

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 059—2014

社会工作服务项目绩效评估指南

Guideline of performance evaluation of social work service program

2014-12-24 发布

2014-12-24 实施

中华人民共和国民政部 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会工作司提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口并解释。

本标准起草单位：华东理工大学、东莞市普惠社会工作服务中心、中国社会工作协会、深圳市现代公益组织研究与评估中心、北京市协作者社会工作发展中心、民政部社会工作研究中心、广东省民政厅、浙江省民政厅。

本标准主要起草人：范斌、周巍、陆士桢、南燕、李真、陈城、滕爱聪、李进民、王颖。

社会工作服务项目绩效评估指南

1 范围

本标准规定了社会工作服务项目绩效评估目标、原则、主体、内容、方法和程序。

本标准适用于财政性资金购买社会工作服务项目的评估。其他资金购买或委托实施的社会工作服务项目评估可参照使用。

2 术语和定义

2.1

社会工作服务 social work service

社会工作专业人员遵循社会工作专业价值理念，运用专业方法为有需要的服务对象（个人、家庭、社区、组织等）提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等方面的专业性服务，以协助服务对象恢复和发展社会功能、提升服务对象适应环境的能力。

2.2

社会工作服务项目 social work service program

为满足特定服务对象的需求，在一定时间内，运用一定的资源，按照预定的服务目标、服务内容和 service 要求所设计、实施的社会工作服务任务。

3 评估目标

3.1 评估社会工作服务项目目标的实现程度、专业服务效果及项目资金的使用情况。

3.2 总结社会工作服务经验，提炼社会工作服务技巧，提升社会工作服务水平。

3.3 作为社会工作服务项目结项的依据以及为项目购买方确定项目执行方继续承担相关社会工作服务项目的资质提供依据。

4 评估原则

4.1 客观性原则

以客观事实为依据，准确反映社会工作服务项目在投入、运作、产出以及成效方面的实际情况。

4.2 专业性原则

注重考察社会工作的专业价值、理论、方法和技巧在服务项目中的运用。

4.3 系统性原则

通过层次化结构对指标体系进行结构化分类，确定各类评估指标的权重，全面、综合地反映服务项目的整体情况。

4.4 可操作性原则

评估方法符合项目实际，采取定量与定性相结合，易于操作。

5 评估主体

5.1 评估组织者

社会工作服务项目的评估组织者一般为购买方，负责确定评估方式和评估执行方，落实评估经费，统筹评估相关事宜。

5.2 评估执行方

评估组织者直接组建的专业评估团队或受委托的专业评估机构组建的专业评估团队。

评估团队应具备以下条件：

——不少于5人的单数组成；

——取得中、高级社会工作者职业水平证书或受过硕士研究生及以上社会工作专业教育，且具有3年以上相关社会工作实务经验的人员不低于30%；

——不少于1名熟悉社会组织财务工作、具有中级及以上专业技术职务的财会人员。

6 评估内容

6.1 项目方案

项目方案的评估应包括：

——社会工作服务项目的策划是否专业、规范；

——服务计划是否具有逻辑性和可操作性，是否有效回应服务对象需求和项目目标要求；

——服务对象界定是否符合项目基本要求；

——对需求的调查分析是否准确，需求分析报告结构是否完整，是否能根据需求合理界定项目服务的覆盖范围和目标指向；

——预算方案是否体现目标相关性、政策相符性、经济合理性、公益导向性的原则。

6.2 项目实施

6.2.1 专业人员配备与使用

在项目实施中，是否能够按照项目方案中的计划配备相应的社会工作及相关专业人员，并在项目实施中发挥相应作用。在人员使用过程中，是否能够做到分工明确、优势互补、团队协作。

