|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件4 |  |  |  |  |  |
| 济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准 |
| 参评单位 ： 评估员： 评估日期： |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 行政管理（29分） | 运营形式（1分） | 运营形式（1分） | 严格按照政府采购要求运营且承接机构不得再转包或分包给其他机构运营。(1）符合上述要求。(1分）(2）不符合上述要求。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 日常监管（10分） | 年度服务计划（4分） | 向社工总站提交年度服务计划，计划需具备专业性和可行性，按进度执行并根据实际情况作出合理调整。(1）提交年度服务计划（1分）：提交1分、未提交0分(2）年度服务计划框架完整、逻辑清晰，在一定程度上能体现专业性和可行性（2分）：完全符合2分、部分符合1分、不符合0分(3）年度服务计划按进度执行并根据实际情况作出合理调整（1分）：及时调整1分、未及时调整0分\*本选项为以上三项分别量化赋分，三项得分相加为最终本指标得分 | 　 | 文件查阅 |
| 月度简报上传（2分） | 按时向社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，要求有文字、图片、数据等内容。(1）按总站要求的每月上传截止时间前（以提交显示时间为准）提交，并上传符合要求的月度工作简报。(2分）(2）能够每月提交但未在要求的时间内上传。(1分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 日常服务记录（2分） | 按时撰写社工站的日常服务记录并及时上传“中国社会工作网”系统。(1）每年度月均完成4次及以上服务记录并及时上传。(2分）(2）每年度月均完成4次及以上撰写服务记录，但上传不及时。(1分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 行政管理（29分） | 日常监管（10分） | 服务需求调研（2分） | 每个年度项目服务开始的一个月内，需结合地区实际，运用科学的方法开展社工站服务需求调研，并撰写需求分析报告。(1）需求调研深入，且有具体可行的分析报告。(2分）(2）开展需求调研，出具了分析报告，但是报告内容简略，或缺乏可行性。(1分）(3）开展需求调研，但无分析报告。(0.5分）(4）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 财务管理（3分） | 财务制度健全（1分） | 针对社工站制定财务管理制度并照章执行，包含社工站资金的使用、管理、审批等内容的财务管理制度，并有效落实各项制度规定。(1）制定了社工站的财务管理制度，内容完整，并遵照制度执行，且证明材料完整。(1分）(2）财务制度不完整或简略，或部分未按规定执行。(0.5分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 独立核算（1分） | 对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误。(1）经费独立核算，且全部核算及时、无错误。(1分）(2）经费独立核算，且大部分核算及时、无错误。(0.5分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 专款专用（1分） | 对社工站项目资金专款专用，项目资金的使用支出程序符合现行规定。(1）符合上述情况。(1分）(2）不符合上述情况。（0分）\*出现资金违规使用（如挤占、截留、挪用专项资金等情况），直接扣除财务管理指标3分，并上报主管部门。 | 　 | 文件查阅 |
| 制度建设（2分） | 人员管理制度（0.5分） | 制定清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料。包含且不限定于驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同。 (1）有制度，并遵照执行。(0.5分）(2）有制度，缺乏遵照执行。(0.3分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 志愿者管理制度（0.5分） | 制定志愿者服务制度，并对志愿者建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿服务系统。(1）有制度，并遵照执行。(0.5分）(2）有制度，缺乏遵照执行。(0.3分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 行政管理（29分） | 制度建设（2分） | 服务场所管理制度（0.5分） | 服务场所有专人管理，有明确的管理细则，有社工站、个案工作室、小组工作室管理细则。(1）有制度，并遵照执行。(0.5分）(2）有制度，缺乏遵照执行。(0.3分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 文书档案管理制度（0.5分） | 制定档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。(1）有制度，并遵照执行。(0.5分）(2）有制度，缺乏遵照执行。