



社区党群服务中心

COMMUNITY SERVICE CENTER

深圳坪山·坪山街道

2021 年上半年评估报告

深圳市坪山区社会工作协会

二〇二一年七月



目 录

第一部分 评估概述.....	1
第二部分 评估结果.....	1
一、评估得分及本街道内部排名	1
二、评估结论及发展建议.....	2
（一）评估结论	2
（二）发展建议	2
第三部分 具体评估情况.....	4
一、党建引领	4
二、人员管理	6
三、财务管理	8
四、服务管理	10
五、相关方评价.....	13
六、附加项	13

坪山区坪山街道社区党群服务中心 2021 年上半年评估报告

第一部分 评估概述

为掌握各社区党群服务中心 2021 年上半年的运营情况，全面了解社区党群服务中心在配合及落实“社区党群服务中心+民生诉求系统”改革，以及坪山区庆祝中国共产党成立 100 周年系列活动、坪山区“我为群众办实事”实践活动和疫情防控等方面的工作开展情况，受坪山区委组织部委托，深圳市坪山区社会工作协会（以下简称“协会”）根据相关文件精神，于 2021 年 6 月 28 日对坪山街道下辖的 4 个社区党群服务中心（含分站点）开展了实地评估工作。

本次评估专门组建了包括区委组织部工作代表、街道党建工作办公室（党群服务部）工作代表、评估专家在内的现场评估工作组，其中评估专家主要为行业协会负责人，分别是深圳市大鹏新区社会工作协会会长吴海涛，以及协会秘书长曾素梅、研发部长刘林敏。

第二部分 评估结果

一、评估得分及本街道内部排名

评估工作组在区委组织部的指导下制定了评估标准与考核细则，并开展实地评估工作。通过听取工作汇报、开展座谈、查阅服务档案、一对一交流、问卷调查相关方评价等方式，结合日常走访，全面了解中心半年来服务情况并进行打分、统分。以下是坪山街道下辖 4 个中心（含分

站点) 2021 年上半年评估得分及街道内部排名:

中心 打分项	党建引领	人员管理	财务管理	服务管理	相关方评价	附加项 (加减分)	总分	等级	排名
	25 分	22 分	15 分	20 分	18 分	——			
坪山	22	19.5	14.8	15.5	17.4	2.2	91.4	优秀	2
六和	23	18.5	13.6	16.8	17.52	5	94.42	优秀	1
六联	23	20	13.2	14	16.98	3	90.18	优秀	4
和平	22	20	13	13.7	17.07	5	90.77	优秀	3

注: 评估指标总分 100 分, 其中 $X \geq 90$ 为“优秀”, $80 \leq X < 90$ 为“良好”, $60 \leq X < 80$ 为“合格”, X 小于 60 为“不合格”。

二、评估结论及发展建议

(一) 评估结论

综合以上评估情况, 坪山、六和、六联、和平 4 个中心(含分站点)的评估结果均为“优秀”, 建议出资方按照合同书要求拨付项目尾款。

(二) 发展建议

1. 为专业服务发展提供有利空间

街道与运营机构签订的服务协议, 对服务指标要求过细、过多, 较大程度的束缚中心社工的专业自主性, 致使社区服务层次普遍较浅, 不符合社工服务精准化、精细化、专业化的发展要求。**建议**街道对协议内容重新修订, 酌情降低服务指标, 适量让度专业服务空间, 并对专业性指标

进行把关，注重引导社会工作的专业化发展，满足居民个性化服务需求，从而达到通过服务指标加强对服务专业指引的目标。

2. 探索打造“党建+社会工作”的服务样板

基于坪山区一体化服务改革模式的现状，探索社区社会工作如何坚持党建引领，如何深度参与社会治理。**建议：**可通过举办论坛、研讨会、金点子等方式，邀请专家学者、行业领军人才、社会各界广泛参与，结合一体化改革经验，打造“党建+社会工作”的示范样板。

3. 完善特色服务项目的设计和執行

各中心的特色服务项目，在设计、执行和总结等环节存在不同程度的短板，比如项目内容设计的关联性较弱，缺乏统一的进度管理，缺少阶段性的总结反思及实施效果等。**建议：**一是社工团队加强项目管理相关知识学习，逐步训练项目化思维，培养整体视角和系统解决问题的能力；二是结合中心定位，制定 3-5 年的项目服务规划，按计划逐年推进；三是注重阶段性成果梳理与服务反思，确保特色服务项目的成效。

