

汤坑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

汤坑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——汤坑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：深圳市坪山区碧岭街道办事处汤坑社区工作站。

(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：168000 元。

(五) 项目主要服务内容

深圳市坪山区碧岭街道办事处汤坑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。

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79.02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	8.50	85.00%
项目管理执行	20.00	16.50	82.50%
项目产出与成效	20.00	5.00	25.00%
社会效益	30.00	29.52	98.40%
财务管理	20.00	19.50	97.50%
附加指标	—	0.00	—
总分	100.00	79.02	79.02%

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《汤坑社区残疾人社工服务项目实施合同书》（以下简称“合同”）条款约定，本项目应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汤坑社区，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。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。虽然合同的名称是“汤坑社区域名残疾人社工服务项目”，但合同服务目的、人员配备和工作职责均指向“社区残协”，基于社区残协开展工作。

2. 项目人员配置

项目人员方面，经查，项目人员为李卜依，持助理社会工作师证，深圳注册社工。项目人员资质情况符合协议约定及《若干措施》要求。需要关注的是，项目人员对项目的定位和分工不明确，实际从事工作与残障康复服务领域主要服务内容要求存在一定偏离。

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，项目承接单位先后配备督导人员为贺润宁、王传波，两人均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项目管理制度，包括实务工作规范、档案管理、绩效考核、薪酬管理、服务管理等，以及汤坑社区残协相关制度。评估团队认为，项目管理制度完善，具有针对性和可操作性。

2.项目服务计划

经查，项目承接单位针对残疾人开展了需求调研，形成了调研报告，制定了年度工作计划。评估团队认为，调研工作较踏实，科学合理，调研结论能够指导服务计划，计划详实，可操作性强，但项目尚未制定服务中长期规划。

3.项目实施

服务实施管理方面，综合项目承接单位提交的年度计划、服务档案和工作总结来看，该项目能按照计划开展，且执行记录良好，个别服务的专业性可进一步提升，如走访和个案工作。

质量与进度管理方面，该项目能按年度计划实施，通过月度绩效考核、季度服务监测等方式对项目的实施进度

开展监测工作，服务质量监测完全按照服务管理制度执行，档案完整、规范，可见每季度整改情况，对保障服务质量起到了促进作用。

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，项目督导为贺润宁、王传波，项目周期内为社工开展10次个别督导，督导记录齐全；截至评估时，项目社工已完成了继续教育学时84.58学时，参与线下培训3场。评估团队认为，项目承接单位能围绕着项目内容为员工提供督导支持，推动项目社工开展相关工作。

5.项目资源管理

经查，项目承接单位能够较好动员街道及社区资源。如街道职康、义工中心、党群服务中心等场地、人力资源开展日常工作，链接坪山区疾控中心精防医生资源对接精防类残疾人服务，其他社会资源的动员情况还可进一步加强。

（三）项目产出与成效

1.项目履约

项目承接单位提供的合同对本项目的服务目标、服务内容、服务人员资质和服务期限等进行了约定，项目服务指标数量以“合同附件（项目方案）”为准，但评估现场未提供该合同附件，无法了解服务指标数量约定情况。根据项目承接单位提交的资料显示，该项目实际完成的服务指标数量不多，服务记录较为简单，社工实际工作仍以社

区残协的行政事务为主。

2. 成效报告

项目承接单位提交的项目总结报告结构完整，能一定程度回应工作计划。该项目本年度完成了社区残协挂牌工作，社区残协换届工作，社区残协内部制度建设工作，协助社区残协开展残疾人补贴申请、残疾人证申请或更换、康复服务需求申请、辅助器具适配服务申请等相关工作，推动了社区残协工作顺利开展，服务好残疾人。项目总结报告对项目在岗人员情况、服务对象情况、合同履行情况、成效分析及经验总结、下一步工作计划，较全面呈现了社区残协的行政工作履职情况，但较缺少专业服务内容及成效的描述和总结。

