

广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系¹

| 评估类别 | A 一级指标 | B 二级指标 | C 三级指标 | 分值 | 评分指标 | 得分 | 专家意见 | |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------|--------------------|--|--|------|--|
| 专业评估（第三方机构） （750分含附加分50分） | A1 项目管理 （200分） | B1 人员管理 （70分） | C1 | 人员配备 | 35 | 1.工作人员 ² 到岗情况符合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》有关规定和合同要求的，得15分。（15分） 2.社会工作者中社会工作专业人员 ³ 占2/3以上的，得10分。低于2/3且高于1/2的，得8分，低于1/2的，得0分。（10分） 3.人员组织架构健全（配备项目主任、副主任、领域主管等）。（2分） 4.社工站负责人持有社会工作者职业水平证书（中级以上）的，得4分；持有社会工作者职业水平证书（初级）的，得2分；未有相关职业资格证书的，得0分。（4分） 5.社工站负责人社会服务或社区工作经验达5年的得4分，4年的得3分，3年的得2分，3年以下的得0分。（4分） *社工站工作人员必须在站点全职上岗，机构管理人员不得计入社工站工作人员，财务人员不得在多个项目重复计算工作人员数。 *违反《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》有关规定或合同要求的，评估结果定为：“不合格”。 | | |
| | | | C2 | 社会工作者专业服务年限 | 10 | 核算从业2年以上社会工作者占总社工数的比例。50%以上的，该项得10分；不足50%的，得分=比例*该项分值。（10分） | | |
| | | | C3 | 社工稳岗率 ⁴ | 20 | 服务年度内社工站社会工作者的稳定情况。稳岗率为70%以上的，得分=社工稳岗率*该项分值；稳岗率低于70%的，得0分。（20分） | | |
| | | | C4 | 薪酬调节机制 | 5 | 建立有效稳健的薪酬调节机制。已建立符合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》规定的薪酬制度，得5分；未按照《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》规定建立薪酬制度的，或者不符合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》相关规定的，得0分。（5分） | | |
| | | C5 | 督导配备 | 2 | 1.配备的督导已在广州市社会工作协会备案、且与社工站或承接机构签订服务协议、并按照服务质量和社工成长情况进行具体的考核的，得1分；不符合的，得0分。（1分） 2.配备3名符合要求的督导，且督导与社工配比不低于1:6的，得1分；不符合的，得0分。（1分） *社工站所配备的督导未经广州市社会工作协会备案的，则不计入评分。 | | | |
| | | C6 | 督导时数 | 3 | 1.督导时数中，个人督导的时数占督导总时数50%及以上的，得1分；不符合的，得0分。（1分） 2.实务工作经验2年以下的社会工作专业人员，每月平均接受督导时数5小时以上的，得1分；不符合的，得0分。（1分） 3.实务工作经验2年以上的社会工作专业人员，每月平均接受督导时数3小时以上的，得1分；不符合的，得0分。（1分） | | | |
| | | C7 | 接受继续教育时数 | 5 | 每名社工每年应接受不少于72小时的继续教育，得分=达标率*该项分值。（5分） | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|----|---|--|--|
| 专业评估（第三方机构） (750分含附加分50分) | A1 项目管理 (200分) | B3 站点管理 (35分) | C8 项目制度建设执行 | 3 | 1.人事管理制度（含员工权益保障）、服务管理制度、督导制度、培训制度、服务意见反馈机制、服务对象权益保护制度、社工志愿者联动常态化服务机制、服务持续改进机制等建设情况。（1分） 2.社工站项目制度执行情况。（2分） | | |
| | | | C9 “一社区一社工”工作机制 | 18 | 1.社工与村（居）委会、社区组织及志愿者对接、沟通、合作机制的建设情况。（5分） 2.社工每周在社区开展定点服务达2次以上的情况。（5分） 3.社工在社区（村）提供专业化服务的工作时数达60%以上的情况。（8分） | | |
| | | | C10 场地设施 | 4 | 1.整体空间及区域空间布局合理、方便、无阻挡。场地指引及逃生路线清晰，且张贴在显眼位置。（1分） 2.设有个案室、小组室、办公室、多功能活动室等服务场室和服务设施且设置合理，并配有活动使用说明、活动室借用管理规范及记录等。（1分） 3.场地和设施功能完好，无异味、无毒，绿色环保，且定期进行消毒并做好消毒记录。（1分） 4.水、电、暖、无障碍厕所、扶手、防撞角、地面、电线等设施防护得当，有定期清洁、维修、保养机制，并备有检查记录，安全、可靠性高。（1分） | | |
| | | | C11 物品管理 | 3 | 1.物品采购、储存、登记、分类等管理工作落实情况，尤其是对危险物品有加强管理。（1分） 2.物品管理有清洁、维护、损坏处理机制。有使用期限的物品（如备用药物等）能够做好定期检查。（1分） 3.仓库内及柜内物品存放有序且备有存档总表。（1分） | | |
| | | | C12 信息管理 | 4 | 1.有较完善的档案管理制度，配有专门的档案存储场所或专柜。（1分） 2.纸质文档管理规范，文件盒内文档具有目录与编号编码，并备有存档总表。（1分） 3.电子文档有明确的目录管理，存档文件路径清晰。（1分） 4.档案和公示信息（包括公告栏、对外通知等）均有标注有效期，并进行定期清理、备份。（1分） | | |
