

# 社会力量帮扶困境儿童项目评估指南

## 1 范围

本文件给出了社会力量帮扶困境儿童项目评估的评估目的、评估原则、评估主体、评估流程、评估指标体系及指标体系的应用。

本文件适用于政府机构、基金会、企业等资助方对社会力量帮扶困境儿童项目的立项评审；社会力量对自身项目实施、运营的中期监测；资助方对所资助项目的结项评估。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 058—2014 儿童社会工作服务指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**困境儿童** children in distress

困境儿童是指未满18周岁因自身残疾、家庭经济贫困、缺乏有效监护等原因陷入生活困境的未成年人，包括因家庭贫困导致生活、就医、就学等困难的儿童，因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入等困难的儿童，以及因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童。

### 3.2

**社会力量** social forces

社会力量是指国家力量之外的其他力量的总和，即在政府部门、慈善事业单位和国有企业之外的组织和个体的总和。组织类社会力量包括企业、高校、非营利组织、群众文艺团体等；个体类社会力量即为热衷于慈善事业、志愿于慈善服务工作的公民个人。本标准的社会力量重点指组织类社会力量。

## 4 项目服务类型

### 4.1 支持性服务

这类服务重视环境自身的力量，通过环境培育的方法，提高儿童所处环境的功能，强化照料者的能力，促进儿童健康成长。如为家庭教育提供心理咨询和抚育帮助，增进父母的亲职功能服务。

### 4.2 保护性服务

这类服务是通过外部监督、干预性服务等方式，防止儿童被虐待、忽视和剥削。如儿童保护热线、儿童防性侵服务，为受伤害的儿童提供的庇护和心理干预，为离婚家庭儿童提供心理疏导等。

### 4.3 补充性服务

这类服务是通过专业介入，适当增强儿童所处环境中的某些薄弱或缺失环节，弥补家庭对儿童照顾功能的不足。如帮助儿童家庭申请相关的社会救助，包括现金救助、日用品的补助和托育服务等。

#### 4.4 替代性服务

这类服务是在困境儿童的家庭照顾功能缺失时，针对其实际需要，将儿童安排到适当的居住场所，提供一部分或全部替代家庭照顾功能的服务。如家庭寄养、收养、儿童福利院和未成年人救助保护中心对儿童的安置服务等。

## 5 评估目的

### 5.1 甄选项目

对社会力量帮扶困境儿童项目进行的立项评审，旨在甄选出真正符合困境儿童需求的、可操作性强的项目，促使项目方进一步优化服务方案，以保证服务质量。同时，可为项目资助方对申请资助的项目提供量化比较的结果，从而确保资金的合理利用和资源的最大化利用。

### 5.2 把控质量

对社会力量帮扶困境儿童项目进行的中期监测，其目的是运用社会研究方法对项目服务的阶段性评估，包括对现阶段服务的达成情况、执行过程以及成效做系统的、客观的测度、诊断、分析和评价，从而对项目运行过程作出评判，为改进项目后续服务成效、制定下一步项目决策，提供可靠信息的过程。

### 5.3 总结优化

对社会力量帮扶困境儿童项目进行的结项评估，其目的是运用社会研究方法对项目服务的总结性评估，包括评判已完结项目是否产生原计划的成果和影响力；服务对象满意度如何；项目是否可持续等。同时，也可通过评估，挖掘工作亮点、创新做法，为下一周期的新项目改进服务成效、制定项目决策，提供可靠信息，甚至形成一套可复制可推广的经验模式。