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，未提供项目获得专业奖项相关资料。

（四）社会效益

1. 服务对象评价

专业评估团队对24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19.52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，项目基本能够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1-10月项目累计支出129796.05元，其中人力成本支出110471.15元，运营成本及机构管理费支出19324.90元，2022年11月1日至2022年12月31日，项目预计还将支出38203.95元，其中人力成本支出35345.85元，运营成本及机构管理费支出2858.10元，项目预计总支出168000.00元，其中人力成本预计总支出145817.00元，占预计总支出的86.80%，占合同金额的86.80%，运营及管理成本支出22183.00元，占预计总支出的13.20%，占合同金额的13.20%，预计总支出比例情况符合《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1-10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35,345.85元，经测算，项目社工全年薪酬福利预计总支出基本与社工对应薪级相符；项目机构列支福利费支出1717.83元，其中包含雇主责任险343.00元，该费用归集项目不合理，不应属于员工福利费列支范围，建议机构在11月预计支出中调减福利费支出343.00元，严格按照相关会计核算规定归集项目费用。2022年1-10月项目列支运营成本及机构管理费实际支出19,324.90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。

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，认为本项目能及时完整公示财务相关信息。项目承接单位按季度通过社区公示栏、社区家园网及机构官网3种渠道进行了公开，财务信息公开执行情况较好。

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。

第三部分 评估建议

一、项目存在不足

(一) 合同签订不规范，偏离《若干措施》要求。项目承接单位提供的资料显示，项目合同的服务目的和服务内容与合同名称不匹配，名称为汤坑社区残疾人社工服务项目，合同的目的和内容则是为健全和规范社区残协工作，推动社区残疾人相关工作更加完善、全面，与《若干措施》中对残障康复服务领域规定主要服务内容不相符。此外，合同约定“开展本项目服务项目的方案由乙方负责制定，经甲方审查同意，由双方签字确认后作为本合同的附件执行”，评估时未见相关附件，合同信息不完整，不利于评估核查服务实际履约情况。

(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，该项目是以社区残协工作为核心，而非社区残疾人康复工作。因此，在项目实际开展工作中，项目社工从事更多是社区残协的业务而非社工专业服务。此外，项目社工岗位职责不明晰，专业性不强，对社区康复理念、内容和手法理解不到位，导致专业服务开展难度大，社工更倾向于从事行政性事务工作。项目承接单位虽然根据调研结果制定了年度计划，但缺乏对社区残疾人康复工作的整体规划，且年度计划以社区残协业务内容为主，社工专业工作内容设计缺失，导致项目社工缺乏专业认知意识与实践动力，不利于指导社工

稳定持续开展社区康复工作，社区残疾人康复效果难以持续。

(三) 部分项目费用归集不合理，财务管理有待规范。该项目包含雇主责任险 343.00 元，根据《国家税务总局关于责任保险费企业所得税税前扣除有关问题的公告》(国家税务总局公告 2018 年第 52 号)的规定，雇主责任保险承保雇员在雇用期间受到人身伤害或患职业疾病时，依法应由雇主承担的经济赔偿责任的保险。该保险系从雇主角度出发的，不属于员工福利费列支范围，费用归集项目不合理。

二、项目优化建议

(一) 根据《若干措施》要求，规范项目合同约定。建议项目购买单位根据《若干措施》相关规定，根据残障康复服务领域要求，结合社区残疾人实际需求，合理合规约定项目合同目的、服务内容和指标数量等条款，支持该项目专业化运营。同时，项目承接单位应按合同要求，及时制定项目服务方案，提交购买单位审查，双方签字确认，并作为合同附件保存备查。

(二) 立足残障康复服务领域，做好残疾人社区康复工作。建议项目购买单位及承接单位进一步明确项目社工的职责定位，为社工开展社区康复专业服务工作提供必要支持，进一步凸显项目专业服务属性。建议项目承接单位一是认真研读《若干措施》对残障康复服务领域的界定及相关要求，发挥专业督导作用，提升项目社工专业能力，

以残疾人社区康复为重点，制定多元化、个性化并重的针对性专业服务方案，满足社区残疾人康复的需求。二是切实运用好项目监测工具，定期检视社区康复目标实现程度，及时调整干预策略，同时加大宣传力度，积极拓展社会资源参与项目，共同营造社区残疾人康复氛围。三是项目成效总结应加强回应年度计划落实情况，总结检视项目年度目标达成程度。

(三) 加强归集项目费用管理，规范财务管理工作。项目承接单位应严格按照相关会计核算规定归集项目费用，做好财务管理工作，建议在2022年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。