| | | | C13 安全保障 | 3 | 1.社工站员工安全、志愿者安全、服务对象安全、应急突发事件处理、消防安全管理、自然灾害管理及传染病预防、控制等安全保障制度健全，有相关规范指引，制度和指引细致周全，可行性较高。（1分） 2.对安全服务重视，有投入，有专职人员负责，有相关设施设备，设置有防触电、防滑等安全提醒标识，并按规定落实安全教育、检查、演练等工作且有相关记录。（1分） 3.消防设备完好，包括消防栓、灭火器、消防疏散指示、应急灯等放置规范，且有定期检查、保养和维修机制。（1分） | | |
| | | B4 信息公开 (5分) | C14 基本情况公开 | 2 | 1.社工站基本情况介绍、人员组织架构图、服务制度等内容上墙公开情况。（1分） 2.在其办公场所、服务所在地居（村）委会宣传栏等公开承接机构、社工站地址、联系方式、负责人及工作人员名单。（1分） | | |
| | | | C15 服务项目公开 | 1 | 定期在其办公场所、服务所在地村（居）委会宣传栏等公布为服务对象提供的免费服务项目。（1分） | | |
| | | | C16 重大事项公开 | 2 | 1.自接受捐赠、资助或签订购买服务合同之日起15个工作日内在市社会组织信息发布平台公布相关信息，并在年度报告中披露使用捐赠、资助以及履行财政资金购买服务合同的有关情况。（1分） 2.及时公布服务规划和突发事件、重要人事变动。（1分） | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------------|------------------------|--|--|--|
| 专业评估 (第三方机构) (750分含附加分50分) | A1 项目管理 (200分) | B5 项目宣传 (25分) | C17 宣传渠道多样性 | 10 | 1.社工站周围路标指引的设置情况。(2分) 2.社工站网络地图信息的完善情况。(2分) 3.项目团队能利用洗楼、社区报栏、网站、QQ群、微信群、公众号、微博等多种方式推广宣传项目服务,便于服务对象寻求服务。(4分) 4.能定期举办各类服务体验、倡导和推广活动,便于服务对象了解和寻求服务。(2分) | | |
| | | | C18 服务知晓度 ⁶ | 15 | 1.服务辖区内重点服务对象 ⁷ 对服务项目、服务内容的知晓度情况。重点服务对象服务知晓度为80%以上的,得分=知晓度*该项分值;不足80%的,得0分。(10分) 2.服务辖区内一般服务对象对服务项目、服务内容的知晓度情况。得分=知晓度*该项分值。(5分) | | |
| | | B6 项目执行 (35分) | C19 需求调研 | 15 | 1.每年从镇(街)层面进行1次社区服务多维度、多层次的需求调研(包含社区状况、购买方、合作方、社区、服务对象访谈;家访资料梳理、社工过往服务经验概括等层面),新中标机构入驻社工站后1个月内须开展社区需求完善调研(须有需求调研报告),并及时提交购买方和监督方。(7分) 2.项目团队能采取多维度、多层面、服务为本的科学方法,分析、评估核心项目、重点项目、基础项目和特色项目中社区与服务对象的问题与需求。(4分) 3.项目团队通过服务需求调研,对核心项目、重点项目、基础项目和特色项目中服务对象的情况和需求有较全面、精准的把握,并形成调研报告。(4分) | | |
| | | | C20 服务设计 | 5 | 服务计划必须与调研报告形成100%的契合度,详细周到,能够有针对性地回应核心项目、重点项目、基础项目和特色项目中重点服务对象和一般服务对象的多层次服务需求,分层分类设计服务内容,具有可行性、可操作性、可评估性。(5分) | | |
| | | | C21 实施及监控 | 8 | 建立新开个案、完成小组及社区服务每季度向镇(街)报备机制,经镇(街)业务主管科室确认或提供资料提交的痕迹证明。(8分) | | |
| | | | C22 服务记录规范性 | 2 | 使用广州市民政局统一规范的服务记录套表(包括个案、小组、社区、建档、义工、探访、年度策划、督导培训、需求分析等表格)记录文书。(2分) | | |
| | | | C23 沟通合作 | 5 | 1.与购买方、监督方的沟通合作情况。(2分) 2.与村(居)委会等社区基层单位的沟通合作情况。(1分) 3.与社区组织或相关负责人的沟通合作情况。(1分) 4.与相关合作方的沟通合作情况。(1分) | | |
| | | | B7 上期评估跟进情况 (20分) | C24 上一次评估应评未评指标完成情况 | 10 | 上一次评估应评未评的服务指标完成情况:完成80%以上的,得分=完成率*该项分值;不足80%的,得0分。(10分) | |
| | | C25 上次评估整改落实情况 | | 10 | 对上次评估发现的问题及时整改到位的,得10分;未及时完成整改工作的,得0分。(10分) | | |
| | | | | C26 组织覆盖 | 4 | 与辖区党组织(党工委、党政办、社区党组织)建立合作关系,推进党组织和工青妇组织覆盖工作。(4分) | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|--|---|---|--|--|
| 专业评估 (第三方机构) | A2 核心项目 打造 (50分) | B8 组织建设 (10分) | C27 组织生活 | 3 | 推进“两学一做”学习教育常态化制度化，并按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务。(3分) | | | | |
| | | | C28 党建带团建 | 3 | 在党建基础上支持团组织根据广大青年的特点和需求，生动活泼地、富于创造性地开展工作，充分发挥团的突击队作用和联系广大青年的桥梁作用。(3分) | | | | |
