

2021-2022 年坪山区政府购买社会工作服务
坪山区社会工作发展促进项目
末期评估报告



深圳市现代公益组织研究与评估中心
Shenzhen Center for NGO Research & Evaluation

二零二二年一月



委托单位名称：深圳市坪山区民政局

被评估单位名称：深圳市坪山区社会工作协会

被评估项目名称：坪山区社会工作发展促进项目

评估机构名称：深圳市现代公益组织研究与评估中心

报告日期：2022年1月26日

评估员：赖玉森、李永明、刘海燕、郭海辉、洪志雄

评估机构：深圳市现代公益组织研究与评估中心

联系电话：0755-25832590 或 25469771

通讯地址：深圳市福田区上步南路锦峰大厦 307 室

电子邮箱：besting@sina.com

机构网址：<http://www.chinaevaluation.org/>



中心简介

深圳市现代公益组织研究与评估中心(以下简称“现代公益”)是由原国际社工教育联盟(IASSW, 联合国学术咨询机构)执委兼国家代表、中国社会工作教育协会会长、华东理工大学社会与公共管理学院院长徐永祥教授发起成立的社会服务机构, 2009年12月成立, 是国内最早从事公益研究与评估的社会服务机构之一, 于2019年再次被评为5A社会组织。现代公益中心现任理事长由中国社会学会社会福利研究专业委员会青年理事、深圳市社会工作者协会副会长、华东理工大学MSW教育中心副主任梁昆副教授担任。

现代公益自成立以来, 多次承接各级政府、社会团体、基金会等委托的研究与评估项目, 并在此基础上, 形成各类研究报告、《质量手册》和项目 PFF 评估模型等研究成果。

站在新的起点, 我们将继续秉持“服务公益事业, 致力社会创新, 打造研究引领型的民间智库”的使命开展社会服务和社会组织建设领域的研究与评估工作, 助推行业发展。

愿景: 提升社会服务质量, 发展第三部门力量, 努力成为中国社会治理和社会发展的思想库

使命: 致力社会创新, 服务公益事业, 打造研究引领型民间智库

价值: 客观、平等、同行



目录

| | |
|----------------|----|
| 第一部分 评估背景..... | 1 |
| 一、项目背景..... | 1 |
| 二、评估立项..... | 1 |
| 三、评估期限..... | 2 |
| 四、评估结果说明..... | 2 |
| 第二部分 评估结果..... | 3 |
| 一、评估总体结果..... | 3 |
| 二、各部分评估结果..... | 4 |
| 第三部分 评估结论..... | 12 |
| 一、项目成效..... | 12 |
| 二、项目存在不足..... | 14 |
| 三、项目优化建议..... | 14 |
| 第四部分 评估局限..... | 15 |



第一部分 评估背景

一、项目背景

根据《政府购买社会工作服务项目评估管理办法（试行）》（深民规【2021】3号）的要求，对2021年坪山区政府购买社会工作服务项目（18个项目）开展末期评估工作。通过实施评估工作，检视各项目在运营期间的工作开展情况，科学衡量工作成效，以推动各项目的运营建设，加强对项目的管理与监督，达到以评促建、以评促规范的效果。

本项目是根据《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市提升社会工作服务水平若干措施的通知》（深府规办〔2020〕11号，以下称《若干措施》）文件要求，通过公开招投标的方式（实际中标金额为81.4万）确定了由深圳市坪山区社会工作协会运营该项目。项目为在坪山区服务的社会工作者、社会服务机构及相关部门和组织提供培训、行业宣传、服务规范、个人成长、权益维护、内部治理及能力提升等服务，同时协助政府部门开展与社工、社会工作有关的服务，配合完成在社会工作、社会建设方面制定的计划。工作内容包括服务规范及监管、社工培训及团建、社会工作宣传、社工行业交流、数据收集及政策落实、行业研究、党建工作、资源整合、权益维护等十个方面。