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，对汤坑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	社工注册号	薪级薪档	最高学历	是否全日制学历	专业			是否中共党员	工作日			自然日
1	项目督导	督导	贺润宁	高级社工师	201300055		研究生	否	社会工作	是	2022.1.1-2022.8.31	离职	0	0	13728706961	兼职督导
2			王传波	社会工作者	200900596		大学本科	是	社会工作	是	2022.9.1-2022.11.22	在岗	0	0	13418474601	兼职督导
3	项目社工	社工	李卜依	助理社会工作者	202200130	八级7档	本科	否	行政管理	是	2022.1.1-2022.11.22	在岗	0	0	13590155798	

附件 2

服务完成情况统计表

序号	服务内容	服务指标数量	完成量	备注
1	协助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活动等公共服务和社区建设，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。	以实际为准	建立残疾人一人一档，51 人	
2		以实际为准	开展残疾人动态更新调查 51 人次	
3		以实际为准	日常走访 51 人次	
4		以实际为准	日常咨询访谈 30 人次	
5		以实际为准	开展社区活动 2 场	
6		以实际为准	个案 1 个	
7		以实际为准	1.1 月关爱儿童和爱心防疫包发放活动。 2.8 月协助残协换届工作。 3. 协助职康中心端午节活动、生日会活动。 4.“点亮心愿，圆梦 100”微心愿活动，共服务 14 名残疾人。 5.协助开展残疾人两项补贴认定工作 46 人次，残疾少年儿童保教费补贴申请 9 人次，残疾少年儿童康复救助服务补贴申请 22 人次，深圳市残疾人特殊困难救助申请 26 人次，广东省残疾人证迁入申请 7 人次，中华人民共和国残疾人证申请 3 人次，更换第三代残疾人证 51 人次，深圳市在岗就业残疾人岗位补贴申请 5 人次，深圳市残疾人康复服务需求申请 9 人次，2022 年深圳市坪山区残疾人机动轮椅车燃油补贴申请 3 人次，深圳市残疾人特殊困难救助申请（一次性临时补助）12 人次，深圳户籍持证残疾人辅助器具适配服务申请 33 人次，深圳户籍持证残疾人辅助器具适配服务补贴报销 16 人次等相关工作。 6.参与社区疫情防控共 67.5 小时。	

注：合同未约定量化服务指标，上述所示内容为项目社工自行提供核查内容

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	168000. 00	111,180.00	81,500.00	29,766.83	111,266.83	48.51%	62.79%	66.23%	66.23%	86.83
2		绩效		9,600.00	8,000.00	1,600.00	9,600.00	4.76%	6.16%	5.71%	5.71%	0.00
3		单位缴纳 社保		19,200.00	15,971.32	3,254.02	19,225.34	9.51%	12.30%	11.44%	11.44%	25.34
4		单位缴纳 公积金		4,380.00	3,625.00	725.00	4,350.00	2.16%	2.79%	2.59%	2.59%	-30.00
5		福利费		1,800.00	1,374.83	-	1,374.83	0.82%	1.06%	0.82%	0.82%	-425.17
①人力成本小计				146,160.00	110,471.15	35,345.85	145,817.00	65.76%	85.11%	86.80%	86.80%	-343.00
6	项目 运营 及 机 构 管 理 费	督导经费	168000. 00	4,200.00	3,500.00	700.00	4,200.00	2.08%	2.70%	2.50%	2.50%	0.00
7		业务活动 费		5,040.00	3,144.30	1,895.70	5,040.00	1.87%	2.42%	3.00%	3.00%	0.00
8		人员培训 费		-	-	-	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
9		服务险		-	-	-	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
10		其他		-	-	-	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
11		管理费		11,560.00	11,441.62	262.40	11,704.02	6.81%	8.82%	6.97%	6.97%	144.02
12		税费		1,040.00	1,238.98	-	1,238.98	0.74%	0.95%	0.74%	0.74%	198.98
②项目运营及机构管理 费小计				21,840.00	19,324.90	2,858.10	22,183.00	11.50%	14.89%	13.20%	13.20%	343.00
F.合计(①+②)				168,000.00	129,796.05	38,203.95	168,000.00	77.26%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00