(0.3分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 人员管理（5分） | 人员配备（2分） | 按照《济南市街道（镇）社会工作服务站建设实施方案》要求，驻站社工人员不少于3人，入职年龄40岁以下，均具备大专及以上学历，专业资质不少于三分之二。(1）符合上述情况。(2分）(2）部分符合上述情况。(1分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 工作的连续性（2分） | 出现驻站社工离职情况后，及时补充人员，保证该社工站所开展的服务未出现间断的情况。驻站社工离职后两周及以上未补充人员应及时向社工总站汇报。(1）符合上述情况。（2分）(2）不符合上述情况。(0分） | 　 | 实地查看 |
| 组织架构（1分） | 设置社工站组织架构，明确社工站内部分工。(1）有清晰的组织架构，有明确的内部分工。(1分）(2）不符合上述情况。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 各级培训与督导的参与性（8分） | 业务培训（4分） | 驻站社工按时、足额参加省、市、区县民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，且培训通知、学习记录、培训照片等记录完整。(1）按时足额参加（1分）：完全符合1分、部分符合0.5分、不符合0分(2）专业性体现程度（2分）：能够体现2分、部分体现1分、不能体现0分(3）记录及档案完备程度（1分）：完备1分、不够完备0.5分、不完备0分\*本选项为以上三项分别量化赋分，三项得分相加为最终本指标得分 | 　　 | 文件查阅 |
|  |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 行政管理（29分） | 各级培训与督导的参与性（8分） | 业务督导（4分） | 驻站社工按时、足额参加省、市、区县民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，且督导工作计划表、记录表、督导照片等记录完整。(1）按时足额参加（1分）：完全符合1分、部分符合0.5分、不符合0分(2）专业性体现程度（2分）：能够体现2分、部分体现1分、不能体现0分(3）记录及档案完备程度（1分）：完备1分、不够完备0.5分、不完备0分\*本选项为以上三项分别量化赋分，三项得分相加为最终本指标得分 |  | 文件查阅 |
| 服务执行与产出（23分） | 服务执行（6分） | 服务内容合规性（1分） | 开展的服务内容符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定。(1）符合上述情况。(1分）(2）不符合上述情况。(0分） | 　 | 走访调查 |
| 服务记录真实性（1分） | 服务记录、服务对象资料等真实、有效。(1）符合上述情况。(1分）(2）不符合上述情况。(0分） | 　 | 走访调查 |
| 志愿者的使用（4分） | 社工在开展服务时能够动员志愿者积极参与社工站所开展的服务活动，并及时在全国志愿服务信息系统录入志愿者服务时长。(1）志愿者参与程度（2分）：驻站社工与志愿者人数比例达到1：10为2分、驻站社工与志愿者人数比例达到1：5为1分、驻站社工与志愿者人数比例不足1：5为0分(2）及时在全国志愿服务信息系统上录入志愿者服务时长。(2分）：及时2分、不够及时1分、未录入0分\*本选项为以上两项分别量化赋分，两项得分相加为最终本指标得分 | 　 | 文件查阅 |
| 服务执行与产出（23分） | 服务产出（7分） | 指标达成情况（7分） | 达成合同规定或年度工作计划中各项服务内容、指标的情况。(1）能够很好地实现服务计划中的既定指标，达成率在90%及以上。(7分）(2）服务指标完成率一般，达成率在70%—90%（含70%)。(5分）(3）服务指标完成率低，达成率低于70%。(3分）(4）不符合上述情况。(0分） | 　　 | 文件查阅 |
|  |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 服务执行与产出（23分） | 专业服务（8分） | 社工工作开展（8分） | 每年选择2—3个重点服务内容各完成不少于1个个案、1个小组、1个社区工作的服务，并整理相关服务档案及案例。(1）数量符合要求（2分）：完全符合2分、部分符合1分、不符合0分(2）专业性体现程度（2分）：能够体现2分、部分体现1分、不能体现0分(3）记录及档案完备程度（2分）：完备2分、不够完备1分、不完备0分(4）是否形成案例（2分）：形成案例2分、未形成案例0分\*本选项为以上四项分别量化赋分，四项得分相加为最终本指标得分 |  | 文件查阅走访调查 |
| 资源整合（2分） | 资源整合（2分） | 积极整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作。(1）有相应的资源链接行动并留下痕迹，产生联动效应。(2分）(2）有资源动员行动，但产生的联动效应和实际效果不明显。(1分）(3）没有资源动员行动。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 社会评价（38分） | 社会投诉（1分） | 社会投诉（1分） | 未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。(1）未出现社会投诉情况。(1分）(2）出现社会投诉情况。(0分）\*若出现恶性服务事故，则扣除社会评价全部分值，并将该情况上报主管部门。 | 　 | 走访调查 |