二、评估立项

深圳市现代公益组织研究与评估中心（简称“现代公益”）



受深圳市坪山区民政局（简称“区民政局”）委托，对坪山区社会工作发展促进项目开展评估工作。根据《政府购买社会工作服务项目评估管理办法（试行）》（深民规【2021】3号）的要求，为检视项目完成情况，检验项目实施成效，并结合实际情况，现代公益调配5名评估员组成评估工作组，具体负责执行本项评估工作。评估工作组根据《政府购买社会工作服务合同（坪山区社会工作发展促进项目）》及评估现场提供的项目管理制度、项目执行记录、项目自评报告等文字资料进行核查分析，并通过电话访谈方式获取了服务对象和服务购买方的评价，然后对项目的整体运营管理与成果进行综合考评分析，得出评估结果并形成评估结论。

三、评估期限

本项目本次评估的期限为2021年3月1日至2021年12月31日¹。

四、评估结果说明

根据《政府购买社会工作服务项目评估管理办法（试行）》（深民规【2021】3号）的要求，评估结果等级说明如表1所示：

¹ 本项目实施周期为2021年3月1日至2022年2月28日，本次评估期限为2021年3月1日至2021年12月31日，项目结束后一个月内，即于2022年3月21日对项目在2022年1月1日-2022年2月28日期间开展的服务和财务进行核查，并由深圳市现代公益组织研究与评估中心出具核查小结提交至深圳市坪山区民政局。



表 1: 评估结果等级说明

| 得分区间 | 等级 |
|------------------|-----|
| $n \geq 90$ | 优秀 |
| $90 > n \geq 80$ | 良好 |
| $80 > n \geq 60$ | 合格 |
| $n < 60$ | 不合格 |

备注: n 代表该项目的评估分数。

第二部分 评估结果

一、评估总体结果

2022 年 1 月 14 日-2022 年 1 月 20 日, 评估工作组开展了档案核查、实地评估和相关方满意度评价工作; 2022 年 1 月 18 日-2022 年 1 月 25 日, 评估工作组对项目评估得分情况进行了复核。综上, 评估工作组通过项目档案查阅、现场评估和满意度评价等定性与定量相结合的方式, 完成了本项目的末期评估工作。评估结果显示, 本项目总体得分为 85.5 分, 项目评价等级为良好。

表 2: 项目评估得分情况表

| 一级指标 | 分值 | 得分 | 得分率 |
|---------|----|------|--------|
| 项目基础运营 | 10 | 10 | 100% |
| 项目管理执行 | 20 | 16 | 80% |
| 项目产出与成效 | 20 | 12 | 60% |
| 社会效益 | 30 | 30 | 100% |
| 财务管理 | 20 | 17.5 | 87.50% |
| 附加指标 | - | 0 | 0 |
| 总分 | - | 85.5 | 85.50% |



二、各部分评估结果

本次评估通过资料分析、实地考察和相关方满意度评价等方式，结合评估指标要求，对各部分进行评估分析。

（一）项目基础运营

截至评估时，项目方提供由深圳市坪山区民政局和深圳市坪山区社会工作协会签订的协议，根据协议要求，本项目属于其他一般领域项目。根据项目方提供的资料及评估工作组的考察，本项目实际为在坪山区服务的社会工作者、社会服务机构及相关部门和组织提供了服务规范及监管、社工培训及团建活动、社会工作宣传、社工行业对外交流、数据收集及政策落实、行业研究、党建工作、资源整合、权益维护和其他服务。评估工作组认为，本项目符合《深圳市民政局关于印发〈政府购买社会工作服务项目库管理办法（试行）〉的通知》（深民规[2021]2号）对项目服务领域的规定要求。

根据协议要求，本项目应配备5名全职工作人员，全职人员资质应为社会工作师4名，助理社会工作师1名，且本项目应配备1名督导人员。根据项目方提供的资料，及评估工作组的考察，本项目实际配备5名全职工作人员，其中社会工作师4名，助理社会工作师1名，社会工作岗位的数量占项目总人数100%。评估工作组认为，本项目服务队伍的人数和人员资质符合协议约定“社会工作岗位的数量原则上不低于项目总人数的80%”的项目购买要求。本项目实际配备



