附件

2017年社区党群服务中心政府购买项目总结性评估标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评估细则** | **评价主体** |
| 1.场地保障（50） | 1.1场地建设（20） | 1.1.1中心标识（5） | 在中心门前显著位置挂设“深圳市社区党群服务中心”标识，命名原则符合规定；在社区主要道路上设置中心引导标识。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 1.1.2场地设置（5） | 选取居民集中、交通便利的场所；中心可利用室内场地面积不低于400平方米；功能室齐全，布局合理，且符合专业要求。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 1.1.3办公设备（10） | 运营机构为中心工作人员配备必要的办公设备，如桌椅、电话、电脑、打印机、传真机、书写板、投影仪、照相机、档案柜等。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 1.2场地管理（30） | 1.2.1场地管理制度（5） | 未建立场地管理制度得0分，如建有场地管理制度按以下情况打分：①各功能分别建有管理制度，得2分，每少1个扣0.5分，最多扣除2分；②对场地的使用、管理与维护3个方面进行明确，得2分，内容不全面得1分，其他不得分；③明确各相关方权责，得1分，内容不全面得0.5分，其他不得分；①、②、③三项累计得分，最高不超过5分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 1.2.2管理制度上墙（5） | 依据《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的规定建立、健全运营管理制度，制度类别齐全，并做到上墙得，5分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 1.2.3场地管理情况（10） | 运营机构（社区党群服务中心）5分，按照场地管理制度执行，有相关工作记录佐证得5分；制度执行力度不强或相关工作记录保存不完整/有误得2.5分；其他不得分。  | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 社区居民（服务对象）5分，反馈良好的得5分；反馈一般的得2.5分；其他不得分。 | 社区居民（服务对象） |
| 1.2.4安全卫生管理（10） | ①建有中心安全与卫生管理制度，得3分，内容不完整或有误，得1.5分，其他不得分；②中心室内干净整洁、无异味，得3分；③符合公共场所安全、卫生、消防方面要求的，得4分，部分不符合，得2分，其他不得分；①、②、③三项累计得分，最高不超过10分。 | 社区居委会 |
| 2.人力资源（175） | 2.1人员配备（20） | 2.1.1人员数量（5） | 中心人员数量符合合同约定。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 2.1.2人员资质（15） | 中心负责人由专业社工担任；专业社工为已获助理社工师及以上职称，并已在深社协注册的社工；配置有全职工作人员5名及以上，须有一名是中共党员。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 2.2团队管理（55） | 2.2.1职责分工（5） | ①设置有合理、完善的中心组织架构，得2分，部分不符合的，得1分，其他不得分；②职责划分与分工清晰明确，得3分，部分不符合，得1.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过5分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 2.2.2工作考勤（5） | ①建有考勤制度，得1分，内容不完整或有误得0.5分，其他不得分；②严格按照考勤制度执行，得4分，部分执行的2分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过5分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 2.2.3团队沟通（5） | ①建有团队沟通管理制度，得1分，内容不完整，得0.5分，其他不得分；②严格按照团队沟通管理制度执行，定期召开会议、开展团建活动的，得4分，部分执行得2分，其他不得分。①、②两项累计得分，最高不超过5分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 2.2.4人员动态备案（10） | 定期将中心人员动态变化情况向区级主管部门（或街道办事处）备案。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 2.2.5人员流动性（20） | 合同周期内流动人数情况。流动人数指调离该中心的人数，含离岗和离职。一人次不扣分，2人次扣5分，依次递增，最高扣分20分。 | 社区居委会 |