## 6 评估原则

### 6.1 客观性原则

项目评估应遵循客观性原则。以客观事实为依据，对社会力量所提供的评估材料的真实性进行甄别。

### 6.2 公平性原则

项目评估应遵循公平性原则。对各社会力量均采用统一评估标准。

### 6.3 灵活性原则

项目评估应遵循灵活性原则。评估主体可依据项目所处阶段、项目侧重点对指标进行删减和赋权，从而有侧重地评估项目的目标、投入、执行、成效等。

### 6.4 系统性原则

项目评估应遵循一定的系统和逻辑。上级指标可被分解为下级指标，选择下级指标应遵循“评什么，就选什么”的原则。

### 6.5 困境儿童为中心的原则

项目评估应坚持以困境儿童为中心，各项指标的价值研判、评定标准等均应以契合困境儿童需求、保护困境儿童权益、服务困境儿童发展等为原则。

## 7 评估主体

### 7.1 项目资助方

项目资助方可作为评估主体，对申请资助的社会力量帮扶困境儿童项目进行立项评审，进而确定资助对象；也可对已获资助的社会力量帮扶困境儿童项目进行中期监测、结项评估等，进而了解项目实施质量，对项目方进行评优表彰等。

## 7.2 项目实施方

项目实施方可作为评估主体，对项目进行中期监测、结项自评等，以及时发现项目执行中的可能存在的问题，以评促建，提升服务质量。

### 7.3 第三方机构

第三方机构可接受委托作为评估主体，对项目进行立项评审、中期监测、结项评估等，从第三方的角度更公平、公正地作出评价。

第三方机构作为评估主体时，应具备以下条件：

- 具有独立法人资格，且近三年生产经营没有重大违法记录；
- 具有在中华人民共和国境内独立开展调查评估活动的相应认证资质；
- 具有实施社会工作项目评估相关经验，应提供承担社会工作项目评估的成功案例证明；
- 具有稳定的专业评估队伍，评估团队中应配备评估经验比较丰富的工作人员以及慈善社工领域的专业人士。

## 8 评估流程

### 8.1 准备阶段

- a) 根据评估性质和需要，成立评估小组，评估小组应包含评估的主体成员和外部专家。评估小组主要负责制定评估方案、结果评定和出具评估报告；
- b) 评估方案的制定应包含评估指标的选用、指标权重的分配、形成评估问卷或提纲、评估标准、确定评估流程和报告重点；
- c) 评估方法包括但不限于资料收集、台账核查、实地走访、座谈访谈、参与式观察等；
- d) 指标赋权方法可结合实际，选用 AHP 层次分析法、德尔菲专家法等；
- e) 项目资助方或第三方机构作为评估主体时，向申请项目的社会力量发送评估通知和要求；
- f) 项目实施方作为评估主体时，向项目内部告知评估通知和要求。

### 8.2 实施阶段

- a) 社会力量应仔细阅读评估指标体系和评估主体拟定的评估要求，依据材料征集表（见附录 A-附录 I）的要求准备相应材料，填写项目描述；
- b) 社会力量应依据项目服务类型以及项目所处阶段的变化，及时更新相应材料征集表内容；
- c) 评估主体根据评估方案，实施评估。

### 8.3 报告撰写及结果运用阶段

- a) 评估主体综合多元主体评价给出最终评估结果，出具报告并做好相应的反馈和解释；
- b) 立项评审报告（见附录 D）将作为项目是否通过立项的重要参考，以及作为项目资助方决策的重要依据；
- c) 中期监测报告（见附录 G）将反馈给相关负责人，相关负责人依据评估结果作相应的项目调整，优化项目设计、项目管理、项目运作，达到“以评促建”的目标；
- d) 结项评估报告（见附录 H）将作为项目是否通过结项的重要参考，以及作为资助方、项目实施方、第三方机构下一步工作安排的重要依据；
- e) 对评估结果的申诉：社会力量对评估结果有异议时，可向评估小组提交申诉表（见附录 I），对评估结果提出申诉。

## 9 评估指标体系

表1 社会力量帮扶困境儿童项目评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标细则
------	------	------	------