6.2.2 物资配置

在项目实施中，使用的场地、设备、服务设施及相关物资是否能够满足项目运行需求。

6.2.3 专业服务价值理念运用

在项目实施中，能否真正体现社会工作者“以人为本、助人自助”的价值观和“平等、尊重、接纳、保密”等专业原则。

6.2.4 专业服务理论运用

在项目实施中，是否正确依据社会工作专业相关理论。

6.2.5 专业服务方法运用

在项目实施中，是否恰当运用社会工作专业方法和技巧。

6.3 项目管理

6.3.1 项目行政管理

是否制定和执行了项目人事管理制度、财务管理制度、物资管理制度及保密制度。

6.3.2 专业规范性管理

是否制定和执行了完善的社会工作专业服务规范和程序；是否全面、原始、真实保存项目服务档案；是否制定了服务对象权益保障制度。

6.3.3 项目进度管理

项目团队是否根据服务方案制定了总体工作计划和阶段性工作安排；是否制定了服务进度管理制度，并合理安排工作进度。

6.3.4 服务质量体系与督导

是否建立了服务质量评估指标体系；是否建立专业督导和培训机制；是否建立意见反馈与投诉处理机制；是否提出持续改进机制。

6.3.5 风险管理与应急预案

项目执行机构是否对其项目实施过程中存在的风险进行预估，是否制定了项目应急预案。

6.3.6 项目资金管理

项目资金使用是否符合预算执行方案和财务管理制度。

6.4 项目成效

6.4.1 目标实现程度

评估内容包括：

——合同规定的服务目标达成情况；

——合同规定的服务数量完成情况；

——合同规定的服务对象改善情况；

——合同规定的服务组织及其专业团队从项目实施中得到成长发展的情况。

6.4.2 满意度

评估服务对象、购买方、项目执行方对社会工作服务过程与成效的满意度。

6.4.3 社会效益

对项目的影响力、可持续性、可推广性进行评估。评估内容包括：

- 社会反响：奖惩情况、宣传报道、研究成果；
- 决策影响：对项目可持续发展的思考与建议被相关部门采纳；
- 资源整合：组织参与、社会捐赠、志愿者参与。

7 评估方法

7.1 资料分析法

资料分析法应包括以下内容：

- 组织资料分析，包括但不限于组织的基本信息（如组织章程）、与项目有关的组织制度文本（如项目财务管理制度）和组织日常工作记录（如董事会或理事会会议记录）；
- 项目资料分析，包括但不限于项目计划（如项目标书、项目服务方案）、项目服务档案（如服务记录）、项目人员档案（如项目人员、志愿者档案）、项目财务信息（如项目预算、决算表）及与项目相关的各类管理制度档案（如项目行政管理、专业规范性管理、项目进度管理、服务质量控制、风险管理）；
- 其他资料分析，包括但不限于项目测评工具（如服务满意度问卷）、项目各类统计文本（如服务满意度调查结果统计）和项目各类工作报告（如项目中期报告、总结报告）。

7.2 观察法

观察法应包括下列内容：

- 为了解项目的具体服务过程，评估人员应对每个项目的日常服务或活动过程进行现场观察。观察内容包括：服务环境、服务内容、服务方法以及服务的社会工作专业性体现和规范，服务人员与服务对象的互动等；
- 对于已经结束的服务项目，评估人员可通过观察该组织与评估项目同类的日常服务和活动，从侧面了解项目的服务过程。

7.3 问卷法

问卷法应包括下列内容：

- 在项目评估过程中，评估人员可利用问卷调查收集项目服务对象满意率和项目服务成效等信息；
- 依据项目总体目标和服务对象的实际情况，科学设计调查问卷及抽样样本；
- 在问卷调查结束后，评估人员应对问卷回收情况、问卷填写完整性和内容真实性进行质量复核。

7.4 访谈法

7.4.1 与项目的服务对象及开展项目服务的相关人员，就服务满意率、服务成效以及对项目服务的具体意见进行访谈。

7.4.2 与项目执行方的负责人、项目负责人及工作人员就以下内容进行访谈：

- 向执行方的负责人了解在项目运作过程中，有关项目监管、资源整合方面所采取的措施，运作该项目给组织带来的影响以及项目运作中遇到的困难；

——向执行方项目负责人和工作人员了解项目的实际运作情况，包括项目体现社会工作专业价值观、理论和方法的情况，项目完成情况，项目资金使用情况，项目管理制度及落实情况。

7.4.3 与项目购买方代表就项目运作情况的满意度进行访谈。

8 评估程序

8.1 制定评估方案

8.1.1 起草方案

评估执行方应根据评估组织方的要求，起草详细的评估方案。

8.1.2 方案内容

评估方案内容应包括：

- 目标任务；
- 基本方法；
- 进度安排；
- 人员安排；
- 经费预算；
- 风险控制。

8.1.3 方案确认

评估执行方应将评估方案交评估组织方确认，双方确认同意后签订委托评估协议书（见附录 A）。

8.2 组织人员

评估执行方应根据评估方案，组建评估团队，针对项目开展评估培训。

8.3 发送通知

评估执行方应至少提前 30 个工作日，书面告知被评估方评估的具体要求、评估标准、操作细则及安排。

8.4 实施评估

被评估方应根据评估要求提交自评报告。评估执行方在收到自评报告和相关材料后及时组织评估。评估实施过程中，被评估方应根据评估需要，及时向评估执行方提供项目相关的各类资料。

