

2020 -2021 年度深圳市南山区沙河
街道社会组织服务中心

评估报告

深圳市南山区社会工作协会

二〇二一年十二月



2020-2021 年度深圳市南山区沙河街道社会组织服务中心末期评估报告

一、评估背景

南山区沙河街道社会组织服务中心（以下简称“项目”）目前由深圳市南山区惠民综合服务社运营，为了解项目运营管理情况，提炼项目服务经验，推动项目的规范化、专业化发展，进一步优化项目运作模式，受南山区民政局的委托，深圳市南山区社会工作协会（以下简称“区社协”）作为第三方评估机构对该项目合同期间服务情况开展末期评估。

二、评估目的

（一）通过对项目开展末期评估，了解南山区沙河街道社会组织服务中心运营管理情况，对项目中发现的问题及时提出改进建议。

（二）促进运营管理模式的优化，助力项目顺利实现激发社会活力、提升公共服务、加强社会建设的目标。

三、评估原则

本评估遵循科学、客观、公正、专业的原则。

四、评估对象及范围

（一）评估对象：南山区沙河街道社会组织服务中心，运营方：深圳市南山区惠民综合服务社。

(二) 评估范围：2021年1月1日至2021年12月31日。

五、评估内容

围绕上述评估目的，评估的团队主要采用实地评估、资料查阅、问卷调查、现场交流等方法从党建工作、服务目标、基本保障、服务管理、服务实施、扶持资金使用效益、满意度评价七个方面和合同约定的其他相关内容对项目进行评估。

六、评估情况

(一) 评估总体情况

2021年11月11日区社协评估组通知项目执行方准备评估资料并告知实地评估时间安排和自评资料提交时间；11月11日-26日分别联系南山区民政局和沙河街道办，发送满意度调查问卷；11月26日下午区社协评估组到沙河街道社会组织服务中心开展了实地评估，并邀请社会组织现场进行面对面访谈方式开展满意度评价。项目执行方深圳市南山区惠民综合服务社的评估得分为80.55分（详细得分请参见附件1）。根据评估结果及等级划分规定，深圳市南山区惠民综合服务社的评估结果为“良好”。

(二) 各级指标情况分析

1、党建工作情况。沙河街道社会组织服务中心未成立独立党支部，项目执行方惠民服务社成立了党支部。

2、服务目标情况。服务目标相对符合社区服务及社会组织发展需要。项目执行方按照合同年度对辖区内开展一次社会组织需求调研工作，形成社会组织需求调研报告，并依此报告为基础制定年度服务计划，服务目标的设定的具有可监测性和可操作性，能一定程度的推动中心工作的运转。

3、基本保障情况。围绕服务实施所需的软硬件设施设备情况：中心行政办公场地设置于沙河街社区党群服务中心，2020年11月初搬至退伍军人服务站，2021年1月应用人单位要求搬至沙河街道事务科办公，无独立活动场地，因沙河街道社区及社会组织比较分散，服务场地整合各个沙河街道社区党群服务中心场地，将中心服务落地到沙河街道各个社区。

围绕服务实施所需的专职、专业人才情况。中心按照合同要求配备5名专职工作人员，3名本科学历，2名大专学历，其中3名具有助理社工师证，1名行政管理岗。

4、服务管理情况。（1）中心服务内容设计活动丰富，加强了与社区及社会组织成员的关系互动，得到参与者的喜爱。中心本年度开展社区14场，活动内容丰富，涵盖党建、节庆、垃圾分类、养老人才知识培训，志愿活动、宣传活动等。此外中心本年度协助街道开展了长青老龄大学创办工作项目，服务对象为社区老年群体，丰富的精神文化生活课堂，广泛的服务覆盖区域，获得了参与者的喜欢和认可。（2）中

心采用多种方式对服务实施过程及服务成果进行监测。中心通过需求调查表、服务记录、服务档案记录表、服务指标完成情况统计表、季度服务监测报告、季报等方式，对服务实施过程进行记录、监管。中心通过季度服务监测报告、季报、年度服务成效总结报告，对服务成果进行监测。

5、服务实施情况。中心能根据设计的服务内容开展工作，按时、按量完成服务。围绕加强社区社会组织规范化管理的目标，主要完成13社区备案社会组织的资料整理，进行社区社会组织走访调研和备案续期工作。围绕提升服务中心的支持平台功能目标，中心开展5次社区活动，2次社会组织交流活动，5场能力建设培训，1次社区调研活动，2次大型宣传活动。服务内容的设计对社区社会组织培育和发展上还有较大空间。中心对社会组织规范化管理指导到位，对存在异常情况社会组织给予调整及注销处理。2021年中因信管疫情，中心全体人员按照用人单位的要求下沉至各个社区协助全员核酸工作，2021年6月中心1名人员被安排协助长青老龄大学验收工作，2021年7月至评估期，3名工作人员在医院开展专项核酸工作。本年度服务期间，沙河街道社会组织均无违反章程及有关社会组织法律法规的行为。