| | | B9 作用发挥 (40分) | C29 党组织作用发挥 | 15 | 1.党员社工和入党积极分子、发展对象、预备党员在社工站发挥先锋模范作用的情况，综合评定得分：优为8分，良为5分，中为2分，差为0分。(8分) 2.党支部发挥战斗堡垒作用的情况，综合评定得分：优为7分，良为4分，中为1分，差为0分。(7分) | | | | |
| | | | C30 党建引领 | 25 | 结合社区实际，与党组织探讨服务合作，促进党组织引领公益、党员引领服务，协助镇(街)宣传党的政策、开展党建服务。(25分) | | | | |
| | | | C31 精准性 | 5 | 与购买方共同开展社区服务需求调研，确定重点项目，服务目标明确，服务内容精准。(5分) | | | | |
| | | A3 重点项目 打造 (30分) | B10 项目设计 (10分) | C32 可推广性 | 5 | 能够及时梳理总结服务经验、服务成效等，形成重点项目实务指引、研究报告等具备可操作性的经验材料。(5分) | | | |
| | C33 社会认可 | | | 8 | 有相关的宣传报道，项目实施效果的社会反响较好。(8分) | | | | |
| | B11 品牌影响 (20分) | | C34 行业认同 | 4 | 重点项目获得国家、省、市级政府部门或行业组织表彰、荣誉或奖励等情况。(4分) | | | | |
| | | | C35 示范引领 | 8 | 重点项目发挥示范引领作用情况。综合项目总结、宣传材料等进行评分。(8分) | | | | |
| | | | C36 服务需求调研 | 5 | 项目基础服务对象底数清，能依据社区及服务对象情况及需求，确定重点服务对象及项目，分层分类实施服务需求调研。(5分) | | | | |
| | (750分含 附加分 50分) | | A3 重点项目 打造 (30分) | B11 品牌影响 (20分) | C37 服务目标达成 | 5 | 1.依据基础服务对象的服务需求调研，制定清晰、具体、可行的项目服务目标。(3分) 2.制定的服务目标与服务对象的实际需求具有较高的契合度，能够回应服务对象的问题与需求。(2分) | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|----|--|--|--|
| 专业评估（第三方机构） (750分含附加分50分) | A4 基础项目开展 *分领域评估 (140分) | B12 基础服务情况 *分领域评估 (60分) | C38 服务设计 | 5 | 1.结合实际,从补救性、支持性、预防性、发展性四个维度制定专业服务计划。(3分) 2.各项服务计划具有较高的合理性和可行性,能够较好地达成设定的服务目标。(2分) | | |
| | | | C39 实施及监控 | 5 | 1.项目服务计划推进及执行情况。(4分) 2.项目服务拓展和运营情况。(1分) | | |
| | | | C40 探访服务 | 40 | 1.社工站建立常态化主动探访机制,对一般服务对象能够根据实际需求开展探访服务。(5分) 2.确保对重点服务对象开展全覆盖的定期探访。(35分) (1)每月联合村(居)委会对重点服务对象进行全覆盖探访,根据实际需求加大探访频率。并及时为有需求的服务对象建立探访档案。(20分) (2)重大节日对兜底服务对象实现入户探访全覆盖(10分) (3)每月对社区重点服务对象进行一次电访。(5分) *全年实现重点服务对象的入户探访覆盖率达100%。 | | |
| | | B13 个案工作成效 *分领域评估 (20分) | C41 每年完成个案数量 | 6 | 完成项目合同约定的个案工作服务量(人数、节数、时数、人次)。(6分) | | |
| | | | C42 个案分布的合理性 | 6 | 根据项目合同和服务需求合理确定家庭、长者、青少年三个基础领域的个案量。其中,重点个案(如涉及信访、家暴、虐待等个案)按1.5系数核算工作量。(6分) | | |
| | | | C43 个案服务转介情况 ⁸ | 5 | 1.转入个案完成情况。(3分) 2.超出社工站服务范围及能力的个案转出情况。(2分) | | |
| | | | C44 个案工作规范性 | 3 | 按20%比例抽查个案工作文书记录,综合评价行政程序、服务流程及社工伦理的规范性。(3分) | | |
| | | B14 小组工作成效 *分领域评估 (25分) | C45 每年完成小组数量 | 6 | 完成项目合同约定的小组工作服务量(个数、节数、人次)。(6分) | | |
| | | | C46 小组活动分布的合理性 | 5 | 按项目合同和服务需求合理确定家庭、长者、青少年三个基础领域的小组工作量。其中,治疗小组按2.0系数、支持小组和成长小组按1.5系数、教育小组按1.0系数核算工作量。(5分) | | |
| | | | C47 小组工作规范性 | 4 | 按20%比例抽查小组工作文书记录,综合评价行政程序、服务流程及社工伦理的规范性。(4分) | | |
| | | | C48 小组服务产出成效 | 10 | 随机抽查文书记录,综合评价小组目标、服务方法及服务成效。(10分) | | |
| | | B15 社区工作成效 *分领域评估 (25分) | C49 每年完成社区活动数量 | 15 | 完成项目合同约定的社区工作服务量(个数、人次)。(15分) | | |
| | | | C50 社区活动分布的合理性 | 5 | 按项目合同和服务需求合理确定家庭、长者、青少年3个基础领域社区的活动个数。其中,大型活动按2.0系数、中型活动按1.2系数、小型活动按1.0系数核算工作量。(5分) | | |
| | | | C51 社区工作规范性 | 5 | 按20%比例抽查社区工作文书记录,综合评价行政程序、服务流程及社工伦理的规范性。(5分) | | |
| | | B16 教育培训 *分领域评估 (10分) | C52 督导成效评价 | 5 | 专业社工对机构督导的满意度为80%以上的,得5分;满意度不足80%的,得分=满意度*该项分值。(5分) | | |