4. 加强社工服务的精细化和专业化

中心现有服务内容多以文体兴趣类活动为主，较少关注特定人群或特定需求的个性化服务，或者对社区困弱群体的服务层次较浅、系统性不强，比如服务内容多为基本的日常问候，缺少对服务对象需求的全面评估。另外，部分中心的专业服务档案缺少必要的签字、督导等记录，无

法有效体现档案管理的及时性、规范性。**建议：**一是社工继续加强专业知识学习，能够有效识别、评估服务需求，优先满足社区困弱等特定人群需求，注重精准性更高、专业性较强的服务设计，比如针对居民需求，开展辅导类个案，教育类、成长类、治疗类小组活动等，发挥专业服务优势，为有需要的个人、家庭或群体，修复受损功能、实现健康良性发展；二是中心应善于收集、整理、借鉴过往服务内容与经验，注重服务的延续、传承与创新；三是运营机构及中心进一步加强档案管理，制定并落实管理机制，有效提升档案管理的及时性和规范性。

第三部分 具体评估情况

一、党建引领

（一）庆党百年活动

坪山街道各社区党群服务中心积极配合街道党建办、社区党委等责任相关单位落实好《坪山区庆祝中国共产党成立 100 周年系列活动方案》，积极调动群众参与活动积极性。其中，六和中心针对自身人员流动性强、多呈块状分布的情况开通“红旗专线”；和平中心开展多项主题竞赛及定向越野活动并以视频形式记录活动过程，形成统一总结报告模板，可视性强。

（二）“我为群众办实事”实践活动

安心驿站方面，4 个中心均开展了 3 次及以上的心理服务及活动。其中，坪山共开展了 10 场安心活动，与深圳市康宁医院、科创局形成多方联动开展跳蚤市场、心理

健康知识讲座等活动，调动群众参与活动的积极性。六联经与街道办沟通，将一对一心理辅导项目交创新广场负责，及时更新个案记录。

“四进”社区活动方面，4个中心基本都能按照要求定期开展“中医中药、心理健康、公共卫生、医疗保障”主题活动。但是对于医疗保障一项，4个中心均是开办社保知识普及讲座，形式较为单一，对群众的吸引力度不够大。中医中药方面，各中心能积极联动和顺堂、平乐骨伤科医院、国医堂，通过派发中医药汤剂、义诊等形式提高居民群众对中医药文化的认同感。

关心关爱帮扶特殊群体方面，4个中心基本对于辖内特困群体能形成“一户一案”，但部分中心对于困弱群体的记录较为空泛，没有及时进行更新和补充。其中，六和、六联中心积极开展上门走访活动，并针对老人、妇女、儿童及企业职工不同群体进行分类，为群众提供私人订制的、有温度的关爱服务。

（三）改革配合

服务事项清单方面，一是需要社区党委能够与中心进行有效接洽，并根据文件精神结合社区特点与居民需要，进行服务规划与资源整合；二是中心能够结合自身服务定位与角色，开展政策与文件解读，通过政策分析将其纳入到社区调研中，融合到专业服务中。然而评估过程中了解到和平中心对于服务事项清单的认知定位不够明确，与中心战略规划、服务定位及年度计划的融合落实仍需加强。

“一站式”服务方面，该项考察的是搭建“一站式”社区支持平台（供给公共服务、对接公众需求、调解矛盾纠纷、构建综合保障）的能力，因此，中心需要根据居民需要发挥不同角色与功能，还需要针对社区问题进行及时介入与跟进。其中，六联中心针对广场舞整治问题形成具有社区特色的典型案例板块，但是 4 个中心对于民生诉求问题的梳理归纳总体不够明晰，出现个案记录少而杂的情况。建议各中心社工深入研读服务事项清单，对出现的问题及时分门别类进行整理并记录归档。

