

秀新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

秀新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——秀新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：深圳市坪山区坑梓街道办事处。

(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：113200 元。

(五) 项目主要服务内容

深圳市坪山区坑梓街道办事处与深圳市龙岗区龙祥社工服务中心签订的合同约定，本项目社区残协专职委员主要工作包括：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71.58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	12.00	60.00%
项目产出与成效	20.00	4.00	20.00%
社会效益	30.00	29.58	98.60%
财务管理	20.00	18.50	92.50%
附加指标	—	0.00	—
总分	100.00	71.58	71.58%

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《坑梓街道秀新社区残协专职委员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坑梓街道秀新社区，工作对象主要是辖区残疾人及其家属，工作内容主要是负责社区残协的日常工作，包括制定工作计划、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。专业评估团队认为，本项目残协专职委员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。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，而该项目在合同中明确约定“配备1名社区残协专职委员负责社区残协的日常工作”。综上，该项目把人员定位为“社区残协专职委员”，项目服务定位为“社区残协日常工作”。

2. 项目人员配置

项目人员方面，经查，项目人员为付旭萍，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合同

约定。需要关注的是，项目人员对项目的定位和分工不明确，社工实际从事社区残协日常工作。

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，项目承接单位先后为该项目配备督导人员为贺润宁、陈柳均，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和执行情况，总体而言，该项目管理制度包括价值伦理、督导、服务规范化和标准化、服务监察管理等制度，管理制度较规范，且能够按照制度执行

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。年度计划基于调研结论而制定，逻辑性较强。需要关注的是，该项目未见调研过程记录，例如访谈提纲或记录等，未见服务中长期规划。

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，该项目基本能按计划实施，部分服务记录较为简单，难以体现服务的专业性，同时执行情况一般，项

目实施效果有待提升。

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，通过月度绩效考核、月度履约评价和服务质量监测等方式对项目的实施进度开展监测工作，相关执行记录完整。

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，2022年1月1日至2022年8月31日督导为贺润宁，2022年9月1日至2022年11月22日督导为陈柳均。项目周期内为社工开展10次个别督导，督导记录齐全，但部分督导记录较简单，未能充分体现提供专业支持情况；截至评估时，项目社工接受线上培训76.50学时，暂未达成继续教育80学时的要求。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，可增加项目专业方面的督导议题，提升项目社工的专业能力。

5.项目资源管理

经查，项目承接单位能整合街道、社区资源和社会资源为服务对象提供服务，如：链接平乐骨科医院医生资源开展居家康复健康讲座；链接深圳爱尔眼科医院医生资源为老年残疾人做白内障检查。专业评估团队认为，该项目能较好地动员街道和社区资源，但链接社会资源的主动性还可加强。

（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、服务指标和服务期限等进行了约定，在合同中明确约定“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”，评估现场未提供该合同附件，难以核实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数量较少，服务内容较为简单，现场访谈了解到社工较多承担社区残协的行政事务工作，对专业服务认识不足，专业服务实践动力不足。

2.成效报告

专业评估团队通过核查档案资料，与项目成员和服务对象进行访谈得知，项目承办单位完成了合同约定的工作内容。项目承办单位提交的项目总结质量一般，总结报告对残疾人基本情况、年度重点工作及下一步工作计划做了陈述，较为全面地呈现了社区残协的行政工作履职情况，但相对缺少专业服务内容及成效的描述和总结。总结报告显示，该项目残协专干本年度主要面向社区在册残疾人共55人提供了摸底调查、就业帮扶、社会救助帮扶、残疾证办理和残疾人事业宣传工作，保障了社区在册残疾人的权益。评估团队认为，该项目能较好履行了社区残协工作职责，完成了残协日常业务工作，但未能呈现该项目残疾人社工开展社区康复工作的具体情况，未能反馈残疾人社区康复效果，与《若干措施》对残障康复服务领域的主要服