| | | | C53 内部培训成效评价 | 5 | 专业社工对机构内部培训满意度为80%以上的,得5分;满意度不足80%的,得分=满意度*该项分值。(5分) | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------|--|--|--|--|
| 专业评估（第三方机构） (750分含附加分50分) | A5 特色项目开展(40分) | B17 特色项目可行性(15分) | C54 服务需求调研 | 3 | 项目团队能针对社区特殊服务对象群体开展需求调研。(3分) | | | |
| | | | C55 服务目标制定 | 3 | 依据服务需求调研,制定清晰、具体、可行的项目服务目标情况。(3分) | | | |
| | | | C56 实施及监控 | 3 | 1.项目服务计划推进及执行情况。(2分) 2.项目服务拓展和运营情况。(1分) | | | |
| | | | C57 服务过程评估分析 | 6 | 1.针对项目直接服务对象、间接服务对象群体进行需求评估分析。(3分) 2.设计具有可操作性的服务方案,服务前、服务中、服务后突出对服务对象进行需求评估分析和总结。(3分) | | | |
| | | B18 特色服务的过程成效(8分) | C58 特色服务对特殊群体的覆盖面 | 3 | 特色项目服务的特殊群体覆盖率。(3分) | | | |
| | | | C59 多元服务主体的联动机制 | 3 | 项目服务过程中与社区、社会组织等建立了联动机制。(3分) | | | |
| | | | C60 相关方管理与协商平台 | 2 | 项目中相关方的参与和协商状况。(2分) | | | |
| | | B19 特色项目经验提炼 | C61 项目特色总结与可推广 | 5 | 提炼总结形成可推广的特色项目服务经验。(5分) | | | |
| | | B20 教育培训(12分) | C62 督导成效评价 | 6 | 专业社工对机构督导的满意度为80%以上的,得6分;满意度不足80%的,得分=满意度*该项分值。(6分) | | | |
| | | | C63 内部培训成效评价 | 6 | 专业社工对机构内部培训满意度为80%以上的,得6分;满意度不足80%的,得分=满意度*该项分值。(6分) | | | |
| | | | | C64 核心项目满意度 | 20 | 对核心项目服务对象进行随机抽查,收集反馈意见,统计测算服务满意度。得分=满意度*该项分值。(20分) | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|----|-----------------------|---------------|------------------|-----|--------------------|----|--|--|--|--|--|
| 专业评估 (第三方机构) | A6 | 服务成效 (290分含附加分50分) | B21 | 服务对象评价 (150分) | C65 | 重点项目满意度 | 20 | 对重点项目服务对象进行随机抽查,收集反馈意见,统计测算服务满意度。得分=满意度*该项分值。(20分) | | | | |
| | | | | | C66 | 基础项目满意度 (分领域评估) | 90 | 1.随机访谈个案服务对象,针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。(30分) 2.随机访谈小组服务对象,针对相同或相似问题和需求的小群体问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。(30分) 3.针对社区或群体性问题,能够开展系列化、项目化的社区宣传、教育、倡导,并从产生的社区影响层面进行综合评价,关注服务对象问题解决、能力提升及支持网络增强方面的改善情况。包括社区活动对象随机抽查(10分);村(居)委会访谈(10分);相关合作方随机访谈(10分)。 | | | | |
| | | | | | C67 | 特色项目满意度 | 20 | 1.对特色项目服务对象进行随机抽查,收集反馈意见,统计测算服务满意度。得分=满意度*该项分值。(10分) 2.特色项目社会反响良好,获得相关政府部门、镇(街)或村(居)委会的认可。(10分) | | | | |
| | | | B22 | 社区培力 (45分) | C68 | 社区社会组织培育 | 25 | 1.志愿者(义工)、互助、公益组织等服务组织培育情况,当年每培育1个社区社会组织得5分,最高不超过10分。(10分) 2.所培育社区社会组织服务活动开展情况(包括所组织活动的签到、记录、照片以及活动情况等):优为15分,良为10分,中为5分,差为0分。(15分) | | | | |
| | | | | | C69 | 社区志愿者培育 | 20 | 1.社工站年度培育发展的志愿者骨干 ⁹ 情况,每个社区培育发展1名以上的,得3分,不足1名的,不得分。(3分) 2.新登记志愿者100名以上的3分,50名以上的得2分,20名以上的得1分,不足20名的,不得分。(3分) 3.新培育志愿者队伍2支以上的,得2分,1支的,得1分,0支的,不得分。(2分)。 4.志愿者服务活动开展情况:优为12分,良为8分,中为4分,差为0分。(12分) | | | | |
| | | | B23 | 资源链接成效 (40分) | C70 | 社会资源链接情况 | 30 | 根据社工站自主链接社会资源(资金、物资、志愿者对重点服务对象的具体服务工时)折算的价值确定得分(不含社区活动、表演慰问等非直接具体服务):总价值为50万元以上的,得30分;不足50万元的,得分=(总价值/50万)*100%*该项分值。(30分) | | | | |
| | | | B24 | 成果宣传 (15) | C71 | 项目经验推广情况 | 15 | 1.社工站有项目推广手册(1分)、宣传画册(1分)、宣传视频(1分)、服务汇编(1分)等多种宣传资料,有利于社会各方知晓项目服务。(5分) 2.在国家、省、市级等有影响力的电视、网站、刊物上推广工作经验的,按国家级4分/个,省级2分/个,市级1分/个核算该项得分,最高不超过10分。(10分) | | | | |
