

# 汤阴县民政局“精神障碍社区康复服务项目(B包)” 第三方末期评估报告

为评估汤阴县民政局“精神障碍社区康复服务项目”的服务成效，引导社工服务的专业能力提升，检视汤阴县民政局购买社工服务项目工作开展情况，发现问题、以评促进。2025年10月，许昌市社会工作行业协会受汤阴县民政局委托，对“精神障碍社区康复服务项目”进行了末期评估。许昌市社会工作行业协会组建了评估小组，制定了评估实施方案和指标体系，通过查阅资料、相关方访谈、听取汇报等形式对项目进行了客观、公正的评估，并形成了本评估验收报告。

## 一、项目简介

“精神障碍社区康复服务项目(B包)”是由汤阴县民政局购买，安阳市尚百帮社会工作服务中心承接运营的服务项目，项目服务周期为12个月（从2024年9月14日至2025年9月14日），以韩庄镇、白营镇、古贤镇、菜园镇、任固镇5个镇精神障碍群体，进行精准康复。项目总资金249540元，要求至少派驻专职人员（持证社工不少于2人）5人。

## 二、评估方案设计

根据《社会工作服务项目绩效评估指南》(MZ/T 059-2014)及有关文件、标准，结合项目服务协议和实际情况，许昌市社会工作行业协会制定了《汤阴县民政局精神障碍社区康复服务项目末期评估工作方案》(详见附件1)和《汤阴县精神障碍社

《社区康复服务项目评估指标体系》（详见附件 2）本次末期评估满分为 100 分，其中项目管理评估占 20 分，专业服务评估占 35 分，服务成效评估占 25 分，财务管理评估占 15 分，现场汇报评估占 5 分。评估按照综合得分给出结论，90 分以上（含）为优秀、80 分（含）至 90 分为良好、70 分（含）至 80 分为中等、60 分（含）至 70 分为合格、60 分以下为不合格。

本次第三方末期评估，许昌市社会工作行业协会邀请社会工作服务评估专家 6 名，财务专家 1 名组成评估小组，其中社会工作服务评估专家 1 人具有高级社会工作者职业资格，5 名具有社会工作者（中级）职业资格，财务专家具有中级会计师资质（详见附件 3），符合评估专家要求。

### 三、评估反馈

评估组经查阅资料、相关方访谈、听取汇报等，对项目服务情况反馈如下：

#### （一）项目管理

##### 1. 制度建设

该项共计 3 分，得分为 2.2 分。

项目方具备承接主体资格，服务团队组织稳定运行 2 年以上；具备开展社区康复服务活动必要的设施设备和从业经验。专业服务流程规范和各项规范制度（人员管理、财务管理、项目管理、志愿者管理、服务场所使用管理、物资管理、档案管理）等制度相对完善，安全应急预案机制、康复服务记录和统计报告制度不完善。

## **2. 人员资质和流动**

该项共计 3 分，得分为 1.5 分。

项目配备 6 人，符合至少派驻专职人员 5 人的人数要求；其中 3 人具有社会工作从业资格，符合合同要求专业人员比例达到 30%以上，项目期内，存在 2 名人员流动。

## **3. 考勤考核及奖惩机制及执行情况**

该项共计 2 分，得分为 2 分。

项目组有明确成文的考勤考核制度，有完整且真实的考勤考核记录，机构针对项目工作人员有激励和奖惩制度，且执行良好、记录完整。

## **4. 督导和培训**

该项共计 2 分，得分为 1.5 分。

执行机构拥有完善的督导制度，项目缺乏规范的督导培训计划，提供有督导培训记录，以及个人培训时长统计表。

## **5. 档案管理制度及执行情况**

该项共计 5 分，得分为 5 分。

项目制定了完善的档案管理制度，档案保管的安全性和保密性高，有相应的存放记录。

## **6. 志愿服务**

该项共计 5 分，得分为 4.5 分。

项目制定有符合项目服务要求的志愿者管理制度，缺乏志愿者招募、培训、团队建设、活动、激励等执行记录，建议后期加强资料完善。

## **(二) 专业服务**

### **1. 服务需求掌握**

该项共计 4 分，得分为 3 分。

项目开展了服务需求调研，覆盖群体严谨，撰写了需求分析报告，对服务对象需求掌握较好。需求调研报告中需求分析比较全面，但是需求分析不够严谨，缺少相应分析，无法为年度计划提供足够支撑。

