.47	9.80%	13.36%	11.79%	11.79%	16.31
4		单位缴纳 公积金		4451.40	3709.50	1243.80	4953.30	2.23%	3.04%	2.98%	2.98%	501.90
5		福利费		800.00	729.93	-343.00	386.93	0.44%	0.60%	0.23%	0.23%	-413.07
①人力成本小计				141372.00	103125.28	38246.72	141372.00	62.00%	84.57%	85.00%	85.00%	0.00
6	项目 运营及 机构 管理 费	督导经费	166320	4200.00	3500.00	700.00	4200.00	2.10%	2.87%	2.53%	2.53%	0.00
7		业务活动 费		5000.00	0.00	5000.00	5000.00	0.00%	0.00%	3.01%	3.01%	0.00
8		人员培训 费		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
9		服务险		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
10		其他		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
11		管理费		14648.00	15252.53	434.33	15686.86	9.17%	12.51%	9.43%	9.43%	1038.86
12		税费		1100.00	61.14	0.00	61.14	0.04%	0.05%	0.04%	0.04%	-1038.86
②项目运营及机构管 理费小计				24948.00	18813.67	6134.33	24948.00	11.31%	15.43%	15.00%	15.00%	0.00
F.合计(①+②)				166320.00	121938.95	44381.05	166320.00	73.32%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00