一级指标	二级指标	三级指标	指标细则
背景分析	需求分析	需求真实	<p>1. 现实需求迫切。项目所解决的问题具有明显的迫切性， 现行社会福利服务体系尚未满足困境儿童的迫切需求， 亟需社会服务项目的介入</p> <p>2. 项目需求真实。项目服务对象在实施区域内的需求客观真实存在， 面临的困境具有广泛性， 项目解决该问题的机制具有推广的必要性</p> <p>3. 项目所服务的对象有界定标准、共性特征与具体数量</p>
		分析严谨	项目开始前在实施区域内做了相关需求调研， 可对困境儿童群体的现有问题描述清晰， 明确其产生原因； 可系统分析困境儿童的总数、特性、需求， 并对需求进行分层排序， 以及对服务对象解决需求的意愿进行论证， 为后续开展的项目服务类型提供依据
		回应政策	<p>项目响应国家号召， 有助于传递国家对困境儿童的关心和温暖</p> <p>1. 项目与国家政策方向相一致</p> <p>2. 项目与地方政府的政策细则无冲突</p>
	目标设定	以困境儿童为中心	<p>项目的总目标体现以困境儿童为中心的价值观</p> <p>1. 项目的初衷围绕困境儿童， 需从儿童身心发展特点和利益出发提供专业服务， 最大限度地保障儿童权益</p> <p>2. 项目目标设置应避免对困境儿童造成伤害， 尽量选择伤害最小的方案， 遵循伤害最小原则</p>
		目标合理	<p>1. 项目以成效为导向， 设定服务目标遵循 SMART 原则， 符合具体性、可测量性、可达性、相关性和及时性</p> <p>2. 目标层次清晰， 总目标下包含阶段性目标、终期目标、愿景性目标</p>
	实施方案	方案设计科学	<p>1. 项目具有严谨的行动计划， 逻辑严密、内容清晰、进度合理， 可以有效指导项目有序推进</p> <p>1) 针对困境儿童现有问题的解决对策现实可行， 服务方案内容与服务类型、项目管理机制、团队配置连贯； 时间节点安排合理</p>

资源投入			
		<b>职责分工明确</b>	1. 项目有明确的分工和职责说明书，应细化到团队及个人 2. 项目执行是否严格遵循分工与职责说明
		<b>进度安排合理</b>	1. 项目进度安排可依据服务方案时间节点、进一步分解服务进度，服务频率衔接得当 2. 具体问题具体分析，进度安排依据项目现状作合理的调整，并报备项目资助方
	管理机制	<b>财务管理谨慎</b>	<p>财务制度健全，组织资产安全，符合国家及地方法律法规，</p> <p>1. 是否建立符合本项目实际情况的成文的财务管理制度</p> <p>2. 配备专职的财务人员或外聘外部财务机构：是否设置独立的会计部门，且会计人员具备相应资质；出纳、会计人员岗位分设，并且有明确严格的岗位职责；未设置专门财会人员的，是否委托专业机构代理</p> <p>3. 组织资产安全：是否严格执行《民办非企业单位登记管理暂行条例》及其他相关法律法规的规定，确保组织资产安全、合法使用，关联交易符合独立交易原则的</p> <p>4. 执行《民间非营利组织会计制度》，会计核算基础工作规范，所附原始凭证、填制记账凭证、登记账簿、编制会计报表符合规范，设置合理</p> <p>5. 通过第三方审计评审：年度财务报表经会计师事务所审计，审计报告已按注册会计师协会要求备案，且报告符合《民间非营利组织会计制度》及其他相关规定的披露要求</p>
		<b>沟通机制完善</b>	<p>信息渠道畅通，报送信息及时，问题处理高效</p> <p>1. 项目有明确的内外部沟通机制，如微信群、每日汇报、阶段性会议</p> <p>2. 项目执行组织应按及时向资助方汇报项目进度，真实记录沟</p>