督导人员是张翠颖，为 5 全职人员开展了督导工作。评估工作组认为，本项目督导人员配备符合“在岗社会工作者与社会工作督导人员 5: 1 的比例”的要求以及项目协议约定。

截至评估时，本项目无人员流动，流动率为 0，评估工作组认为，项目人员的稳定性保障了项目持续稳定的运转。

表 3: 人员信息表（截至 2021 年 3 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日）

| 序号 | 分工 | 姓名 | 资格证 | 注册证号 | 在岗时间 |
|----|------|-----|-------|-----------|--------------------|
| 1 | 总统筹 | 王秀明 | 社会工作者 | 200900006 | 2021 年 03 月 01 日至今 |
| 2 | 人才培养 | 曾素梅 | 社会工作者 | 200900137 | 2021 年 03 月 01 日至今 |
| 3 | 评估监管 | 林龙燕 | 社会工作者 | 201300363 | 2021 年 03 月 01 日至今 |
| 4 | 项目研发 | 刘林敏 | 社会工作者 | 201400155 | 2021 年 03 月 01 日至今 |
| 5 | 服务宣传 | 钟德华 | 助理社工师 | 201400149 | 2021 年 03 月 01 日至今 |

（二）项目管理执行

1、项目管理制度

项目方提交的资料显示，项目管理制度包括了包括绩效考核、会议管理、沟通管理、档案管理、服务成效管理、活动流程、财务管理等制度，评估工作组认为，项目方具备过程管理意识，建立了包括服务、人事、行政和财务制度在内的多种制度，以便对项目进行监测管控，并在执行过程中注意收集各方意见。

核查资料显示，项目方在项目周期内，能按制度对项目工作实施管理。如项目管理方面，能按《深圳市坪山区社会工作协会项目管理制度》要求实施，建立了项目立项管理、



项目实施管理、项目资金管理、项目评估管理和项目档案管理，保障了服务的有效实施。

2、项目服务计划

项目方提交的资料显示，本项目制定了调研计划和年度计划。

调研计划显示，本项目调研工作于 2021 年 1 月至 3 月期间实施，调研结果显示，本项目拟面向在坪山区服务的社会工作者、社会服务机构及相关部门和组织提供服务。

年度计划显示，本项目本年度工作目标为：提高社会工作服务专业性，提升社工人才队伍稳定性，扩大社工行业知晓度，推动行业正向发展。根据计划拟投入 814000 元，5 名工作人员，在坪山辖区开展相关服务。

评估工作组认为，本项目调研计划严谨，能结合调研结果制定本项目年度计划，对项目稳定可持续执行提供了指引。

3、项目实施

项目方提交的资料显示，本项目能按年度计划实施。在过程管理中，采取了月度例会、季度汇报和半年度总结形式进行；在质量方面，采取了督导日常督促指导，项目运营方定期抽检形式开展。截至评估时，项目已完成了年度计划既定工作进度 98.75%。评估工作组认为，项目方能在进度和质量两个方面采取措施，保障服务开展。

4、专业支持

项目方提交的资料显示，本项目配备了 1 名督导，累计



为 5 员工提供了 1 次团体督导，督促项目团队每月参加线上培训至少 1 次。评估工作组认为，项目运营方为本项目团队提供了适宜的支持，为团队成员适应工作环境，让团队成员更有信心开展本项目的专业服务，需要关注本项目督导的频次和成效。

5、项目资源管理

项目方提交的资料显示，项目方能积极整合人力资源、社会资金、场地、设施、物资等资源支持用于项目开展，截至评估时，已整合了坪山区消费扶贫帮扶中心、深圳市大鹏新区社会工作协会讲师和广东法牛律师事务所律师等资源，开展防疫社工送清凉服务、社工职业水平考试考前培训和《民法典》普法讲座等活动，服务 764 人次。评估工作组认为，项目方能在项目资金外，回应项目服务对象的需求，积极整合内外资源，更好解决服务对象所遇到的困难。