| 2.2.6空岗时间（10） | 合同周期内中心所有人员累计空岗时间情况，中心所有人员累计一个月内不扣分。1-3个月扣3分，3-6个月扣6分，6个月以上10分。空岗时间指服务岗位缺岗累计时间。符合劳动法律法规的特殊缺岗除外，如产假、陪产假、病假、工伤，并提交相应的证明等。 | 社区居委会 |
| 2.3激励支持（40） | 2.3.1绩效考核（10） | ①根据运营机构绩效考核制度，制定绩效考核方案，质量良好得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；②严格执行绩效考核方案，效果良好得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过10分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 2.3.2员工培训（15） | ①运营机构为新员工开展入职培训，且有培训心得、记录、总结等体现培训有良好效果的得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；②针对中心在岗员工制定有培训计划，且有培训心得、记录、总结等体现培训有良好效果的得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；③严格按照培训计划执行，且有培训心得、记录、总结等体现培训有良好效果的得5分，部分执行得2.5分，其他不得分。培训能够切实提升员工的专业能力并服务中运用(可举例说明)①、②、③三项累计得分，最高不超过15分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 2.3.3顾问督导（15） | ①中心配备有督导（初级及以上），督导记录完整无误且能体现良好工作成效的，得10分，督导记录不完整或有误得5分，其他不得分；②督导成效显著得5分、成效一般得2.5分，其他不得分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 2.4志愿者管理（60） | 2.4.1志愿者管理制度与执行（5） | 志愿者制度应具有包括志愿者申请、注册与服务准则，个人信息与志愿服务记录、查询、证明及管理，能力建设、回馈激励与惩罚退出等内容。①建有完善的志愿者管理制度，得5分，每缺一项内容扣1分，最多扣除5分；②严格按照志愿者管理制度执行，得5分，部分执行得2.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过10分。 | 第三方评估机构 |
| 2.4.2志愿者能力建设（10） | 根据中心居民志愿者情况，开展具有针对性的能力建设活动，效果良好。①制定有志愿者能力建设方案，得2分，部分不符合（如未对志愿者情况进行分析总结）得1分，其他不得分；②开展具有针对性的能力建设活动，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；③对志愿者能力建设活动进行自我评估和总结，得2分，部分符合得1分，其他不得分；④志愿者能力建设活动效果良好，得3分，效果一般得1.5分，其他不得分；①、②、③、④四项累计得分，最高不超过10分。 | 第三方评估机构 |
| 2.4.3志愿者活跃人数（15） | 按照专业社工与志愿者1:15以上的比例，建立一支社区服务志愿者活跃队伍。①专业社工与活跃志愿者比例1:15及以上，得20分；②专业社工与活跃志愿者比例1:10-1：14之间，得15分；③专业社工与活跃志愿者比例1:5-1:9之间，得10分；④专业社工与活跃志愿者比例低于1:4，得5分；⑤无活跃志愿者，不得分。注：活跃志愿者：合同周期内至少参与中心志愿者活动4次或服务满8小时。 | 第三方评估机构 |
| 2.4.4志愿者服务时数（10） | ①定期统计、汇总志愿者服务时数，得10分；②部分符合，得5分；③其他不得分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| **2.4.5党员服务**（10） | **协助社区党委组织党员志愿者服务活动。** | 社区居委会 |