（四）疫情防控

面对突如其来的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，4 个中心积极参与疫情防控工作，都取得不错的成绩。坪山中心发挥党建引领作用，在社区内设置多个核酸检测点并组建多个微信群发动居民群众尽快接种新冠疫苗。和平中心发动 200 余人的义工队伍，支援一线接种与核酸检测工作，活跃义工共计 59 名。各中心都以实际行动守初心、担使命，筑牢疫情基层防控安全线。

二、人员管理

（一）服务展示能力

4 名中心主管能够及时对 2021 年上半年的工作进行梳理总结，形成图文资料，并在工作汇报时思路清晰、条理分明。总体而言，4 名中心主管有良好的精神面貌，较好的展示了中心半年来的工作情况、特色服务以及取得的成效，对下一步工作也进行了规划，其中坪山和六和的中心主管

善于总结和提炼，六联、和平 2 个中心对工作的反思与总结有待加强。另外，4 名中心主管在汇报时均有不同程度的超时（3-7 分钟不等），建议把控汇报时间，有重点的进行汇报。

（二）人员配备

人员数量方面，4 个中心（含分站点）在人员数量配备方面均符合合同要求。其中坪山、六联 2 个中心（含分站点）均配备 5 名社工及 2 名行政辅助人员；六和中心（含 2 个分站点）共配备 6 名社工及 3 名行政辅助人员；和平中心配备 4 名社工及 1 名行政辅助人员，无分站点。

人员资质方面，合同要求中心主管应由从事社区党群服务中心至少 2 年的专业社工担任，每个中心至少 1 名中共党员，且注册社工不少于 4 名，分站点注册社工不少于 1 名。经查，六和、六联、和平 3 个中心的人员资质均符合要求，但坪山中心无中共党员。

（三）人员管理

工作考勤方面，从现场考核的资料看，4 个中心基本能够依据坪山区社工钉钉考勤制度开展考勤工作，并依据服务需要及时做好排班、服务时间调整及报备等工作。评估组通过钉钉后台数据，查看人员在岗、出勤、请休假等情况。以中心全体员工在岗数据来计（含分站点），缺卡、补卡、旷工、迟到、早退等非正常出勤次数，坪山、六和 2 个中心非正常出勤次数在 50-100 次之间，六联、和平 2 个中心的非正常出勤次数均在 50 次以内。总体而言，坪山和

六和中心的团队打卡规范性较差，有较大的改善空间。需要补充说明的是，部分社工的外出事由填写不够规范，建议写清楚外出的地点和具体事由。

人员流动性与空岗时间方面，坪山、六联、和平 3 个中心在合同期内无人员流动，六和中心流动 2 人次，累计空岗时间在 30 天内。

三、财务管理

根据“坪山区坪山街道社区党群服务中心及分站点政府购买项目协议”约定，项目资助及服务期限为 6 个月（2020 年 11 月 24 日至 2021 年 5 月 23 日）。其中坪山中心与立北小区分站点、六和中心与万科小区一期分站点、二期分站点运营经费共 78.09 万元，由深圳市龙岗区龙祥社工服务中心运营；和平中心、六联中心及横岭堂分站点运营经费共 59.45 万元，由深圳市南山区惠民综合服务社运营。

1. 财务管理制度：各中心均统一采用运营机构的财务管理制度，各项制度完整。虽然各运营机构对固定资产的金额界定有所不同，但各中心均能按照协议要求做好固定资产的购买、登记、管理，同时，明确运营主体变更或项目结束后固定资产的归属及去向。

2. 经费预算结算及经费使用比例：项目协议约定，中心员工薪酬待遇经费应不低于项目总经费的 80%（含季度考核奖），办公设施、场地运作与服务项目运作经费不得低于项目总经费的 10%，余下的经费为机构营运管理费。两家机

构均提供有对应项目的预算明细及决算执行情况。**惠民机构**相应表格细致，能直观地看到各项经费预计及实际使用情况，且预决算差异额较小；各项经费使用比例均符合协议要求，且提供本协议期内两个中心及分站点的审计报告。**龙祥机构**各项经费使用比例均符合协议要求，但预算未见明细，且与决算金额非常接近，尤其坪山中心的各项预决算总额均完全一致。