一级指标	二级指标	三级指标	指标细则
			通成果，
		<b>风险管理齐备</b>	1. 项目执行前期，组织需提交项目风险分析、应急预案 2. 项目执行中期，组织需开展实时的风险监测 3. 项目执行后期，组织需总结项目风险，提交风险监测记录 4. 风险管理需包含资金风险、合规风险、儿童安全、工作人员人身安全等
	<b>团队配置</b>	<b>组织管理人员</b>	1. 具备同类项目管理、实施、资源协调动员能力、经验 2. 拥有社会工作或公益慈善行业从业经验 3. 不以商业性盈利为目的、动机 4. 认同困境儿童项目服务理念，
<b>项目督导</b>		1. 专业技术水平高。在社会工作领域具有一定的知名度 2. 持有社会工作者职业水平证书（中级） 3. 原则上有不少于五年的社会工作或公益慈善行业从业经验 4. 秉持公正公平、助人自助等专业理念，围绕困境儿童福利实现，认同困境儿童项目服务理念 5. 根据工作人员督导需求，提供专业服务指导、协商调解、总结经验等专业支持服务	
<b>组织成员</b>		1. 对社工专业的服务知识、技能和服务理念有一定了解 2. 认同困境儿童项目服务理念 3. 应具有持续学习、自我成长的动力 4. 没有未成年人性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录	
<b>志愿者队伍</b>		1. 热心于社会服务实践 2. 认同困境儿童项目服务理念 3. 遵守项目管理规章制度 4. 志愿者应当按照约定提供志愿服务。志愿者因故不能按照约定提供志愿服务的，应当及时告知志愿服务组织或者志愿服务对象	

项目执行	执行情况	服务履约情况	<p>1. 承接资助方项目并签署服务协议</p> <p>2. 依据服务协议，完成服务指标（包括人员配备、服务产品、服务成效等是否满足协议要求）</p> <p>1) 项目软件支持情况：</p> <p>①项目督导数量， 督导次数， 对项目开展能够进行有效的跟踪指导记录；</p> <p>②督导、组织管理人员、组织成员、志愿者按约履行项目职责（需提供各类成员活动记录表； 专业水平证书材料； 社保购买记录等）；</p> <p>③项目资金按时按量到位</p> <p>2) 项目硬件支持情况：</p> <p>①按约设立办公场地：（困境儿童服务中心、相关功能室等）；提供必备办公用具等</p> <p>②按约设立儿童友好基础设施：游乐设施、文体设施等</p>
		服务管理情况	<p>项目质量管理、进度管理</p> <p>1. 组织应对项目团队的服务质量负责， 提供定期的培训、考核和监督</p> <p>2. 服务后需保留服务痕迹， 相关档案应真实、及时、完整</p> <p>3. 项目所提供的服务符合专业标准， 并且通过外部专家监督与评估</p>
		合规管理情况	<p>项目落实过程中应遵守</p> <p>1. 符合国家法律法规、地方政策法规、相关规范、流程制度健全， 规章落实到位</p> <p>2. 依法进行信息公开（公开信息包含组织机构法人、财务、人事任命、项目执行进程、项目成效等信息）</p>
		成本管控情况	<p>资金使用应支出符合预算</p>

一级指标	二级指标	三级指标	指标细则
			1. 有明确的项目预算表、结算表， 阐明资金用途， 提供资金使用说明和依据 2. 严格遵循项目预算， 如有变动， 需阐明原因
	产出情况	项目产出概况	1. 项目所覆盖的困境儿童群体 2. 项目所服务的总人次 3. 项目所提供的活动场次 4. 研究成果 5. 总结、反思、经验
		项目成效情况	项目服务期内能满足困境儿童特定需求， 改善困境现状 1. 支持性服务： 项目服务能直接改善或提高困境儿童的家庭关系及照料者的条件： 1) 家庭功能修复 2) 亲职教育 3) 链接就业资源 2. 保护性服务： 项目服务能帮助困境儿童缓解或解决当前生活危机， 保障困境儿童人身安全、心理健康 1) 发现报告 2) 确保安全 3) 调查干预 3. 补充性服务： 项目服务弥补家庭对儿童照顾功能的不足或缺失环节 1) 链接托育服务资源 2) 链接教育、学习资源 3) 链接其他救助资源 4. 替代性服务： 项目服务能妥善安置困境儿童， 并能提供一部分或全部替代家庭照顾功能的服务： 1) 提供临时安置服务（委托亲属抚养、家庭寄养等） 2) 提供长期安置服务（委托亲属抚养、家庭寄养等）
		目标完成度	项目设定目标的实际完成情况。 1. 如期完成计划进度 2. 达成项目预期目标 1) 服务案例建档目标 2) 活动开展目标（场次、频率、服务人数等） 3) 项目团队社工培训活动目标（场次、频率、参加人数等） 4) 资源链接目标等