| 2.4.6志愿者服务成效反馈（10） | 活跃志愿者对中心在志愿者队伍建设方面进行评价。（中心提交的服务对象名单应包含并标注活跃志愿者信息） | 社区居民（志愿者） |
| 3.财务管理（105） | 3.1财务基础（35） | 3.1.1财务管理制度（5） | 建立健全符合《民间非营利组织会计制度》要求的，包括年度预决算、专项经费收支、财务审核等方面在内的财务管理制度；建立固定资产购买、登记、使用及管理制度，明确运营主体变更或项目结束后固定资产的归属及去向。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 3.1.2经费预决算（10） | 根据中心实际及预决算程序进行财务预算和决算，及时对经费使用合理性进行分析和监控，保证财务健康运作。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 3.1.3财务公开与监督（20） | 每季度动态的财务信息以及年度审计报告应通过网络公告、现场公示、年报发放等不少于三种形式及时向社会公开，接受社会监督。 | 社区居委会 |
| 3.2财务结果（70） | 3.2.1财务审计报告（20） | ①按时出具年度财务审计报告，得20分；②未及时出具年度财务审计报告，情节轻微得15分，情节一般得10分，情节严重得5分；③未出具年度财务审计报告，得0分。 | 第三方评估机构 |
| 3.2.2经费使用比例（50） | 中心经费使用比例符合《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的规定。①中心经费使用比例符合规定，得50分；②中心经费使用比例不符合规定，情节严重得0分，情节一般得20分，情节轻微得30分。 | 第三方评估机构 |
| 4.服务管理（215） | 4.1社区调研及运用（40） | 4.1.1社区基本信息（10） | 梳理社区基本信息，形成社区导向报告按以下情况打分：①地理：2，部分掌握得1分，其他不得分；②历史：2，部分掌握得1分，其他不得分；③政治：2，部分掌握得1分，其他不得分；④人群：2，部分掌握得1分，其他不得分；⑤公共服务：2，部分掌握得1分，其他不得分；①、②、③、④、⑤五项累计得分，最高不超过10分。未形成社区导向报告不得分。 | 第三方评估机构 |
| 4.1.2社区需求评估及运用（30） | ①制定有科学合理的需求调研方案（目的、方法、工具、分工、时间、预算、风险或局限等），得2分，部分符合得1分，其他不得分；②收集资料过程科学、严谨（方法、工具、记录等），得4分，部分符合得2分，其他不得分；③分析资料过程科学、严谨（方法、工具、记录等），得4分，部分符合得2分，其他不得分；④高质量调研报告（信度、效度，量化与质性结合情况，研究局限等），得10分，质量较好，得7分，质量一般得5分，质量较差得3分，其他不得分；⑤根据调研报告，形成具有专业元素且逻辑严谨的服务项目策划方案，以作为项目遴选的依据。高质量，得10分，质量较好，得7分，质量一般得5分，质量较差得3分，其他不得分。①、②、③、④、⑤五项累计得分，最高不超过30分。 | 第三方评估机构 |
| 4.2服务规划与项目遴选（40） | 4.2.1中长期规划（10） | ①具有充分的设置依据，如结合需求调研结论、中心实际情况、运营机构（社区党群服务中心）最新动向，得2分，部分符合得1分，其他不得分；②中心定位清晰明确，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；③设有中长期目标，目标间具有逻辑关系，得2分，部分符合得1分，其他不得分；④推进步骤逻辑严谨，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；①、②、③、④四项累计得分，最高不超过10分。 | 第三方评估机构 |
| 4.2.2服务项目遴选（20） | 引导和组织社区居民参与社区服务项目的遴选过程，通过民主程序（如社区居民议事会等形式），确定党群服务中心的服务项目，并在家园网、社区公告栏等渠道进行公示。 | 社区居委会 |
| 4.2.3年度工作计划（10） | ①结合需求评估结果（含服务项目遴选结果），得1分，部分符合得0.5分，其他不得分；②结合中长期发展规划，得1分，部分符合得0.5分，其他不得分；③工作目标清晰具体，得2分，部分符合得1分，其他不得分；④具体内容回应目标，逻辑严谨，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；⑤有进度安排得1分，其他不得分；⑥有人员分工得1分，其他不得分；⑦有经费预算得1分，其他不得分；①、②、③、④、⑤、⑥、⑦七项累计得分，最高不超过10分。如仅限于服务方面的内容，在总体得分基础上扣除5分。 | 第三方评估机构 |