| | | | B25 | 加分项目 (50分) | C72 | 党建工作成效突出 | 15 | 党建工作成效突出,所在社工站党组织被市、区评为先进党组织的,或党员被市级以上评为优秀共产党员的。(15分) | | | | |
| | | | | | C73 | 链接资源能力突出 | 15 | 在评估年度中,社工站自主链接社会资金达100万元以上的。(15分) | | | | |
| | | | | | C74 | 研究成果突出 | 10 | 社工服务项目创新性高、示范性强,实务研究成果突出,被中央级媒体报道,或在核心期刊上发表文章。(10分) | | | | |
| | | | | | C75 | 人员稳定突出 | 10 | 在评估年度中,社工站人员稳岗率达到100%的。(10分) | | | | |
| | | | (750分含附加分50分) | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------|----|----------------|----------|---------------------------------|---|---|--|
| 财务评估（第三方机构） | A7 | 财务管理 | B26 制度执行 | C76 非营利会计制度 | 1.查验被评估方是否建立和执行了民间非营利组织会计制度。 2.查阅被评估方账目及财务资料，审查经费报账流程是否完善；审查经费预支的申请流程是否健全；审查支票领取要求和流程是否完备；审查外出工作费用标准是否完善；审查财务问责制度是否健全。 | | |
| | | | | C77 财务监管、风控制度 | 审查有关财务工作资料和记录，审查被评估方是否建立财务监管、风险控制的制度，并执行相关的财务监控和风控制度。 | | |
| | | B27 人员配备 | C78 岗位设置 | 会计、出纳职责明确，由不同人员担任，凭证和报表按职责要求操作。 | | | |
| | | | C79 专业资质 | 会计负责人（或主管会计）具备专业职称。 | | | |
| | A8 | 经费使用 | B28 支出监控 | C80 财务支出的合规性 | 经费使用的范围、比例按《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》有关规定执行，并符合政府购买合同的相关规定和法律法规。 | | |
| | | | | C81 财务支出的合理性 | 审核财务支出的事由、票据、标准等是否合理。 | | |
| | | | | C82 财务支出的审批机制 | 审查是否按财务制度规定审批权限进行审批。 | | |
| | | | | C83 财务支出监控机制执行情况 | 审查财务支出管理的监控机制是否建立，是否得到较规范执行。 | | |
| | | | | C84 财务支出票据的完整性、规范性 | 审查财务支出票据、凭证是否完整，账目归档是否清晰，票据管理是否规范。 | | |
| | | | | B29 会计核算 | C85 设置会计科目，编制全部会计报表 | 现场审查相应的会计资料、账目、凭证填制、账簿登记各项目核算等情况，要求做到账实、账册、账账、账表相符，并符合相关会计制度独立核算，各领域服务经费分开归集。 | |
| | | C86 分项目核算情况 | | | | | |
| | | C87 领域服务经费分开归集 | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|----------------------|---------------|-------------|---|---|--|--|
| 购买方评估 (镇街) (200分) | A9 日常管理 (20分) | B30 制度执行 (20分) | C88 人员在岗情况 | 4 | 1.社工站人员仪表着装符合要求。(2分) 2.社工站人员到岗情况。(2分) | | | |
| | | | C89 场所布置 | 6 | 1.设备、物品摆放符合社工站标准化要求。(2分) 2.相关服务管理制度有上墙公示。(2分) 3.服务场所布置整洁、有序。(2分) | | | |
| | | | C90 安全管理情况 | 10 | 1.社工站安全保障制度健全,有相关规范指引,且制度和指引细致周全,可行性较高。(2分) 2.对安全服务重视,有投入,有相关设施设备,有专职人员。(4分) 3.定期落实相关安全服务预防、培训、检查、评估、演练等系列工作。(4分) | | | |
| | A10 服务成效 (180分) | B31 党建工作 (20分) | C91 政治方向 | 10 | 坚持党的领导,坚持以人民为中心,践行党的宗旨、执行党的决定,坚决维护党中央权威和集中统一领导,密切联系群众。(10分) *违反上述要求的情形,评估结果定为“不合格”。 | | | |
| | | | C92 作用发挥情况 | 10 | 1.参与镇(街)党组织活动情况。(2分) 2.配合镇(街)开展党建工作情况。(4分) 3.服从、服务于镇(街)中心工作情况。(4分) | | | |
| | | B32 合同履行 (30分) | C93 服务指标完成 | 10 | 社工站能够按时完成年度项目合同约定的服务指标量。完成率为80%以上的,得分=完成率*该项分值;完成率不足80%的,得0分。(10分) | | | |
| | | | C94 服务内容 | 10 | 社工站服务内容契合社区需求,能够关注和回应核心项目、重点项目、基础项目和特色项目中服务对象的多层次服务需求。优为10分,良为6分,中为2分,差为0分。(10分) | | | |
| | | | C95 服务覆盖面 | 10 | 社工站服务能够基本覆盖辖区内社区(村)的重点服务对象。优为10分,良为6分,中为2分,差为0分。(10分) | | | |