（三）项目产出与成效

1、项目履约

项目方提交的资料显示，截至评估时，本项目实际完成 98.75% 的指标，具体见表 4。评估工作组认为，本项目在服务周期内总体上基本完成了相应的工作量，项目团队开展的常态化疫情期间社工调研，能够了解社工在常态化疫情防控下的贡献，同时能够通过链接资源等方式给予相应支持，增进社工福祉和归属感。



表 4：项目履约一览表（2021 年 3 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日）

| 序号 | 协议指标 | 协议数 | 截至评估时， 完成协议指标数 | 20220101-20220228 计划完成协议指标 |
|----|-----------------|--|------------------------------------|-------------------------------|
| 1 | 走访 | ≥100 次 | 106 次 | |
| 2 | 接待来访 | ≥30 次 | 31 次 | |
| 3 | 社工备案及信息更新 | 根据实际情况开展 | 6 次 | |
| 4 | 社工行业数据统计和分析 | ≥6 次 | 6 次 | |
| 5 | 社工行业调研/工作报告 | ≥1 份 | 1 份 | |
| 6 | 专家智库 | ≥20 人 | 26 人 | |
| 7 | 资源整合 | 1 份 | 1 份 | |
| 8 | 促进社工行业对外交流 | 根据实际情况开展 | 1 次 | |
| 9 | 社会工作服务宣传活动 | 8 场 | 8 场 | |
| 10 | 新媒体建设及维护，发布信息 | ≥500 条， 点击量≥ 20000 | 发布 677 条，点 击量 32000 次 | |
| 11 | 服务咨询和监督 | ≥500 人次 | 572 人次 | |
| 12 | 社工服务项目日常监管 | ≥60 个 | 102 个（库内） | |
| 13 | 协助对本土社工机构进行监管 | 根据实际情况开展 | 3 个 | |
| 14 | 权益维护 | 根据实际情况开展 | 4 人次 | |
| 15 | 党支部建设 | ≥3 人 | 10 人 | |
| 16 | 党员社工讲师团 | ≥10 人 | 11 人 | |
| 17 | 继续教育培训（含全体社工培训） | 20 场，培训 总人次≥ 800 人次， 其中全体社 工培训≥ 200 人 | 25 场，3365 人次 | |
| 18 | 座谈/联席会 | 4 场，每场 ≥15 人 | 4 场 | |
| 19 | 社工兴趣班或支持小组 | 4 个，每个 ≥10 人 | 3 个 | 第 4 个兴趣班 |
| 20 | 协助落实上级文件精神 | 根据实际情况开展 | 协助建立项目库 和专家库，推动 《若干措施》实 施 | |



2、服务成效总结

项目方提交的资料显示，本项目面向在坪山区服务的社会工作者、社会服务机构及相关部门和组织开展服务。根据项目调研结果，本年度制定了提高社会工作服务专业性，提升社工人才队伍稳定性，扩大社工行业知晓度，推动行业正向发展的工作目标。项目方提交的服务成效总结能回应年度计划目标，并能分析年度具体目标如何实现，有理有据。综合档案资料、满意度调查、项目工作人员访谈等，评估工作组认为，项目本年度工作目标已实现。本项目投入了5名工作人员，在项目服务周期内，运用了社会工作专业手法，开展了调研、咨询、小组和活动等服务，从服务专业性，社工人才队伍稳定性，社工行业知晓度等维度着手，推动行业正向发展，与需求调研的结论一致。通过项目服务，全区社会工作服务在持证率、学历水平、从业人员专业背景，行业宣传、知晓度，服务满意度，人才培养、吸引方面服务成效明显，有效发挥了行业平台的作用。

3、媒体报道

项目方提交的资料显示，截至评估时，本项目在“坪山社工”公众号平台发布通讯，并通过宣传折页等，在服务区域开展宣传，得到了深圳侨报的报道。评估工作组认为，项目方既注重传统的线下宣传推广方式，也积极开拓线上宣传方式，促使服务对象认识、使用和评价项目服务。



4、项目成果

项目方提交的资料显示，截至评估时，本项目收到一封感谢信，感谢项目团队在区民政局参与区禁毒办开展的“全民禁毒，健康生活”原创作品大赛获得一等奖的贡献。本项目未发表研究成果。