| 4.3服务政策（30） | 4.3.1服务政策制定及执行（15） | 制定服务政策按以下情况打分：①申请，得0.5分，其他不得分；②接受，得0.5分，其他不得分；③退出，得0.5分，其他不得分；④转介，得0.5分，其他不得分；⑤保密，得1分，其他不得分；⑥工作人员权责，得1分，部分符合得0.5分，其他不得分；⑦服务对象权责，得1分，部分符合得0.5分，其他不得分；①、②、③、④、⑤、⑥、⑦七项累计得分，最高不超过5分。未制定服务政策不得分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 社区居民对中心在服务政策执行情况进行评价。（满分10分） | 社区居民 |
| 4.3.2服务时间保障（15） | 根据辖区居民的实际需求和客观情况，在晚上、周六、周日开放，合理安排中心工作时间，为居民提供服务。 | 社区居委会 |
| 4.4过程管理（90） | 4.4.1进度管理（10） | ①各项工作有明确的时间安排，得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；②各项工作有相关进度管理工具，得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过10分。 | 第三方评估机构 |
| 4.4.2变更管理（10） | ①建有变更管理机制，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；②严格按照变更管理机制执行，并保有相关记录，得7分，部分符合得3.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过10分。 | 第三方评估机构 |
| 4.4.3风险管理（10） | ①形成风险应对及管理机制，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；②针对实际发生的风险，及时应对，未发生问题，得7分，部分符合得3.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过10分。 | 第三方评估机构 |
| 4.4.4沟通管理（25） | 建立与区级主管部门/所在街道办进行的信息公开、意见征集、沟通反馈、定期汇总中心的工作信息的机制并做好相应的执行记录。（满分5分） | 区级主管部门/所在街道办 |
| 建立与社区居委会进行的信息公开、意见征集、沟通反馈、定期汇总中心的工作信息的机制并做好相应的执行记录。（满分5分）。 | 社区居委会 |
| 建立与各利益相关方的信息公开、意见征集、沟通反馈和监督评议机制，形成利益相关方分析报告；定期汇总中心的工作信息（含服务数据）及时向有关部门报送，并保有相关沟通记录。中心与各相关方沟通及时、记录齐全，得5分；沟通及时性记录不全得2分。无记录，不得分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 中心通过多样化的方式与社区居民建立沟通、反馈、评价渠道，并反馈及时。（满分10分） | 社区居民 |
| 4.4.5档案管理（20） | ①制定有完善的档案管理制度，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；②档案保管的安全性和保密性高（如设有档案柜、查阅登记等），得6分，部分符合得2分，其他不得分；③档案存放完整无误，得6分，部分符合得2分，其他不得分；④档案存放有序，易查找，得5分，部分符合得2分，其他不得分； | 第三方评估机构 |
| 4.4.6成效监测（15） | ①建有针对性的成效测评机制，内容完整，操作性强，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；②严格按照成效测评机制执行，监测服务成效，得7分，部分符合得3.5分，其他不得分；③形成质量较高的成效测评报告/结论，得5分，质量一般得3分，质量较差得1分，其他不得分；①、②、③三项累计得分，最高不超过15分。 | 第三方评估机构 |
| 4.5信息化管理（15） | 4.5.1信息化技术管理制度（5） | ①建有社区服务信息公开机制，得2分，部分符合得1分，其他不得分；②建有与信息平台的联结制度，得3分，部分符合得1.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过5分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 4.5.2信息化技术应用情况（10） | 充分利用社区家园网、“12349”公益服务平台或其他管理系统发布中心基本情况、服务内容及工作动态等，加强服务的管理和推广。 | 社区居委会 |