6、扶持资金使用效益情况。中心财务独立做账，专款专用，财务未有混乱或有随意挪用情况，服务产出量基本完成，未高出合同协议量。街道社会组织专项扶持经费未使用。

7、相关满意度评价。评估方面对面现场访谈 5 家社会组织负责人，满意度评价分数 96.8 分。服务对象表示日常均有参加中心举办的活动，活动过程中工作人员态度积极，做事认真负责，很有耐心的对接日常组织的咨询服务，整体工作都做的很不错。建议中心能多开展活动，让老人发挥各自爱好，也多举办社会组织交流活动和文艺汇演类活动，促进各社区社会组织相互交流，共同进步。

除外，评估组分别向街道办管理人员和区民政局管理人员发了满意度调查问卷。街道办管理人员对中心满意度评价 100 分，区民政局对中心满意度评价 87 分。肯定中心配合街道核酸工作的成果，建议配备高质量人才，积极协助用人单位工作。对中心未来工作提出以下建议：（1）提升团队专业能力、努力提高中心服务水平和质量；（2）建议成立党组织，积极发展党员。

七、项目成效

（一）中心梳理备案社区社会组织名单，推动规范化管理。

中心针对本案社区社会组织进行信息核对，加强管理，对于重复人员的社区社会组织进行沟通调整，特别申请“幸福老人”费用的社区社会组织人员梳理，保证服务推动有序，管理规范。

（二）对社会组织开展能力建设培训，提升社区社会组

织规范运营理念。中心重点围绕社会组织规范意识不足、项目化能力薄弱等问题，重点开展社会组织能力建设培训，一定程度促进社区社会组织规范运营的理念。

（三）中心加强了服务资料整理，过程管理进步显著。本年度中心加强了服务资料的痕迹管理，按照服务开展内容进行有序归档整理，保障了服务资料的完整性。

八、优化建议

（一）紧扣服务需求，加强服务目标的科学合理设置，提升服务目标对服务内容的指引性。

当前服务服务目标与服务调研结论存在偏差，服务目标撰写相对宏观，针对性和清晰度均有待进一步加强。建议进一步优化服务目标，加强与“社会组织成长发展”的质性服务目标的撰写，完善目标的可操作性、可监测性

（二）中心本年度提供的特色服务项目为街道服务项目协助开展，服务亮点和成熟度尚显不足，对辖区社会组织特色和品牌服务的促进作用不明显，建议进一步加强品牌及特色服务建设工作。中心开展的“文化惠民”沙河街道长青老龄大学项目，为街道本年度重点推行的长者服务项目，中心在过程中充分发挥了桥梁对接的作用，推动了项目的顺利执行。但立足街道社会组织服务中心的“促进辖区社会组织成长发展”定位，中心对社会组织及其成员的其它服务能力提升的作用不太明显，自身的培育服务特色及品牌不足。

附件 1：2020-2021 年度南山区各街道社会组织服务中心评分表（沙河街道社会组织服务中心）

深圳市南山区社会工作协会



社会工作部

南山区各街道社会组织服务中心评估结果

中心名称：沙河街道社会组织服务中心

项目	评估内容	评分标准	分值	评估得分
一、党建工作 (5分)	党支部建设及党员发展情况	<p>①街道社会组织服务中心单独成立党支部并隶属于南山区社会组织党委的，得5分；</p> <p>②街道社会组织服务中心未成立党支部但其运营机构成立了党支部的或入孵的社会组织成立了党支部并隶属于南山区社会组织党委的，或入孵的非登记类社会组织成立了党支部并隶属于街道党工委的，得3分；</p> <p>③中心和运营机构均未成立党支部，但中心运营团队的工作人员有党员的，每有1名是党员的得1分，最高不超过3分。</p> <p>①②③项得分不得累加。</p>	5	3
二、服务目标 (10分)	服务目标符合社区服务及社会组织发展需要	能够充分把握社区服务需要，明确社会组织发展方向，得1-4分。社会组织发展方向不明确，得0分。	4	3.3
	服务目标科学性	服务目标能够根据社会组织发展需要进行设定，得2分。服务目标未根据社会组织需要进行设定，得0分。	2	1.5
		服务目标设计科学，能够进行日常监测与改进，得3-4分。目标科学性与目标管理一般，得1-2分。目标设计或管理不科学，得0分。	4	3.3