（四）社会效益

评估工作组根据本项目提供的服务对象名单，随机抽取30名服务对象进行电话回访。访谈结果显示，服务对象对本项目工作人员服务态度的满意度为100%，对本项目提供服务方式的满意度为100%，对本项目工作人员的工作能力的满意度为100%，服务对象认为项目服务有较大帮助的占比90%，认为帮助一般的占比10%，总体评价为优秀。

购买主体对本项目综合评价为优秀。

（五）财务管理

经查，评估工作组认为，项目运营机构制定了较为规范的财务管理制度，项目资金使用、预算执行及经费审批基本符合相关法律法规、制度和规定。项目财务信息以两种方式向社会动态进行了公开。项目经费能按实际发生的经济业务进行独立核算，逐笔据实登记列支，项目账务清晰。本次评估时项目方提供截至2021年11月30日的决算表显示，实际支出506399.79元，计提各项费用支出307749.53元，预计项目总支出814149.32元。预算执行率为100.02%，其中：人力成本占合同金额的89.80%、活动经费、管理费用等其他



费用支出占合同金额 10.20%；实际已支出费用中人力成本占比 90.67%，其他费用占比 9.33%。但项目财务管理仍需进一步加强。1、项目人员成本未及时按权责发生制原则计提计入当月核算，全部人员支出在实际发放时计入项目成本，不符合《民间非营利组织会计制度》第七条规定；2、经费审批应加强，个别费用支出存在超标，如：2021 年 8 月 47 号凭证，分摊 5 人加班误餐 940 元，支出标准偏高。3、项目财务公开渠道仍需进一步扩大。4、会计核算仍需加强，个别经费支出核算不准确，如：2021 年 3 月 25 日凭证列支公积金 3840 元，实际机构承担 2400 元，应以实际承担金额列支 2400 元。

表 5：项目财务预决算表（截至 2021 年 3 月 1 日至 2021 年 11 月 30 日）

| 序号 | 项目类别 | 预算 | 实际支出 | | 预计支出 |
|----|--------------|------------|--|---------------------|--|
| | | | 2021 年 3 月 1 日 -2021 年 11 月 30 日 | 实际支出 占合同金 额比例 | 2021 年 12 月 1 日 -2022 年 2 月 28 日 |
| 1 | 人员成本 | 715,600.00 | 459,147.66 | 56.41% | 271,942.52 |
| 2 | 业务活动费用 | 98,400.00 | 47,252.13 | 5.80% | 11,741.00 |
| 3 | 项目管理费及 税费 | | - | - | 24,066.01 |
| 4 | 合计 | 814,000.00 | 506,399.79 | 62.21% | 307,749.53 |



第三部分 评估结论

一、项目成效

通过查阅项目资料及访谈相关人员，评估工作组认为，本项目能结合坪山区社会工作的发展情况，根据《若干措施》文件要求，有针对性开展服务，为在坪山区服务的社会工作者、社会服务机构及相关部门和组织提供培训、行业宣传、服务规范、个人成长、权益维护、内部治理及能力提升等服务，同时协助政府部门开展与社工、社会工作有关的服务，配合完成在社会工作、社会建设方面制定的计划。

一是坚持专业为要，始终把专业化作为社会工作发展的核心优势。专业性是社会工作区别于其他专业的本质所在、优势所系。本项目以社会工作者为抓手，通过培训、交流和研讨等形式，加强专业队伍能力建设，着力提高社会工作服务专业性。依托本项目，坪山社协为坪山区的社工陆续开展了职业资格、岗位培训和继续教育等培训，助力在坪山区形成一支“素质优良、结构合理”的社会工作人才队伍。截至评估时，坪山辖区社会工作从业人员持证率从 51.2% 提高到 71%、大专及以上学历毕业（含非全日制）占比从 92% 提高至 96%、社会工作及相关专业社会工作从业人员从不足 30% 提升至 50% 左右，其中部分项目（如坪山街道社区党群服务中心、精防项目等）社会工作从业人员专业相关性为 100%。