### **2. 年度服务计划**

该项共计 4 分，得分为 3 分。

项目根据调研结果制定了年度服务计划，并按月提供月度服务计划，但工作计划过于简单，缺乏项目化思维，与调研结论存在一定脱离。

### **3. 服务指标完成**

该项共计 5 分，得分为 5 分。

项目足额完成指标量，对应的服务建档、探访和主题服务执行效果较好，过程记录完整、清晰。

### **4. 服务专业水平**

该项共计 7 分，得分为 6 分。

项目服务档案完整，能够使用民政部各项社会工作行业标准和社会工作专业理论和方法开展服务，能体现社会工作专业元素和专业优势。但服务专业性有待进一步提升，个案社会工作专业性不足，小组和社区社会工作多为康乐服务，缺乏康复训练内容。

## **5. 服务管理**

该项共计 6 分，得分为 4.5 分。

项目能够按照计划控制进度，对服务过程中可能遇到的风险内容有合理的风险应对与管理机制，与各相关方的沟通良好，能够定期汇总项目服务的工作信息向有关部门报送；服务开展良好，建议优化形成对应的工作机制。无评估机制，沟通机制相对简单。

## **6. 服务资源链接**

该项共计 3 分，得分为 3 分。

项目在服务过程中，能够充分发挥在地优势，积极发掘合作方、服务对象群体等资源，链接相关部门、爱心企业、社会组织等外部资源。

## **7. 服务宣传**

该项共计 3 分，得分为 3 分。

项目在服务过程中，获得各类新闻媒体宣传 30 篇，能较好的扩大项目服务的知晓度。

## **8. 服务总结和反思**

该项共计 3 分，得分为 2.5 分。

项目对自身服务的模式、内容、方式等进行了深入的总结和反思，尤其是周报和周会议制度执行良好，能够很好地促进社工完成服务，内容翔实，总结深刻；总结反思的深度需要进一步提升。

### **(三) 服务成效**

#### **1. 服务对象评价**

该项共计 10 分，得分为 9.82 分。

通过电话访谈，评估组对 20 名服务对象随机抽样进行了满意度调查，服务对象反馈对工作人员的服务态度很满意，对工作人员开展的活动内容也非常满意，认为工作人员的服务对其是有帮助的。（详见附件 4）。

#### **2. 购买方评价**

该项共计 10 分，得分为 9.74 分（打分表五分制核算）。

购买方对项目工作的态度和服务意识、专业服务、服务成效等方面都很满意，对于资源链接和服务过程的规范化管理需要有所提升。建议着力打造项目品牌，形成品牌效应；同时加强服务宣传，扩大项目的社会影响力（详见附件 5）。

#### **3. 特色服务、典型案例或专业文章**

该项共计 5 分，得分为 4 分。

项目形成了 4 篇典型个案案例文章和 2 个特色服务总结，但在案例写作和总结呈现方面有所欠缺，尤其是理论和案例结合方面还有待提升。

### **(四) 财务管理**

#### **1. 财务管理制度**

该项共计 5 分，得分为 5 分。

机构制定有符合《民间非营利组织会计制度》要求的财务制度，制度执行情况良好。

## 2. 票据规范

该项共计 5 分，得分为 5 分。

项目支出票据规范，符合要求。

## 3. 资金使用合理

该项共计 5 分，得分为 4.8 分。

项目支出共计 249540.00 元，财务执行率为 100%；其中人员工资占比相对适宜，项目活动费用比例适合，具体明细为：

- (1) 人员工资支出 203538.78 元，占比 81.57%；
- (2) 人员统筹社保支出 26107.80 元，占比 10.46%；
- (3) 项目活动费用 5579.16 元，占比 2.24%；
- (4) 机构运行管理费 14314.26 元，占比 5.73%；