务内容要求存在一定偏离。

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的资料，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19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19.58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89834.54元，其中人力成本支出73368.37元，运营成本及机构管理费支出16466.17元。2022年11月1日至2022年12月31日，项目预计还将支出23365.46元，其中人力成本支出22851.63元，运营成本及机构管理费支出513.83元，项目预计总支出113200.00元，其中人力成本预计总支出96220.00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16980.00元，占预计总支出的15.00%，占合同金额的15.00%，预计总支出比例情况符合《若干措施》相关规定。

人员社保缴纳基数为3131元，公积金缴纳基数为2360元，低于其平均月薪5200元，建议机构依法为社工足额缴纳社保及公积金。2022年1-10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，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。

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

开渠道有待加强，建议承接单位进一步拓宽信息公开渠道。

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。

第三部分 评估建议

一、项目存在不足

(一)合同部分条款缺失，影响合同效力。一是项目合同名称为《坑梓街道秀新社区残联专职委员服务项目实施合同书》，与项目库名称《秀新社区残疾人社工服务项目》不相符；二是合同未明确约定项目人数，未明确约定人员持有社工证的情况；三是合同约定的服务内容主要为社区残联工作，如协助街道残联理事长或社区残联主席制定工作计划、宣传残疾人法规政策、走访残疾人反映诉求、组织残疾人参与文体活动，与《若干措施》残障服务的“康复为主”偏离；四是合同约定“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”，评估现场未能提供合同附件。以上合同约定不规范的情况，使得项目人员对自身

定位不清，项目执行偏离了社会工作专业服务属性。

（二）项目偏离残障康复领域主要服务内容。从项目合同约定及实际开展工作情况来看，评估团队认为，项目社工承担社区残协行政工作较多，专业服务开展较少，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为核心。整体来说，该项目行政化较严重，缺乏社工专业性，与《若干措施》中残障康复特殊服务领域要求的主要服务内容不符，项目一定程度上偏离了社会工作专业服务项目属性。

（三）项目服务成效不显著，社会效益一般。从项目承办单位提交的资料来看，项目总结主要是社区残协业务工作进行回应，对残疾人社会工作服务，特别是残疾人社区康复工作缺乏有效回应。项目总结仅是呈现了残协日常工作的产出，对项目成效的描述较为粗略简单，未对目标达成情况及残疾人及家属正向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，服务宣传推广意识较弱。

（四）工作人员专业能力一般，服务水平有待提升。从评估过程来看，该项目社工虽然能完成社区残协相关工作，但缺乏对残障康复社会工作知识和技巧的认识和了解，对自身的专业服务定位亦不清晰，直接影响了项目实施社区康复专业服务。

（五）部分项目费用归集不合理，财务公示渠道有待完善。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。此外,建议项目承办单位建立3种以上渠道以动态的财务信息及时向社会公开,接受社会监督。

二、项目优化建议

(一)明确项目合同条款,做好合同管理工作。建议合同主体严格执行《若干措施》相关规定,按要求做好项目采购预算,根据项目服务领域与专业服务任务,在合同中明确项目名称、社工数量和资质、工作内容和指标量等条款,规范合同内容。项目承接单位应及时完整保存合同和相关附件,做好合同档案管理工作,切实做好合同履行验收工作。

(二)回归残障康复主业,做好残疾人社区康复工作。建议项目采购单位对照《若干措施》残障康复领域主要服务内容,在合同中提高专业服务要求,制定明确的服务指标量,保障社工开展专业服务的时间和空间,使社工真正发挥专业服务作用,使项目更好产出专业服务成效。同时建议项目采购单位与承接单位关注残疾人生理、心理和社会功能方面的恢复与发展需求,加强指导项目社工开展残疾人康复需求和服务状况调查,为有康复需求的残疾人建立康复服务档案,加强各类资源的整合匹配,使残疾

人服务对象能得到必要的方便条件和支持，更好推进残疾人社区康复服务工作。

（三）以成效为导向，做好项目管理工作。建议项目承办单位加强成效为导向的项目化运作思维模式训练，注重项目成效的提炼。根据项目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，以便展示项目成效。在有成果和成效的基础上，建议整合各级媒体资源，对服务进行更广泛及时的宣传，扩大服务的社会影响力，共创社区康复氛围。