绩效影响	项目绩效		
		资金使用率	项目相关资金有效使用，能最大限度满足服务对象需求。 1. 自有资金使用情况 2. 社会募集资金使用情况 3. 其他资金使用情况
		宣传效益	项目宣传规范、及时性、有效性、渠道多样性 1. 宣传规范，如宣传涉及案例分享，则需注意保护个人隐私信息； 2. 宣传有效，扩大影响，获得荣誉表彰，引发公众关注或主流媒体报导；引导企业、学校、社团等组织及个人参与困境儿童服务； 3. 宣传内容能提高公众与社会整体对困境儿童救助保护意识和能力
可持续性	项目长效性		1. 项目注重资源整合和自我造血，有可持续的社会需求和资源供给 1) 对实施区域的影响：企业、居民、其他社会组织的参与度、社区治理能力改变情况 2) 对社会工作者的影响：本项目社工的能力提升情况 3) 项目结束后，项目争取到的其他社会资源支持情况 2. 项目对服务对象产生良性影响，效果显著持久。 服务对象意识的改变、行为的改变：

一级指标	二级指标	三级指标	指标细则
			1) 行为测量结果 2) 意识的改变程度
	可推广性	可复制可推广性	项目形成可复制、可推广的经验 1. 总结项目全流程，形成“操作指南” 2. 所形成的项目经验可用于具有跨地区、跨群体、跨项目适用性
	满意度评价	困境儿童满意度	困境儿童/监护人/家庭成员对项目服务的满意度评价 1. 服务态度满意度 2. 服务形式满意度 3. 服务成效满意度等
		资助方满意度	项目资助方对项目落实情况和成效的满意度评价 1. 项目设计 2. 项目执行 3. 项目成效等
		其他相关方满意度	由了解项目情况的社会公众（含志愿者、督导、普通公众等），对项目落实情况和成效的满意度评价 1. 村委/居委等主管部门、儿童督导员/儿童主任、志愿者等相关参与人员对项目的评价 2. 项目合作方、协作方等项目的评价 3. 项目获荣誉、表彰、报导等（加分项）
其他	一票否决	管理费提取	项目管理经费提取比例不得超过 10%
		财务	财务造假、审计报告及财务数据作假的，经查证，一票否决。

## 10 评估指标体系的应用

### 10.1 根据实际确认具体指标和指标权重

评估主体可根据项目情况、阶段情况等，确定具体评估指标和指标权重，此处推荐选用AHP层次分析法或德尔菲法专家评分法等。

——AHP 层次分析法：层次分析法是对人们的主观判断进行表达和处理后，通过判断矩阵计算出相应权重的一种方法。

——德尔菲法专家评分法：德尔菲法指的是邀请专家，以背靠背评分的方式对指标赋权，采用模糊层次分析而获得的指标权重。

### 10.2 指标权重设置的建议

根据项目所处的阶段，指标权重设置应有所侧重，建议在立项阶段，侧重对项目目标设定、实施方案、团队配置等进行评估；在执行阶段，侧重对项目服务呈现、项目绩效进行评估；在结项阶段，侧重对项目服务呈现、项目绩效、可持续性、可推广性、满意度等方面进行评估。