| 5.服务成果（455） | 5.1合同履行情况（30） | 5.1.1合同内容完成情况（10） | 在合同期内，中心开展的各项服务项目涵盖了协议所规定的目标服务群体及相应的服务内容。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 5.1.2合同指标量完成情况（20） | 在合同期限内，中心开展的各服务项目完成了协议规定的所有服务指标量。 | 区级主管部门/所在街道办 |
| 5.2年度工作总结（80） | 5.2.1年度工作总结报告（10） | ①全面性，得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；②针对性，得5分，部分符合得2.5分，其他不得分；①、②两项累计得分，最高不超过10分。 | 第三方评估机构 |
| 5.2.2年度工作目标达成情况（20） | ①目标完成达成，得20分；②目标大部分达成，得15分；③目标一半达成，得10分；④目标大部分未完成，得5分；⑤其他不得分。 | 第三方评估机构 |
| 5.2.3外部合作类项目执行情况及成效（30） | 以中心为平台引入其它社会资源开展的符合社区居民需求的服务项目，如民生微实事服务类项目，由政府其它部门购买的服务项目，以及与公益性社会组织/企业等合作开展的服务项目。服务项目应单独建档、单独列支经费并有完整的服务记录，包括但不限于服务协议、执行记录、服务方案、总结。一个10分，30分封顶。 | 第三方评估机构 |
| 5.2.4服务覆盖情（20） | 中心所开展的服务内容能够覆盖社区目标群体及其需求类别。 | 社区居民 |
| 5.3多方主体评价（260） | 5.3.1社区居民评价（100） | 由社区居民对中心提供服务情况进行评价。 | 社区居民 |
| 5.3.2社区居委会评价（75） | 社区居委会对中心整体运营情况进行总体评价。 | 社区居委会 |
| 5.3.3主管部门评价（85） | 区级主管部门/街道办事处对中心整体运营情况进行总体评价。 | 区级主管部门/所在街道办 |
|  | 5.4社会美誉度（85） | 5.4.1新闻媒体报道（20） | ①省级及以上，3分/篇，最高得6分；②市级，2分/篇，最高得6分；③区级，1分/篇，最高得5分；④新媒体（微博、微信等），要求所发布的信息有200次以上的阅读量，1分/篇，最高得3分；①、②、③、④三项累计得分，最高不超过20分。 | 运营机构（社区党群服务中心） |
| 5.4.2社会获奖情况（15） | ①市级及以上，3分/个，最高不超过6分；②区级，2分/个，最高不超过6分；③街道级，1分/个，最高不超过3分；①、②、③四项累计得分，最高不超过15分。 | 第三方评估机构 |
| 5.4.3特色公共服务项目（50） | 根据《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》，结合社区特点，针对药物滥用、社区矫正人员、残疾人与特困人群、优抚对象等形成至少一项特色公共服务项目。中心须提供：基于社区的实际需求形成的调研报告、项目立项论证、项目计划方案、项目实施报告、项目成效测评报告等自我佐证材料。 | 第三方评估机构 |
| 6.附加指标 | 6.1加分项 | 6.1.1社区社会组织培育（30） | 以中心直接培育社区社会组织数量（备案或登记）为准，且包含但不限于培育及日常管理应用、服务开展记录等佐证材料。每个15分，最高不超过30分。 | 第三方评估机构 |
| 6.1.2理论研究成果（30） | ①国家级（中国社会工作、社会福利等除外）、核心期刊（10分/篇）；②省级（含中国社会工作、社会福利）（5分/篇）；③市级/区级（3分/篇）；①、②、③三项累计得分，最高不超过30分。 | 第三方评估机构 |
| 6.2扣分项 | 6.2.1信息汇报（-100） | ①不及时，情节较轻，-3，情节一般，-5，情节严重，-20；②不真实，情节较轻，-10，情节一般，-20，情节严重，-50；①、②两项累计扣分，最高扣除50分。 | 第三方评估机构 |
| 6.2.2有效投诉（-100） | 社区居民等相关主体对中心及其运营机构的有效投诉情况。 | 区级主管部门/街道办事处、社区居委会 |
| 6.3一票否决 | 6.3.1管理费提取超过比例 | 中心管理经费提取比例不得超过10%。 | 第三方评估机构 |
| 6.3.2居民大会表决终止服务 | 中心运营过程中情况异常，经居民大会表决，有超过60%的与会者同意对运营机构终止合同的，经报区和市主管部门核实，可办理终止手续。 | 第三方评估机构 |