

## 附件2

## 厦门市政府购买社会工作服务项目效果末期评估参考指标

项目名称：

服务提供单位：

日期：

评估内容	评估指标	指标等级			评估分	
		A	B	C		
专业服务 (45分)	1. 项目方案合理性 (9分)	项目服务群体定位清晰 (2分)、需求分析到位 (2分)、服务目标明确 (2分)	较好 (6分)	一般 (3分)	不足 (1分)	
		项目服务框架和内在逻辑合理性 (项目所使用服务方法与满足服务对象需要之间的内在联系合理性, 服务和活动的设计与项目目标之间的关联性) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	
	2. 项目执行合理性 (3分)	项目执行与项目方案一致性, 具体服务和活动内容整体性、关联性和专业性 (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	
	3. 服务对象建档 (4分)	服务对象探访人次 (结合探访记录完整性酌情打分) (2分)	完成合同约定的100%; 合同无约定的, 社工人均探访80人次 (2分)	完成合同约定的70%; 合同无约定的, 社工人均探访60人次 (1分)	完成合同约定的50%; 合同无约定的, 社工人均探访40人次 (0.5分)	
		服务对象建档人数 (结合建档信息完整性酌情打分) (2分)	完成合同约定的100%; 合同无约定的, 占服务对象总人数的100% (2分)	完成合同约定的70%; 合同无约定的, 占服务对象总人数的70% (1分)	完成合同约定的50%; 合同无约定的, 占服务对象总人数的50% (0.5分)	
	4. 个案工作 (8分)	个案 (包括辅导性和咨询性个案) 服务流程和记录的完整性 (辅导性个案考察开案的合理性、专业手法的运用和效果评估) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	
		完成项目合同所约定的个案 (已结案) 服务人数比例 (3分)	100% (3分)	80% (2分)	60% (1分)	
		个案服务与完成整体项目目标的关联度和达到的成效 (2分)	较好 (2分)	一般 (1分)	不足 (0.5分)	
		小组工作流程和记录的完整性 (考察小组开组的合理性、专业性和效果评估) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	

评估内容	评估指标		指标等级			评估分
			A	B	C	
5. 小组工作 (8分)	完成项目合同所约定的小组开设组数比例 (根据专业性对小组进行认定, 每个小组活动次数6次及以上) (3分)	100% (3分)	80% (2分)	60% (1分)		
	小组工作与完成整体项目目标的关联度和达到的成效 (2分)	较好 (2分)	一般 (1分)	不足 (0.5分)		
	6. 社区工作 (8分)	社区工作 (活动) 流程和记录的完整性 (考察社区活动的合理性、专业要素) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	
		完成项目合同所约定的社区工作 (活动) 次数比例 (3分)	100% (3分)	80% (2分)	60% (1分)	
		社区工作 (活动) 与完成整体项目目标的关联度和达到的成效 (2分)	较好 (2分)	一般 (1分)	不足 (0.5分)	
	7. 志愿者队伍/社区社会组织建设 (5分)	志愿者队伍/社区社会组织建设 (培育人数和队伍、建档和服务登记情况; 社区社会组织培育和建设情况按合同约定) (3分)	完成合同约定的100%; 合同无约定的, 组建50人志愿者、人均服务5个小时以上 (3分)	完成合同约定的80%; 合同无约定的, 组建40人志愿者、人均服务4个小时以上 (1.5分)	完成合同约定的50%; 合同无约定的, 组建30人志愿者、人均服务3个小时以上 (1分)	
志愿者培训/社区社会组织能力建设和记录 (包括一般志愿者培训和骨干志愿者培育、社区社会组织培育和相关能力建设) (2分)		较好 (2分)	一般 (1分)	不足 (0.5分)		
项目管理 (25分)	1. 项目人员配备及稳定性 (6分)	按项目性质和合同约定配备项目人员 (社会工作岗位的数量原则上不低于项目总人数的70%), 项目及所配备人员均通过中国社会工作网进行登记 (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	
		项目人员稳定性 (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	
	2. 督导和培训 (6分)	项目人员接受督导次数 (平均每次2小时) (结合督导内容专业性、针对性和记录完整性酌情打分) (3分)	每2周一次 (3分)	每3周一次 (2分)	每月一次 (1分)	
		项目人员接受培训情况 (完成年度继续教育学时情况) (3分)	80学时 (3分)	40学时 (1.5分)	20学时 (0.5分)	
		与购买方、使用方的沟通协调机制建立情况 (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)	

评估内容	评估指标		指标等级			评估分	
			A	B	C		
	3. 利益相关方的沟通与满意度 (9分)	购买方、使用方对项目运作的满意度 (3分)	满意 (3分)	一般 (1.5分)	不满意 (0.5分)		
		服务对象、志愿者和合作方对项目服务的满意度 (3分)	满意 (3分)	一般 (1.5分)	不满意 (0.5分)		
	4. 财务管理 (4分)	项目资金管理与使用情况 (符合项目合同的资金预算情况) (4分)	较好 (4分)	一般 (2分)	不足 (1分)		
服务成效 (30分)	1. 项目成效总结 (11分)	成效总结全面性 (成效总结内容全面, 能够结合项目计划进行总结、反思, 回应性较强) (4分)	较好 (4分)	一般 (2分)	不足 (1分)		
		成效分析科学性 (成效测量数据真实、合理, 能科学分析目标达成情况) (4分)	较好 (4分)	一般 (2分)	不足 (1分)		
		服务模式的总结和提炼 (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)		
	2. 服务对象受益情况 (7分)	服务对象的需求回应或问题解决程度 (方案设计中所评估的需求或问题是否得到回应和解决) (4分)	较好 (4分)	一般 (2分)	不足 (1分)		
		服务对象的变化, 能力提升程度 (目标群体在态度、行为等方面的变化, 应对问题的能力, 获取支持的能力) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)		
	3. 服务所在社区/地域受益情况 (6分)	居民意识、态度、认知或行为的改变情况 (包括居民、志愿者和社区社会组织的参与意识、社区行动等方面的改变) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)		
		资源盘活和有效使用提升情况 (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)		
	4. 服务产生的社会效益 (6分)	项目服务品牌打造与获奖情况 (获得省级及以上单位颁发的奖项2分/项, 市级1分/项, 区级0.5分/项, 总计不超过3分) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)		
		社会宣传与倡导的效果 (包括媒体报道活跃度与深度, 大众和政府、企业、媒体等的认知、态度或行为的改变) (3分)	较好 (3分)	一般 (1.5分)	不足 (0.5分)		
	服务提供单位积极协助购买主体或服务使用单位处理急难险重任务、其他复杂问题的, 可视情况予以加分, 最高不超过5分						
	合计分						