| | | D22 服务满意度 | | C96 服务态度 | 10 | 1.社工站配合意识情况。(4分) 2.社工站服务主动性情况。(3分) 3.社工站工作执行情况。(3分) | | |
| | | | | C97 沟通协调 | 10 | 1.镇(街)业务科室对社工站的联系沟通情况的评价。(4分) 2.村(居)委会对社工站联系沟通情况的评价。(4分) 3.镇(街)其他职能部门对社工站联系沟通情况的评价。(2分) | | |
| | C98 工作支援 | | | 25 | 1.对社工站协助镇(街)完成重点工作的评价。(10分) 2.对社工站与村(居)委会合作开展工作的评价。(5分) 3.对社工站承接村(居)委会转介服务情况的评价。(5分) 4.对社工站及时参与镇(街)公共应急事件的处理表现的情况。(5分) | | | |
| | C99 服务宣传 | | | 24 | 1.社工站在社区开展宣传工作情况。(8分) 2.社工站媒体报道情况。(8分) 3.社工站服务宣传资料制作情况。(8分) | | | |

| | | | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|---|---|--|--|
| | | D33 (130分) | C100 服务成效 | 21 | 1.对核心项目强化党建引领社会工作服务成效的评价。(9分) 2.对重点项目的精准性、创新性、认可度及打造服务品牌的评价。(4分) 3.对基础项目协助解决个体、家庭、群体及社区问题的成效评价。(4分) 4.对特色项目的適切性、创新性和社会影响力评价。(4分) | | | |
| | | | C101 相关方评价 | 20 | 1.服务对象的评价情况(含有效投诉)。(6分) 2.村(居)委会的评价情况(含有效投诉)。(4分) 3.媒体的正面报道情况。(4分) 4.镇(街)相关部门的评价情况。(3分) 5.相关合作单位的评价情况。(3分) | | | |
| | | | C102 整改落实 | 20 | 在镇(街)监督检查中未发现问题的,得20分;发现问题且能及时整改到位的,得16分。(20分) *限期内整改不及时不到位的,评估结果定为“不合格”。 | | | |
| 监督方评估(区民政局) (100分) | A11 自查自纠检查情况 (70分) | B34 党建工作 (30分) | C103 党建元素打造 | 10 | 对社工站党建元素(如标识等)的打造情况的评价。(10分) | | | |
| | | | C104 党建引领专业服务情况 | 20 | 对社工站党建引领专业服务开展情况的评价。(20分) | | | |
| | | B35 项目管理 (20分) | C105 服务开展情况 | 5 | 对社工站指标完成情况、日常服务及管理等相关工作记录情况的评价。(5分) | | | |
| | | | C106 制度落实情况 | 5 | 对社工站应急预案、督导制度、服务管理、财务管理、场地管理、资产管理、档案管理等制度建设及落实情况的评价。(5分) | | | |
| | | | C107 财务管理情况 | 5 | 对社工站评估(审计)所反映问题的整改情况及社工薪酬调节机制建设情况的评价。(5分) | | | |
| | | | C108 安全管理情况 | 5 | 对社工站安全制度、应急预案建设及落实情况,以及消防器材、疏散通道、无障碍通道等设施设备配备情况的评价。(5分) | | | |
| | | B36 服务满意度 (20分) | C109 群众知晓度情况 | 10 | 周边社区、商铺、学校、企业等对社工站的熟悉情况,以及社工站路标指引设置情况。(10分) | | | |
| | | | C110 满意度情况 | 10 | 1.镇(街)重点服务对象对社工站专业服务的满意度评价。(5分) 2.镇(街)、村(居)委会对社工站服务态度、服务覆盖面及服务效果的满意度评价。(5分) | | | |
| | | A12 督查整改落实情况 (30分) | B37 市、区级监督检查落实情况评价 (30分) | C111 区自查自纠整改落实情况 | 15 | 在上一次自查自纠中未发现问题的,得15分;发现问题且能及时整改到位的,得12分。(15分) *限期内整改不及时不到位的,评估结果定为“不合格”。 | | |
| | | | | C112 市暗访督查整改落实情况 | 15 | 在上一次暗访督查中未发现问题的,得15分;发现问题且能及时整改到位的,得12分。(15分) *限期内整改不及时不到位的,评估结果定为“不合格”。 | | |

评估指标说明

| | |
|---|--|
| 1 | <p>为便于评分统计，本指标体系实行1000分制，由第三方评估、购买方评估及区民政局三方评估结果构成。其中，第三方专业评估为750分（含附加分50分）、购买方评估为200分、区民政局评估为100分。附加分50分，由第三方评估机构根据提供的佐证材料进行评分，并经购买方、监督方确认，所得分值计入评估结果，评估结果最高不超过1000分。综合得分结果折算为100分制。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值90分以上为优秀，80分至90分（不含90分）为良好，60分至80分（不含80分）为合格，60分以下（不含60分）为不合格。</p> <p>评估结果实行一票否决制。有下列情形之一的，评估结果为不合格：（一）违反《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》有关规定或合同要求的；（二）限期内整改不及时、不到位的；（三）财务评估结果为不合格的；（四）违反国家法律法规及有关规定的其他情形，情节严重的。</p> |