财务详细报告见附件 7。

## (五) 现场汇报

该项共计 5 分，得分 4.7 分。

项目汇报内容比较完整，执行逻辑完善，方向明确，特色突出，汇报技巧及时间把握有待进一步提升。

项目各项评估得分汇总表

一级指标	二级指标	平均得分
1. 项目管理	1.1 制度建设	2.2
	1.2 人员资质和流动	1.5
	1.3 考勤考核、奖惩机制及执行情况	2
	1.4 督导和培训	1.5
	1.5 档案管理制度及执行情况	5

	1.6 志愿服务	4.5
2. 专业服务	2.1 服务需求掌握	3
	2.2 年度服务计划	3
	2.3 服务指标完成	5
	2.4 服务专业水平	6
	2.5 服务管理	4.5
	2.6 服务资源链接	3
	2.7 服务宣传	3
	2.8 服务总结和反思	2.5
3. 服务成效	3.1 服务对象评价	9.82
	3.2 购买方评价	9.74
	3.3 特色服务、典型案例或专业文章	4.5
4. 财务管理	4.1 财务管理制度	5
	4.2 票据规范	5
	4.3 资金使用合理	4.8
5. 现场汇报	5.1 现场汇报和展示	4.7
6. 加分项	6.1 获奖和荣誉	0
7. 扣分项	7.1 资料提交及时性	0
	7.2 有效投诉	0
合计		90.31

#### 四、项目亮点

##### (一) 服务扎实，指标量超额完成

项目组根据协议要求超额完成指标内容，且内容记录比较清晰，项目周期内完成建档和探访人次 600 人次，探访等文书

撰写比较详细。

## **（二）本土社工充分发挥在地优势**

项目组社工均是汤阴本土社工，在乡镇基层服务中能够发挥本土服务优势和降低团队管理成本，了解当地风俗人情，在下村上门探访过程中“乡音乡土，更解乡愁”。

## **（三）形成有较好的服务探索**

项目开展专业调研和社工专业服务，探索了服务对象需求协同解决机制，更好实现民政服务的需求反馈机制运营，为精神康复服务机制提供一手数据与信息，便于优化民政服务。

## **（四）形成一定数量的典型服务案例**

项目周期内，通过服务开展与专业介入，形成了一定数量的典型服务案例，建议加强典型案例的持续优化和完善。后续可将完成较好的案例向相关杂志、公众号等投稿，扩大汤阴社工影响力。

## **五、项目不足**

### **（一）需求调研和年度计划的专业化设计不足**

需求调研报告中调研结果数据分析相对较少，服务需求总结缺乏科学依据。项目年度计划设计相对简单，无法具体体现项目设计回应需求调研结果。以上不足可通过执行团队提升专业化学习水平和专业素养得以优化。

### **（二）部分专业理论使用存在偏差**

专业理论与服务设计的适用度有待提高，在服务设计中部分理论运用存在部分偏差。建议团队加强学习。

## **六、专家建议**

### **(一) 注重本土民政服务专业化社工队伍建设**

培养一批专注于民政系统开展服务的社会工作人才队伍，通过服务购买、持续学习、加强管理等形式，发掘、培养一支与民政服务关系紧密，服务指向性强的民政社会工作专业人才队伍。

### **(二) 探索资源整合链接和协同服务机制**

项目服务对象众多，且分布分散，项目社工人数、精力都非常有限，难以解决所有问题。建议项目执行中，需要灵活运用社会工作资源整合的角色，在日常服务中要注意链接和培养志愿者团队、社会爱心资源等，协同项目共同开展服务，探索协同服务机制，以扩大服务覆盖面和服务深度。

### **(三) 开展社会倡导，形成政策推动**

在项目执行中发现的普遍性问题，建议与高校（或老师）、督导团队、购买方部门、主管部门等合作，开展相应的调查，进行分析并给出政策建议，通过合适的途径向政府、相关部门等进行政策倡导。

## **七、评估结论**

经综合评估，汤阴县民政局“精神障碍社区康复服务项目（B包）”执行完成度达标，末期评估得分为90.31分，评为优秀，建议予以拨付末期款项。

附件：

1. 汤阴县民政局精神障碍社区康复服务项目第三方末期评估实施方案
2. 汤阴县民政局精神障碍社区康复服务项目第三方末期指标体系
3. 评估专家资质
4. 服务对象反馈表
5. 购买方反馈表
6. 末期财务报告
7. 评估照片