二是坚持协同推进，注重凝聚各方合力为社会工作发展



提供支撑。社会工作发展是一项系统工程，涉及到方方面面，需要凝聚各方力量，整合各方资源协力推进。在业务主管部门的支持下，本项目执行团队加强与政府部门和社会力量合作，在努力争取有关部门支持社会工作发展同时，注重社会力量之间的相互支持、合作与共赢，积极引导社工机构生态链的形成。项目实施对坪山区民政部门率先在深圳推行《若干措施》起到协助作用，包括协助坪山区社会工作服务项目库、坪山区社会工作服务项目专家库的建设及规范性文件的印发。通过2021年全年对社会工作项目的评估发现，目前所参评项目的平均满意度均在85%以上，用人单位及服务对象对社工服务的投诉也大幅减少。通过对社区党委书记（副书记）前后两年的访谈对比发现，社区书记（副书记）对党群服务中心的定位、社工的专业服务更加了解，也更加支持。

三是坚持宣传导向，扎实做好社会工作发展环境营造助推服务质量上台阶。社会工作虽然发展了十多年，但社会对其的认知度、理解度和认同度还是不够，导致了社会工作发展缓慢。本项目团队通过微信公众号（含坪山社工电子地图）、坪山社工网、《坪山社工》季刊、日历册等形式向社会工作业务相关部门、社会大众及行业宣传坪山社工，助力坪山成为深圳社工人才的聚集地。截至评估时，微信公众号发布信息677条并拥有6700余名粉丝、坪山社工网点击量为3.2万次。社区疑难个案、危机事件的介入逐渐有了社工的身影（如老坑社区跟进的“妈妈离家出走子女无人照顾”、汤坑



社区跟进的青少年自杀危机干预、竹坑社区跟进的澜湾居民群体性诉求等事件），部分社区党群服务中心的社工被编入社区疑难问题小组专班，用专业手法助力社区矛盾解决。通过持续宣传，不断为社工打造有利于提升专业服务的环境，吸引了更多优秀的人才来坪山工作。以社区党群服务中心为例，23个中心中有12位督导下沉一线。

二、项目优化建议

一是进一步加强社会工作人才培养。按《若干措施》要求，继续实施坪山区继续教育培训计划，推进社会工作专业服务提质增效，加强本区社会工作人才队伍建设，吸引和留住更多优秀人才从事社会工作。

二是进一步完善社会工作管理体制。按照党委领导、政社合作、多方支持的社会工作运行机制，立足本项目初衷，完善常态化的社会工作发展沟通协调机制，把各方力量整合起来，共同形成社会工作发展合力。发挥社会工作协会行业管理职责，引导专业社会工作机构加强自律管理。

三是进一步优化社会工作发展环境。结合当下社会工作发展实际情况，建议将社会工作知识培训纳入相关部门领导干部、社区工作者培训课程，通过举办理论研修班、工作研讨班等方式，开展社会工作知识普及工作。以慈善公益建设为方向，宣传倡导公益文化，发挥社会工作的专业引领作用，积极推进慈善公益环境建设，实现人人公益、处处可为。利用各类载体，进一步加大对社会工作人才以及优秀社会工作



案例和项目的宣传，提升社会工作的社会认知度。

四是进一步加强社会工作政策理论研究，健全完善社工人才队伍建设配套制度。积极配合区民政局，健全完善社会工作者水平评价、继续教育、岗位设置、职业晋升、薪酬保障、奖惩激励等一系列制度。对已实施的新政及时总结经验，找不足，补齐短板，保障新政的顺利实施，进一步完善社会工作人才队伍建设管理机制。

第四部分 评估局限

深圳市现代公益组织研究与评估中心受深圳市坪山区民政局委托，对2021-2022年坪山区政府购买社会工作服务“坪山区社会工作发展促进项目”进行评估，本次评估采用专业科学的评估方法，以实地评估的方式，对项目的各项制度、管理情况及相关成效进行综合核查，并结合项目服务对象访谈及购买主体问卷调查情况，对项目开展客观科学的评估，但受时间、资源等因素影响，可能存在项目实际发生但未涉及或了解到的细节，特此说明。