| 社会影响（1分） | 知晓度（1分） | 根据辖区相关部门、群众对社工站及其服务的知晓程度，评定是否具有良好的社会影响力。(1）抽样调查的服务对象100%知晓、辖区街镇、社区（村）相关部门及人员知晓。(1分）(2）辖区街镇、社区（村）相关部门及人员知晓。(0.5分）(3）不符合上述情况。(0分） | 　 | 走访调查 |
| 相关方评价(12分） | 服务对象评价(4分） | 制定《服务对象满意度问卷》，采用抽样调查方式，通过对服务对象的电话调查，了解服务对象对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的评价。(1）对社工站的满意度达到90%（含）及以上。(4分）(2）对社工站的满意度达到80%（含）—90%。(3分）(3）对社工站的满意度达到70%（含）—80%。(2分）(4）对社工站的满意度达到60%（含）—70%。(1分）(5）对社工站的满意度为60%以下，或对该社工站的服务进行投诉。(0分） | 　 | 走访调查 |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 社会评价（38分） | 相关方评价(12分） | 志愿者评价(4分） | 制定《志愿者及社区社会组织满意度问卷》，采用抽样调查方式，通过对志愿者的电话调查，了解志愿者对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的评价。(1）对社工站的满意度达到90%（含）及以上。(4分）(2）对社工站的满意度达到80%（含）—90%。(3分）(3）对社工站的满意度达到70%（含）—80%。(2分）(4）对社工站的满意度达到60%（含）—70%。(1分）(5）对社工站的满意度为60%以下，或对该社工站的服务进行投诉。(0分） | 　 | 走访调查 |
| 督导评价(4分） | 制定《督导满意度问卷》，采用抽样调查方式，通过对督导的电话调查，了解督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）的满意度，以及对服务效果等方面的评价。(1）对社工站的满意度达到90%（含）及以上。(4分）(2）对社工站的满意度达到80%（含）—90%。(3分）(3）对社工站的满意度达到70%（含）—80%。(2分）(4）对社工站的满意度达到60%（含）—70%。(1分）(5）对社工站的满意度为60%以下，或对该社工站的服务进行投诉。(0分） | 　 | 走访调查 |
| 区县评价(20分） | 工作时间(4分） | 社工总站对社工站工作人员进行出勤管理，符合政府购买服务合同规定的工作时间。（请在0-4分的区间内打分） | 　 | 走访调查 |
| 工作责任与态度（4分） | 工作态度踏实认真，考察驻站社工能否积极主动完成社工站的各项日常工作。（请在0-4分的区间内打分） | 　 | 走访调查 |
| 工作能力(4分） | 社工总站及承接机构对社工站需要执行的日常工作进行系统培训和督导，提升社工工作技能，社工应认真学习，努力提升工作技能，满足日常工作所需。（请在0-4分的区间内打分） | 　 | 走访调查 |
| 工作职权(4分） | 社工站应遵守上级关于工作职权的要求，谨言慎行，合法合规合理地开展工作。（请在0-4分的区间内打分） | 　 | 走访调查 |
| 工作内容(4分） | 社工站须及时向社工总站汇报重要工作安排，如特殊工作内容与形式等。在街镇和社工总站的支持和指导下根据整体工作安排、服务需求等开展专业服务。（请在0-4分的区间内打分） | 　 | 走访调查 |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评价标准 | 得分 | 备注 |
| 社会评价（38分） | 街镇评价(4分） | 街镇评价(4分） | 通过对镇人民政府（街道办事处）的电话调查或面谈，了解其对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）的满意度，以及对服务效果等方面的综合评价。（请在0-4分的区间内打分） | 　 | 走访调查 |
| 宣传创新(10分） | 媒体报道(5分） | 媒体报道(5分） | 获得区（县）级以上媒体（包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络）对社工站开展服务的正面报道，积极向“济南社工”微信公众平台投稿。(1）国家级为2分/篇：(2）省级为1分/篇；(3）市级及“济南社工”微信公众平台为0.5分/篇；注：最高累计得分为5分。 | 　 | 文件查阅 |
| 特色项目(5分） | 一街镇一特色(5分） | 制定“一街镇一特色”项目计划书，开展特色社会工作服务，探索社会工作服务民政领域方法，总结提炼典型案例与经验。(1）已制定计划书，开始执行，获得区县级及以上认可并宣传的。(5分）(2）已制定计划书，开始执行，获得街镇认可。(3分）(3）已制定计划书，开始执行。(1分）(4）不符合上述要求的。(0分） | 　 | 文件查阅 |
| 评估信息真实性 | 组织评估中发现社工站存在弄虚作假情况，扣除总得分的20%，并将该情况上报主管部门。 |
| 判定标准 | 评估总分为100分，评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90分（含）以上为优秀，80分（含）至90分为良好，70分（含）至80分为合格，70分以下为不合格。 |