3. 财务票据管理规范性及真实性情况：通过评估现场查阅的运营机构明细账、原始票据及凭证等，各项目财务票据真实完整，管理规范，符合财务管理及审计相关的规范。但也存在一些问题，现就两家运营机构的财务使用状况分别进行说明。

龙祥机构：通过核查员工工资发放表发现，新接岗人员 2021 年 1 月工资按整月工资进行核算并计入本项目决算，而人员信息表显示其于 2021 年 1 月 26 日到岗。据介绍，接岗人员于 2021 年 1 月 1 日到岗，但未看到相应的钉钉打卡数据及报备函。建议运营机构按员工实际到岗天数核算工资，以备检测运营周期内项目的实际经费使用情况，保证财务使用的准确性；后续及时做好新到岗人员的报备工作并加强钉钉考勤管理。

惠民机构：一是通过核查员工工资发放表发现，项目更换运营机构后，留岗员工 2021 年 5 月的工资核算截止当月 23 日（协议周期截止日），但离岗留惠民机构的员工 2021 年 5 月的工资核算截止 5 月 31 日，且均纳入本项目决

算。现场已与机构财务沟通，建议运营机构按照协议周期核算人员工资，以备检测运营周期内项目的实际经费使用情况，保证财务使用的准确性。**二是**员工工资中出现个别小额非本项目内的补贴，却纳入本项目决算。经与机构财务沟通，此笔费用属于错放，现已修正。运营机构需做好财务核查工作，专款专用，避免财务管理错漏。**三是**存在费用报销不及时，时间跨度长问题。建议运营机构做好财务管理，及时报销。**四是**未与保洁人员签订劳动合同。虽现场工作人员介绍因考虑到保洁人员可能变动而未签订劳动合同，但从现有的资料来看，保洁人员一直稳定，应与其签订劳动合同。

4. 财务公开与监督：要求每季度动态的财务信息应通过网络公告、现场公示、年报发放等不少于三种形式及时向社会公开。坪山与六和中心提供 3 种途径的财务公开资料；六联与和平中心仅提供 2 种途径的财务公开资料。

需要说明的是：从目前的财务数据来看，坪山街道两个项目包的服务费用均无结余，若需获取准确的财务收支数据，建议进行审计。

四、服务管理

（一）合同履行

协议指标完成方面，评估组对照协议指标现场核查发现，4 个中心的指标量完成情况如下：

1. 坪山社区党群服务中心

评估发现，中心团队能够较好的完成各项协议指标，

家庭邻里类、志愿者队伍建设等协议指标超额完成，整体指标完成率约为 134%。各类服务档案内容规范、整理有序。

2. 六和社区党群服务中心

评估发现，中心指标与 2 个分站点指标均已完成，文体活动、党史党迹宣传、志愿服务队伍建设等指标超额完成，平均指标完成率依次为：六和社区党群服务中心 182%、万科一期分站点 296%、万科二期分站点 324%。各项指标的规范性较好，档案完整度较高。

3. 六联社区党群服务中心

评估发现，中心指标与 1 个分站点指标均已完成，走访建档、志愿服务队伍建设等指标超额完成。各项指标的规范性较好，档案完整度较高。

4. 和平社区党群服务中心

评估发现，中心指标完成情况较好，除核心价值观宣传活动外，其他各项协议指标基本完成，其中亲子活动类、志愿者队伍建设类指标超额完成。服务记录较为完整，但档案整理不够及时，规范性有待加强。

（二）服务成效

1. 坪山社区党群服务中心

中心半年工作总结从基本情况、党建引领、合同履行、服务成效等六大方面较为全面的梳理工作，思路清晰、内容完整、重点服务突出。“‘凝聚党心，义路同行’社区志愿者参与社区治理”特色服务项目，通过整合志愿者队伍与社区资源，推动社区治理的做法符合资产为本的社区发

展理念，具有较好的专业实践意义。

2. 六和社区党群服务中心

中心半年工作总结集中体现出项目团队在庆祝建党百年、“我为群众办实事”实践活动、参与疫情防控等方面的工作，并从服务内容与服务对象 2 个维度分析服务成效，能够结合不同服务片区的特点提出针对性工作思路。总体上，工作总结结构清晰、内容详实完整。在特色服务方面，中心团队围绕党建引领，创新打造“党建领航，联结共创”党建服务项目，总结“654321”工作思路与方法，具有较好的示范意义与实施效果。