| 2 | <p>C1 工作人员：是指满足有工资证明、社保记录、劳动合同、工作记录“四有”条件的全职工作人员。其中，当月入职满15天（含15天）以上，且满足“四有”条件的，则计1人次；不满15天但满足“四有”条件，算0.5人次；离职员工如在当月工作满15天（含15日）满足“四有”条件，算1人次；当月工作日少于15天的且满足“四有”条件，算0.5人次；</p> <p>打分细则：累计少1-9人次的，每人次扣0.1分；累计超过10人次的，每人次扣1分；累计超过20人次的，得0分。</p> <p>人员到位情况计算方法：应到位人次=20人次/月*（截至本次评估累计服务月数）</p> <p>缺勤人次=应到位人次-实际到位人次</p> <p>*机构管理人员不得计入社工站工作人员范畴，财务人员不得在多个项目重复计算工作人员数。违反本条规定的，人员配备指标得0分。必要时，机构需提供机构总账以供查阅。</p> |
| 3 | <p>C1 社会工作专业人员：具备相应社会工作专业知识和技能、专门从事社会工作服务的从业人员，包括初级社会工作者、社会工作者、高级社会工作者等。</p> |
| 4 | <p>C3 社工稳岗率：评估期内社工站社会工作者的持续在岗情况。稳岗即评估期内持续在岗。得分：社会工作者10人持续在岗得20分，9人持续在岗得18分，8人持续在岗得16分，7人持续在岗得14分，6人持续在岗得12分，5人持续在岗得10分，4人持续在岗得8分，3人持续在岗得6分，2人持续在岗得4分，1人持续在岗得2分，0人持续在岗得0分。</p> |
| 5 | <p>B2 督导培训：是指机构安排资深的社会工作者，对新入职的工作人员、一线初级工作人员、实习生及志愿者，按照一定的程序进行持续的监督、指导、培训，传授专业服务的知识和技能，以增进其专业服务技巧，进而促进他们成长并确保其服务质量的活动的。</p> |
| 6 | <p>C18 知晓度：服务辖区内服务对象（重点服务对象和一般服务对象）对项目服务的知晓情况，包括项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。另外，重点服务对象指社区低保人群、陷入严重困境的老年人、残疾人、青少年、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等；一般服务对象指有服务需求的社区居民。</p> <p>（1）重点服务对象知晓度测算方法：每个社区随机走访3名重点服务对象，一般共计走访30名，综合计算知晓比例；偏远地区可抽取1/3社区随机走访30名重点服务对象。得分=知晓度*该项分值。</p> <p>（2）一般服务对象知晓度测算方法：每个社区随机走访2名一般服务对象，一般共计走访20名，综合计算知晓比例；偏远地区可抽取1/3社区随机走访20名一般服务对象。得分=知晓度*该项分值。</p> |
| 7 | <p>C18 重点服务对象：陷入严重困境的老年人、残疾人、青少年、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等。（依据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》第七条第（一）款）</p> |

| | |
|----|--|
| 8 | <p>个案服务转介情况： C43 (1) 个案转入：村（居）委会、镇（街）、相关政府机构等转介的重点个案，经社工站及时跟进处理的情况。 (2) 个案转出：社工站对超出其服务范围及能力的个案是否进行及时转介处理情况（与社区资源建立联动，利用镇（街）、村（居）委会、社区医院等正式资源，以及家庭、居民、社区组织等非正式资源开展服务的情况）。</p> |
| 9 | <p>C69 志愿者骨干，某项志愿工作或某些志愿组织的骨干。能够长期持续投身志愿服务，拥有优秀的项目策划、组织管理和评估能力，团结队伍并且带领团队完成共同的志愿服务目标。</p> |
| 10 | <p>凡注明“分领域评估”的均按各个领域单独进行评估（指标分数按领域拆分）。</p> |
| 11 | <p>财务评估指标体系主要依据《中国人民银行人民币银行结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号）、财政部《民间非营利组织会计制度》（财会〔2004〕7号文）及服务协议的有关规定制定。</p> |

评估指标说明

| | |
|---|--|
| 1 | <p>为便于评分统计，本指标体系实行1000分制，由第三方评估、购买方评估及区民政局三方评估结果构成。其中，第三方专业评估为750分（含附加分50分）、购买方评估为200分、区民政局评估为100分。附加分50分，由第三方评估机构根据提供的佐证材料进行评分，并经购买方、监督方确认，所得分值计入评估结果，评估结果最高不超过1000分。综合得分结果折算为100分制。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值90分以上为优秀，80分至90分（不含90分）为良好，60分至80分（不含80分）为合格，60分以下（不含60分）为不合格。</p> <p>评估结果实行一票否决制。有下列情形之一的，评估结果为不合格：（一）违反《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》有关规定或合同要求的；（二）限期内整改不及时、不到位的；（三）财务评估结果为不合格的；（四）违反国家法律法规及有关规定的其他情形，情节严重的。</p> |
| 2 | <p>C1 工作人员：是指满足有工资证明、社保记录、劳动合同、工作记录“四有”条件的全职工作人员。其中，当月入职满15天（含15天）以上，且满足“四有”条件的，则计1人次；不满15天但满足“四有”条件，算0.5人次；离职员工如在当月工作满15天（含15日）满足“四有”条件，算1人次；当月工作日少于15天的且满足“四有”条件，算0.5人次；</p> <p>打分细则：累计少1-9人次的，每人次扣0.1分；累计超过10人次的，每人次扣1分；累计超过20人次的，得0分。</p> <p>人员到位情况计算方法：应到位人次=20人次/月*（截至本次评估累计服务月数） 缺勤人次=应到位人次-实际到位人次</p> <p>*机构管理人员不得计入社工站工作人员范畴，财务人员不得在多个项目重复计算工作人员数。违反本条规定的，人员配备指标得0分。必要时，机构需提供机构总账以供查阅。</p> |
