2024-2026年新会区居家养老助残服务

“平安通”项目验收方案

江门市居家社区“平安通”服务项目的验收工作由江门市民政局统筹策划，并会同各县（市、区）民政部门对各县（市、区）“平安通”项目的实施情况进行年度评估考核。江门市民政局通过邀请第三方专业机构开展评估的方法进行，具体如下：

一、评估计划

项目每年度进行一次的评估考核，年度评估于项目服务时间到期后1个月内进行。由江门市民政局负责统筹策划，并负责邀请第三方专业机构开展。制定评估通知发各县（市、区）民政部门及项目承接方，并委托第三方专业机构组建评估小组（评估小组成员由3-4人组成，包括：运营管理、服务执行、服务成效评委2-3人、财务管理评委1人），在满足采购文件运营要求的指标基础上（详见采购文件“二、技术要求”中“（六）平台运营要求”），会同第三方评估机构制定具体评估评分体系，并在约定时间节点内开展评估。

二、评估方法

（一）购买方访谈。与项目购买方访谈，了解购买方对项目的支持和评价等相关情况。

（二）听取介绍。由项目负责人介绍项目的运营及服务情况、各项指标完成情况、服务成效等。

（三）查阅资料。查阅项目管理、人事、财务管理及专业服务记录等方面的资料。

（四）实地观察。主要针对硬件建设情况方面进行观察，以评估其开展专业服务的适宜性。

（五）电话调查。随机抽取已参加过服务的服务对象，根据满意度问卷内容，了解服务对象的服务满意度，以及了解服务对象对项目服务的知晓度。

（六）面谈。与项目承接机构负责人员进行访谈，了解项目承接机构对制度、服务理念的理解及执行情况。

三、评估流程

（一）评估前准备购买方、评估方、项目承接方等多方确定具体评估时间日程表。

（二）项目提交自评报告。项目承接方应在评估前3个工作日完成自评报告，把电子版提交评估方。

（三）评估专家组实地查看项目服务。评估专家根据评估标准体系进行实地调查项目的服务执行情况、指标完成情况、财务情况、项目服务知晓度、服务对象满意度（由问卷抽样识查获得）。

（四）现场评估总结。评估专家在评估中对项目的服务特色、成效经验进行总结，协助项目总结优秀个案、项目特色服务，对项目工作人员进行指导、协助项目工作人员总结工作经验，提高专业水平。

（五）出具评估报告。评估机构结合项目购买方的评价及意见、服务对象的服务满意度以及项目承接方提供的自评报告、现场的介绍、现场资料的查阅、说明、解释，综合评估情况，在7天内出具书面评估报告。评估报告应当包括政府购买社会工作服务项目服务内容、岗位数量、项目管理、财务管理、履约情况、服务成效等指标内容的评估情况和评估结果，反映存在问题，提出改进措施和处理建议。

（六）公示评估结果。江门市民政局将项目评估结果以正式通知发布，对评估结果有异议的在收到通知3天内提出，江门市民政局及时组织对提出的异议进行复核，并将复核结果反馈异议人，复核并无异议后，江门市民政局发布项目评估最终结果通知。

四、结果运用

政府购买服务项目评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值90分以上为优秀，80分以上至89分以下为良好，60分以上至79分以下为合格，59分以下为不合格。

（一）评估过程中发现有下列情形之一的，评估结果认定为不合格

　　1.违反购买服务合同实质性条款要求的；

　　2.服务项目在抽查评估中存在问题，由民政部门限期整改，未整改或者整改未达到要求的；

　　3.违反法律法规及有关规定，情节严重的。

　　（二）评估结果不合格项目按照以下方式处理

　　1.在全市通报；

　　2.涉及承接主体违约的，由购买主体依法追究违约责任；

　　3.移出民政局各类储备服务项目库；

　　4.承接主体是社会组织的，由民政局建议移出下一年度市、区级社会组织承接政府职能转移和购买服务的推荐目录。

　 五、评估标准

附件：江门市居家社区“平安通”服务项目评估材料清单

注（一般是由第三方评估机构提供评分体系，且每年邀请的第三方评估机构不一定是同一个机构）

| **序号** | **资料类别** | **具体资料** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 运营管理 | （1）项目自评报告；  （2）运营管理制度（如人员管理制度、培训制度、档案管理制度、服务流程等）；  （3）项目人员名册及资质证明；  （4）人员考勤表及其他相关资料；  （5）有关沟通协调、多方合作的机制；  （6）项目合同；  （7）多方合作的记录资料；  （8）项目宣传资料；  （9）社会资源整合的相关记录；  （10）终端设备使用情况的相关资料（如采购、维护等）；  （11）其他运营管理相关材料； |
| 2 | 服务管理 | （1）服务计划相关资料（如调查问卷、调研报告、项目方案、项目计划、项目总结等）；  （2）服务反馈表；  （3）各类服务文书记录（如各类活动方案、各类服务记录、培训记录、指标完成情况等）；  （4）其他服务管理相关材料； |
| 3 | 财务管理 | （1）项目财务管理制度、人员资质等；  （2）项目总账及明细账、凭证、票据原件；  （3）项目预决算对比表，项目财务报告；  （4）项目员工社保与公积金缴纳明细表；  （5）项目固定资产盘点表（如有）；  （6）项目预算调整审批表（如有）；  （7）项目相关的纳税材料；  （8）评估上月的现金盘点表和银行对账单；  （9）其他财务相关材料。 |