（四）提升社工专业能力，提升项目专业水平。一是切实发挥督导作用，以项目需求为导向，设计专业相关议题，通过培训学习和现场指导方式，加强对该项目社工的专业技能训练和文书撰写能力培训，让项目社工有能力有信心开展专业服务。二是项目社工应根据项目的特点，制定个人的成长计划，在实践中提升自我，把个人成长纳入绩效考核范畴，督促社工提升专业能力。

（五）加强归集项目费用管理，做好财务公示。项目承办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，多渠道做好项目财务公示，主动接受社会监督。

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，对秀新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	专业			是否 中共 党员	工 作 日			自 然 日
1	项目 督导		贺润宁	高级社 工师	201300055	/	硕士 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			陈柳均	社会工 作师	201001005	/	本科	是	社会工 作	是	2022.9.1- 2022.11.22	在岗			13530527354	兼职 督导
3	项目 社工		付旭萍	助理社 工师	202200109	9级 1档	本科	否	工商管 理	否	2022.1.1- 2022.11.22	在岗	0	0	13823351079	

附件 2

服务完成情况统计表

序号	服务内容	数量	完成情况	备注
1	制定残协工作计划，宣传政策法规	按需开展	根据社区要求完成	制定了 1 份年度计划。 开展“全国助残日”线上活动 1 场。
2	走访残疾人家庭，了解情况及需求	按需开展	根据社区要求完成	第一季度探访 37 人次，第二季度探访 55 人次，第三次探访 39 人次。提供了走访记录表佐证，内容包括姓名、联系方式、走访内容、待跟进事项、工作人员。走访内容和待跟进事项较为简单，重复度比较高。
3	组织残疾人开展社区活动	按需开展	开展 3 场	宣传深圳市户籍残疾人人身意外伤害保险活动。 残疾老人居家康复宣传讲座。 关爱残疾人”入户慰问及宣传活动。
4	做好残疾人公共辅助工作	按需开展	根据实际需求完成	新增 8 位残疾人对象，每月共协助发放补贴 24860 元。 为 55 户残疾人对象提供了生活用品及口罩、酒精等防疫用品。 为 10 位精神残疾对象免费送药上门。 为 10 位精神残疾对象提供集中就业帮扶。 为 21 位残疾少年儿童申请少儿康复训练。 为 4 位残疾人儿童申请保教费补贴。 为 5 户残疾人家庭申请住房补贴。 为 3 个残疾低保户申请最低生活保障金和生活物资。 为 2 户残疾人家庭安装无障碍设施。 为 3 位出行不便的老年肢体残疾人发放了轮椅及辅助用具。

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	113200.00	70,404.00	52,000.00	18,986.61	70,986.61	45.94%	57.88%	62.71%	62.71%	582.61
2		绩效		12,000.00	10,000.00	2,000.00	12,000.00	8.83%	11.13%	10.60%	10.60%	0.00
3		单位缴纳 社保		11,536.00	9,466.44	1,972.02	11,438.46	8.36%	10.54%	10.10%	10.10%	-97.54
4		单位缴纳 公积金		1,480.00	1,172.00	236.00	1,408.00	1.04%	1.30%	1.24%	1.24%	-72.00
5		福利费		800.00	729.93	-343.00	386.93	0.64%	0.81%	0.34%	0.34%	-413.07
①人力成本小计				96,220.00	73,368.37	22,851.63	96,220.00	64.81%	81.67%	85.00%	85.00%	0.00
6	项目 运营 及 机构 管理 费	督导经费		-	-	-	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
7		业务活动 费		-	-	-	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	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		16,180.00	15,909.93	513.83	16,423.76	14.05%	17.71%	14.51%	14.51%	243.76
12		税费		800.00	556.24	-	556.24	0.49%	0.62%	0.49%	0.49%	-243.76
②项目运营及机构管理 费小计				16,980.00	16,466.17	513.83	16,980.00	14.55%	18.33%	15.00%	15.00%	0.00
F.合计(①+②)				113,200.00	83,834.54	23,365.46	113,200.00	79.36%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00