另外，也可根据项目类型对项目进行评价，如新创项目着重对项目目标设定进行评价，成熟项目和地区重点项目应着重对服务呈现、项目绩效、可推广性等进行评价。

## 11 指标体系说明

- 本文件的指标体系设计主要参考《中华人民共和国慈善法》、《青少年社会工作服务指南》、《儿童福利机构社会工作服务规范》、《儿童社会工作服务指南》、《公益项目 3A3 力评估指南》等法规文件；以及美国的斯塔弗尔比姆的 CIPP 评价模式、邓国胜 APC 理论等研究成果，并结合当下社会力量帮扶困境儿童项目的实践经验作相应调整。
- 该指标体系包括“背景分析”“资源投入”“项目执行”“绩效影响”4 项一级指标、11 项二级指标和 29 项三级指标，评估主体可结合实际选用和增设。

## 附 录 A

(资料性)

### 社会力量帮扶困境儿童项目评估准备资料清单

表A.1给出了社会力量帮扶困境儿童项目评估准备资料的清单。

表A.1 社会力量帮扶困境儿童项目评估准备资料清单

类别	资料名称	有/无	备注 (如缺失材料请说明)
项目立项材料	项目申报书(参见附录D)		
	预算明细表		
项目	业务材料 项目前期需求调研材料		

过程材料				
		服务方案		
		主要活动过程记录的全部材料（文字、照片、视频、签到表等；培训需附讲师资质证明及培训课件）、项目实施进度汇总表（参见附录 B）		
		项目发展规划（项目周期为三年或以上时）		
		财务管理制度 (本项目执行参照的财务相关制度)		
	财务管理			
			项目专项资金收支情况表（参见附录 C）	
			交通费台账汇总记录	
			人员经费支出记录	
			财务原始凭证（记账凭证、原始发票体现资金审批程序及资金支出应附的证明性材料<如：资金支出审批流程单、付款凭证、宣传物品制作合同及样稿、物资采购清单、劳务费/补贴发放清单、餐费明细单等等>） -请将原始凭证分类并带至评估现场	
项目产出材料		活动/培训等项目开展的工作汇总记录		
		项目指标（服务案例、活动、人才培养等）完成情况  汇总记录		

附 录 B

(资料性)

社会力量帮扶困境儿童项目实施进度汇总表

表B.1给出了社会力量帮扶困境儿童项目实施进度汇总表的样式。

表B.1 社会力量帮扶困境儿童项目实施进度汇总表

项目基本信息							
项目名称							
项目编号		机构名称					
项目启动时间		项目实施区域					
项目启动至 X 年 X 月 X 日服务开展情况 (请实际情况填写, 可自行增加行数)							
序号	活动名称	活动总量	服务形式	活动日期	直接服务 人数	间接服务 人数	备注
例	XXXX 行动	1. 开展社区义工 招募活动 4 场; 2. 招募义工不少 于 30 人。	社区活动/讲座/ 小组/探访等	X 年 X 月 X 日	50	100	
1							
2							
3							
4							
服务量化指标汇总情况 (指标名称和指标总量请根据项目申报书填写)							

指标名称	指标总量	截止 XX 月, 完成 量	指标名称	指标总量	截止 XX 月, 完成 量
如: 个案个数			直接服务人数		
活动场次			间接服务人数		
.....			.....		
突出案例简介	(若无, 可不填)				
阶段性成效分析	(可从服务满意度、受众的改变、利益相关方的反馈、社区社会影响等方面分析, 形式不限, 可用图表、手绘等创新形式。				

此项内容需认真填写， 末期评估结束后， 将通过广州社联公众微信号对各创投项目实施情况及阶段性成效进行宣传推送)

**外部资源链接情况**

序号	单位名称/个人姓名	提供资源内容（可描述具体数量或价值）	备注说明
1			
2			
3			
..			

**项目财务情况**

序号	资金分类	项目总预算（万元）	实际到账（万元）	到账率	实际使用（万元）	使用率
1	自筹资金					
2	社会资金					

**项目宣传情况（请实际情况填写，如无可填“无”，可自行增加行数）**

序号	大众媒体报道 (电视、电台、报刊等)	媒体名称	报道主题	链接/版面	备注
1					
2					
3					
..					
序号	自媒体报道 (机构网站、博客、微博、微信等)	媒体名称	报道主题	链接/版面	备注
1					
2					

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/205100030124012000>