8.5 出具报告

8.5.1 报告内容

评估报告内容应至少包括：

- 评估开展情况；
- 项目及执行基本情况；
- 评估结论及建议。

8.5.2 评估结果反馈

评估执行方撰写完成评估报告后，应以评估报告（初稿）的形式，就初步评估结果与被评估方进行沟通，征询被评估方意见。

评估执行方出具正式评估报告并送达评估委托方。

9 评估报告运用

9.1 项目购买方

9.1.1 评估报告应作为项目购买方是否继续委托或中断委托项目的决策依据；

9.1.2 评估报告应作为项目购买方与项目执行方协商对未来项目方案、项目实施、项目管理等方面改善的参考依据；

9.1.3 评估报告宜作为优秀项目评比、资金投入等方面的参考依据。

9.2 项目执行方

9.2.1 评估报告应作为项目执行方向项目购买方申请新项目或申请项目延续的参考依据；

9.2.2 评估报告应作为项目执行方对项目经验的总结和对项目进一步改进的参考依据。

附 录 A
(资料性附录)
委托评估协议书

表A. 1给出了社会工作服务项目委托评估协议书的样式。

表 A. 1 委托评估协议书

<p>委托方（甲方）： 受托方（乙方）： 兹有甲方委托乙方对_____项目进行评估。乙方接受甲方委托。双方经协商达成以下约定：</p>	编 号：
一、委托评估事项	
<p>（一）项目评估范围： 接受乙方项目评估的，系_____项目（以下简称_____项目），共计_____项。</p>	
<p>（二）项目评估的主要内容</p>	
<p>（三）项目评估工作时间要求： 项目开展时间自____年__月__日至____年__月__日</p>	
<p>（四）费用及付款方式</p> <p>1.本协议的评估费为人民币_____（大写）元，该费用包括完成评估工作的所有运作资金、人员工资等有关费用。</p> <p>2.付款方式：甲方应在本协议签订后 20 个工作日内向乙方预付_____ %项目评估费，其余_____ %项目评估费在乙方提交评估报告后付清。</p>	

经费划拨至如下账号：

开户行：

开户名：

开户账号：

二、双方权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方的权利

（1）甲方对乙方的评估及报告撰写过程享有指导权，对乙方撰写的评估报告成果享有知识产权。

（2）甲方有权对乙方在评估工作开展过程中各项工作目标的完成情况、评估经费使用及各项评估指标落实情况进行监督，必要时提出修改意见和建议。

（3）对于监督过程中出现的问题，甲方有权对乙方提出整改要求。乙方在整改后仍不能满足开展评估工作条件的，甲方有权终止协议并向乙方追讨全部经费。

2. 甲方的义务

（1）按照合同规定如期向乙方拨付评估工作经费。

（2）协调各业务主管部门、各项目承办机构，尽力解决评估工作中遇到的问题，为乙方提供必要的支持和帮助。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方的权利

乙方按本协议规定获得评估工作经费；为完成本次评估工作，可以向甲方提出给予必要支持的要求。

2. 乙方的义务

（1）按照约定完成项目评估工作，出具真实、完整、专业的项目评估报告。由于受项目评估工作性质的约束，以及项目执行单位内部控制制度的固有局限性和其他客观因素制约，存在着某些重大错报可能未被发现的风险，因此，乙方的评估责任并不能替代、减轻或免除项目执行单位的项目管理责任。

（2）对执行业务过程中知悉的项目执行单位的组织机密严加保密。除法律另有规定外，

未经项目执行单位同意，乙方不得将其知悉的组织机密和项目执行单位提供的资料对外泄露。

(3) 根据项目实际完成情况和甲方要求，分期分批出具评估报告（如因项目执行单位未能及时提供评估资料等原因造成延期的，另行商定）。

三、违约责任

1. 任何一方未按约定履行，另一方有权要求对方履行或终止本合同，并保留要求对方赔偿损失的权利。

2. 对于甲方原因造成乙方工作进度延期，甲方不得追究乙方责任。对于乙方因自身原因未能及时有效地履行本合同，甲方有权不支付相应的评估费用，直至终止合约。

3. 甲乙双方均应按照《中华人民共和国合同法》承担违约责任。

4. 本协议书一式四份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

甲 方（盖章）：	乙 方（盖章）：
法定代表人（签字）：	法定代表人（签字）：
联系人：	联系人：
地 址：	地 址：
邮 编：	邮 编：
电 话：	电 话：
传 真：	传 真：
日期： 年 月 日	日期： 年 月 日