3. 六联社区党群服务中心

中心半年工作总结结构完整，能够基本体现团队在党建引领下，提供一系列便民服务、“我为群众办实事”实践活动、参与疫情防控等综合性服务，并在特殊人群帮扶、社区文化教育、志愿服务队伍建设、矛盾纠纷化解等方面取得初步成效。在特色服务项目方面，中心结合祥祺滨河名苑小区治理难点，重点打造“党建引领，红色聚力”品牌项目，通过需求调研、入户走访、开展节庆活动等方式，协助探索小区治理新模式。

4. 和平社区党群服务中心

中心半年工作总结结构完整，能够基本反映项目运营情况，体现出社区社工在党建引领下积极主动提供各类社会服务，促进社区发展，但对服务成效的总结不够充分，对现存问题的分析不够深入。在特色服务项目方面，中心

能够与社区党委共商共议，契合建党 100 周年，打造“红色和平，初心之旅”党建精品体验项目，促进社区各类党组织的互动交流，有助于加强支部联动，共绘党建“同心圆”。

五、相关方评价

评估组收集了区委组织部、街道党建工作办公室（党群服务部）、社区党委对中心的评价。其中坪山中心综合评价为 17.4 分，平均满意度为 96.67%；六和中心综合评价为 17.52 分，平均满意度为 97.33%；六联中心综合评价为 16.98 分，平均满意度为 94.33%；和平中心综合评价为 17.07 分，平均满意度为 94.83%。

六、附加项

附加项包含加分项和减分项两部分。本合同期内，暂未见运营机构和中心存在服务造假及被有效投诉的情形。

加分项，主要从资源整合、文章发表、研究成果、新闻报道等方面进行评估。资源整合方面，坪山、六和 2 个中心分别整合资源 6700 元和 28100 元，六联、和平 2 个中心虽整合了资源，但未签订协议；文章发表和研究成果方面，4 个中心均未有产出；新闻媒体报道（非自媒体）数量方面，从高到低依次为六和、和平、六联和坪山，媒体报道主要集中在读特、侨报、南方都市报、坪山先锋和坪山新闻网等；荣誉方面，除六和中心主管荣获优秀案例表彰外，其他 3 个中心暂无荣誉。

附件：4 个中心（含分站点）的资金使用情况表

深圳市坪山区社会工作协会

2021 年 7 月 15 日



附件：4 个中心（含分站点）的资金使用情况表

1. 坪山社区党群服务中心及立北小区分站点

	支出情况（元）	所占比例
人力成本	276,993.65	80.69%
运营成本 （服务费）	20,939.82	6.10%
办公与场地	13,390.18	3.90%
管理费	31,976.35	9.31%
盈余 / 赤字	0	—
经费总额 （协议总额）	343,300.00	100.00%

2. 六和社区党群服务中心及万科一期、二期分站点

	支出情况（元）	所占比例
人力成本	358,216.05	81.86%
运营成本 （服务费）	22,448.28	5.13%
办公与场地	21,305.09	4.87%
管理费	35,630.58	8.14%
盈余 / 赤字	0	—
经费总额 （协议总额）	437,600.00	100.00%

注：表 1、表 2 数据，均由深圳市龙岗区龙祥社工服务中心提供。

3. 六联社区党群服务中心及横岭塘分站点

	支出情况（元）	所占比例
人力成本	276,020.62	80.12%
运营成本 （服务费）	27,643.58	8.02%
办公与场地	6,906.51	2.01%
管理费 （含税费）	33,517.66	9.73%
盈余 / 赤字	411.63	0.12%
经费总额（协议总额）	344,500.00	100.00%

4. 和平社区党群服务中心

	支出情况（元）	所占比例
人力成本	203,444.8	81.38%
运营成本 （服务费）	16,651.18	6.66%
办公与场地	8,441.98	3.38%
管理费 （含税费）	21,873.67	8.75%
盈余 / 赤字	-411.63	-0.17%
经费总额 （协议总额）	250,000.00	100.00%

注：表 3、表 4 数据，均由深圳市南山区惠民综合服务社提供。