三、基本保障 (9分)	围绕服务实施所需硬件的设施设备	能够按服务实际开展所需完善办公场地、硬件设施设备设置, 制度建设完备且能够付诸实施, 得3-4分。软硬件设施建设存在一定的不足, 或制度建设不够完备, 得1-2分。无软硬件设施设备, 或无制度建设、制度未付诸实践, 得0分。	4	4
	围绕服务实施的专职、专业人才	服务中心主任和50%全职工作人员须取得社会工作或社会组织管理等相关专业本科以上学历, 其他专业资质工作人员所持学历或资格证书需与中心所开展的服务内容业务相关, 得5分。服务中心主任资质未达以上标准, 但考取了社会工作相关资格证书, 或50%全职工作人员未达以上标准, 但考取了社会工作相关资格证书, 得2分。未达到以上任何标准, 得0分。	5	2
	服务内容设计科学	围绕目标科学设计服务内容, 年度服务内容设计科学合理、有系统/品牌服务项目, 得6-10分。服务内容设计科学性一般, 1-5分。服务内容设计不够科学, 不具备可操作性, 或未对服务内容进行设计, 得0分。	10	7
四、服务管理 (20分)	服务过程科学监管	对服务实施过程开展科学的监管, 服务过程监管方式多元, 监管工作对服务完善起到促进作用, 得4-5分。过程监督方式单一, 对服务完善促进作用一般, 得1-3分。未开展过程监督, 得0分。	5	4
	服务成果有效监测	对服务成果进行有效监测, 能够有效监测服务成果、服务监测方式多元, 得4-5分。服务成果监测有效性一般, 监测方式单一, 得1-3分。未开展服务成果监测, 得0分。	5	4
五、服务实施 (26分)	服务量完成	能够根据所设计的服务内容开展工作, 按时、按量完成服务, 得2-3分。服务量完成一般, 得1分。服务量完成成差, 得0分。	3	3

服务质量	服务过程充分贴合社会组织需要，对提升社会组织社区服务能力有较大的助推作用，得4-5分。服务质量一般，得1-3分。服务质量差，得0分。	5	3.5
服务目标达成度	中心服务目标达成度，所开展的服务有效地推动了中心发展目标的实现，得2分。发展目标达成度一般，得1分。发展目标未达成，得0分。	2	2
服务支持力度	承担街道、社区社会组织的孵化培育工作，为其提供资源和资金支持。为社会组织提供资源和扶持力度、所培育社会组织在备案登记、年检和变更等手续的办理和管理情况良好，得2分。服务支持力度一般，得1分。未提供服务支持，得0分。	2	1.5
社会组织工作指导	指导社会组织完善内部管理制度、提供社会服务、承接政府购买服务项目方面的情况，以及在规范社会组织发展方面所做的其他工作；对社会组织的指导到位、有开展其他帮助社会组织规范性运营的服务工作，表现良好得3-4分，表现一般得1-2分，表现差得0分；	4	3.5
专业培训情况	积极组织社会组织参与自主举办或登记管理机构开办的专业培训；并积极报名参加与登记管理机构开办的专业培训，得3分。专业培训情况一般，得1-2分。未组织或参与专业培训，得0分。	3	3
社会组织服务品牌和特色	指导帮助社会组织提升了能力、开创新有特色的服务品牌效果良好得4-5分，一般得1-3分，差得0分；	5	3.5
社会组织合规性管理	对备案的社区社会组织违反章程及有关法律法规的行为予以警告或劝说制止，并向街道或民政局及时反馈发现的问题，有积极开展此项工作（含社会组织没有违反章程或法律法规行为）得2分，表现一般得1分，对本项工作未开展且没有相关工作程序得0分。	2	2

六、扶持资金使用效益 (19分)	专项扶持资金拨付情况	对社会组织的专项扶持资金拨付履行情况良好，得3-4分。一般，得1-2分。较差，得0分。	4	2
	财务管理	中心财务独立做账，专款专用，得11分。有独立做账，账目基本符合规定，得6-10分。有独立做账、但有多项不符合规定，得1-5分。财务混乱或有随意挪用情况得0分。	11	10
	资金投入与实际产出对比	资金投入与实际产出服务量比值，服务产出高于合同协议量，得4分。服务产出量在合同协议量的80%-100%，得2-3分。服务产出量在合同协议量的60%-70%，得1分。服务产出量小于合同协议量的60%，得0分。	4	4
	服务对象评价	服务对象对服务机构和团队的各项工作表现的综合评价，包括工作态度、服务质量等。服务对象抽样总体评价高，得4-5分。评价较好，得2-3分。评价一般，得1分。较差，得0分。	5	4.84
七、满意度评价 (11分)	街道办管 理人员评 价	街道对服务机构和团队的各项工作表现的综合评价，包括工作态度、运营能力和成效等。街道评价高，得3分，评价较好，得2分。评价一般，得1分。较差，得0分。	3	3
	区民政局 管理人员 评价	区民政局对服务机构和团队的各项工作表现的综合评价，包括工作态度、运营能力和成效等。区民政局评价高，得3分。评价较好，得2分。评价一般，得1分。较差，得0分。	3	2.61
		总分合计	100	80.55

说明:

- 1、得分在90分(含)以上为优秀;70分(含)-90分(不含)为良好,60分(含)-70分(不含)为合格,60分(不含)以下为不合格;
- 2、自评分由运营机构对照相应的评估要求,逐项进行自评,并收集整理相关的服务材料;
- 3、第一至六大项的评分由第三方机构实地考察考察后评分,第七项评分由第三方机构组织相关群体直接评分。
- 4、最终的评估得分,由区民政局审核第三方机构的初评意见后,确定评估结果。
- 5、因受疫情影响无法按时完成合同约定指标执行量,如采取延期履行、改变服务方式等进行调整的,需提供购买主体认可的相关证明。