| 3 | <p>C1 社会工作专业人员：具备相应社会工作专业知识和技能、专门从事社会工作服务的从业人员，包括初级社会工作者、社会工作者、高级社会工作者等。</p> |
| 4 | <p>C3 社工稳岗率：评估期内社工站社会工作者的持续在岗情况。稳岗即评估期内持续在岗。得分：社会工作者10人持续在岗得20分，9人持续在岗得18分，8人持续在岗得16分，7人持续在岗得14分，6人持续在岗得12分，5人持续在岗得10分，4人持续在岗得8分，3人持续在岗得6分，2人持续在岗得4分，1人持续在岗得2分，0人持续在岗得0分。</p> |
| 5 | <p>B2 督导培训：是指机构安排资深的社会工作者，对新入职的工作人员、一线初级工作人员、实习生及志愿者，按照一定的程序进行持续的监督、指导、培训，传授专业服务的知识和技能，以增进其专业服务技巧，进而促进他们成长并确保其服务质量的活动的。</p> |
| 6 | <p>C19 知晓度：服务辖区内服务对象（重点服务对象和一般服务对象）对项目服务的知晓情况，包括项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。另外，重点服务对象指社区低保人群、陷入严重困境的老年人、残疾人、青少年、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等；一般服务对象指有服务需求的社区居民。</p> <p>（1）重点服务对象知晓度测算方法：每个社区随机走访3名重点服务对象，一般共计走访30名，综合计算知晓比例；偏远地区可抽取1/3社区随机走访30名重点服务对象。得分=知晓度*该项分值。</p> <p>（2）一般服务对象知晓度测算方法：每个社区随机走访2名一般服务对象，一般共计走访20名，综合计算知晓比例；偏远地区可抽取1/3社区随机走访20名一般服务对象。得分=知晓度*该项分值。</p> |
| 7 | <p>C19 重点服务对象：陷入严重困境的老年人、残疾人、青少年、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等。（依据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》第七条第一款）</p> |

| | | |
|----|-----|--|
| 8 | C56 | <p>个案服务转介情况：</p> <p>(1) 个案转入：村（居）委会、镇（街）、相关政府机构等转介的重点个案，经社工站及时跟进处理的情况。</p> <p>(2) 个案转出：社工站对超出其服务范围及能力的个案是否进行及时转介处理情况（与社区资源建立联动，利用镇（街）、村（居）委会、社区医院等正式资源，以及家庭、居民、社区组织等非正式资源开展服务的情况）。</p> |
| 9 | C88 | <p>志愿者骨干，某项志愿工作或某些志愿组织的骨干。能够长期持续投身志愿服务，拥有优秀的项目策划、组织管理和评估能力，团结队伍并且带领团队完成共同的志愿服务目标。</p> |
| 10 | | <p>凡注明“分领域评估”的均按各个领域单独进行评估（指标分数按领域拆分）。</p> |
| 11 | | <p>财务评估指标体系主要依据《中国人民银行人民币银行结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号）、财政部《民间非营利组织会计制度》（财会〔2004〕7号文）及服务协议的有关规定制定。</p> |
| 6 | C18 | <p>知晓度：服务辖区内服务对象（重点服务对象和一般服务对象）对服务项目的知晓情况，包括项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。另外，重点服务对象指社区低保人群、陷入严重困境的老年人、残疾人、青少年、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等；一般服务对象指有服务需求的社区居民。</p> <p>(1) 重点服务对象知晓度测算方法：每个社区随机走访3名重点服务对象，一般共计走访30名，综合计算知晓比例；偏远地区可抽取1/3社区随机走访30名重点服务对象。得分=知晓度*该项分值。</p> <p>(2) 一般服务对象知晓度测算方法：每个社区随机走访2名一般服务对象，一般共计走访20名，综合计算知晓比例；偏远地区可抽取1/3社区随机走访20名一般服务对象。得分=知晓度*该项分值。</p> |
| 7 | C18 | <p>重点服务对象：陷入严重困境的老年人、残疾人、青少年、城市流动人口、农村留守人员、特殊困难人群、受灾群众等。（依据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》第七条第一款）</p> |
| 8 | C43 | <p>个案服务转介情况：</p> <p>(1) 个案转入：村（居）委会、镇（街）、相关政府机构等转介的重点个案，经社工站及时跟进处理的情况。</p> <p>(2) 个案转出：社工站对超出其服务范围及能力的个案是否进行及时转介处理情况（与社区资源建立联动，利用镇（街）、村（居）委会、社区医院等正式资源，以及家庭、居民、社区组织等非正式资源开展服务的情况）。</p> |
| 9 | C68 | <p>志愿者骨干，某项志愿工作或某些志愿组织的骨干。能够长期持续投身志愿服务，拥有优秀的项目策划、组织管理和评估能力，团结队伍并且带领团队完成共同的志愿服务目标。</p> |
| 10 | | <p>凡注明“分领域评估”的均按各个领域单独进行评估（指标分数按领域拆分）。</p> |
| 11 | | <p>财务评估指标体系主要依据《中国人民银行人民币银行结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号）、财政部《民间非营利组织会计制度》（财会〔2004〕7号文）及服务协议的有关规定制定。</p> |