

家庭服务中心购买服务经费项目绩效 评价报告

2022 年

一、评价项目概述

(一) 项目背景

本项目是为全面贯彻党的十九大精神，更好地解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题，打造共建共治共享的社会治理格局，增强居民群众的获得感、幸福感、安全感，根据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(国办发〔2013〕96号)、《财政部民政部关于通过政府购买服务支持社会组织培育发展的指导意见》(财综〔2016〕54号)和《民政部财政部关于政府购买社会工作服务的指导意见》(民发〔2012〕196号)等有关政策文件要求设立的。

(二) 项目立项依据

为规范广州市社工站购买服务项目（以下简称“社工站项目”）管理，提高财政资金使用效益，促进社会工作服务健康有序发展，根据《广州市社会工作服务条例》《广州市社工服务站管理办法》等有关规定。

(三) 项目绩效目标

该项目主要用于社工站购买服务，社工站全职人员、社会工作人员到岗人次全部符合协议要求，全年到岗240人次，完成协议总工时31084/年工作时数。按协议要求提供113X服务内容。

(四) 项目资金来源及使用情况

本项目 2022 年初预算 720,000 元，调增 134,100 元，年度预算为 854,100 元，支出为 854,100 元，资金来源是财政拨款支出。

（五）项目实施情况

东环街社工站位于番禺区东环街东星路 99 号，于 2013 年 3 月开始，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心负责运营。

东环街社工站主要服务包括核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。截至 2022 年 12 月 31 日，社工站配备工作人员 23 名，其中社工专业人员 14 名（社会工作师 5 人，助理社会工作师 9 人），社会工作相关专业人员 3 名，行政财务及其他人员 6 名。此外，社工站配备督导 3 名，从事社会服务 11 年以上。

中心督导 3 名，能够按照 1:6 比例为中心同工提供督导，全部在广州市社会工作协会备案。3 名督导与机构签订服务协议，并按照督导考核制度监管督导质量。其中 1 名为内部督导，广州市督导班毕业，从事社会服务 10 年左右；1 名内部行政督导，中级社会工作师，从事社会工作服务 11.5 年左右；1 名为外部督导，中级社会工作师，自 2013 年开始进行社工站督导工作，具有丰富的一线社工经验和管理经验。

东环街社工服务站本年内服务围绕“协同·共享”主题，在共同建设的基础上，联动五社联动力量，推动社区共商平台搭建，发展骨干力量，提高居民自身运用资源参与社区能力。本年度开展探访电访 7583 人次，开展了心理健康、文化宣传、公益东环行等多项专项服务，全年共计服务 49898 人次。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

东环街社工服务站是专业评估人员通过对东环街社工站项目阶段性服务的全面调查、综合分析和科学判断，确定目标是否可行，总结服务开展情况，以及服务成效体现的总结文书。

（二）评价设计与实施

番禺区社会组织联合会 5 位评委及 3 名工作人员对东环街社工站展开了评估工作。评估为期 1 天，主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈（访谈）、填写问卷、入户与兜底服务对象访谈等形式，对东环街社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

依据政策依据：《社会工作服务项目绩效评估指南》《广州市社会工作服务条例》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》《广州市社工服务站（家庭综合服务中

心）项目评估办法》《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。以《广州市番禺区“双百工程”社工服务站工作指引（试行）》评估体系开展评估。

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 15%、村（居）民委员会占比 5%、区民政局占比 10%。评估结果由四方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

东环街社工服务站位于东环街东星路 99 号（东环街道办对面），于 2012 年 3 月正式投入运营。2013 年 3 月至今，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心承接运营。东环街社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2022 年 12 月 31 日，社工站配备工作人员 23 名，督导 3 名，均符合要求。年度个案接案 65 个，完成协议指标量的 100.00%；完成小组 22 个，132 节，服务 1358 人次，分别完成协议指标量的 100.00%、100.00%、171.46%；完成大型社区活动 2 次，服务 211 人次，中小型活动 100 次，服

务 4570 人次，分别完成协议指标量 100.00%、105.5%、103.09%、105.45%，发展志愿者 105 名，志愿者培训 10 次，培育志愿者骨干 36 名，分别完成指标量 105.00%、125.00%、100.00%。从以上数据可知，东环街社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（二）项目绩效分析

1. 项目管理：

（1）社工站全职人员、社会工作人员到岗人次全部符合协议要求；持续在岗人员 12 人，稳岗率为 85.71%，服务人员在岗比较稳定。机构能依法与员工签订劳动合同，落实员工应享有的福利待遇。社工站聘有 3 名符合资质的督导，相关备案和协议手续完善。能按协议要求完成相关的督导任务，参与服务质量考核。社工继续教育培训时数达标率为 100%以上。

（2）重视宣传工作。凝聚社区各方力量，结合五社联动模式，提高居民对国家政策的认知；传达有关政策并开展政策宣传活动。运用社区宣传配合街道传递科学防疫精神。在服务场地宣传栏对社工站的基本概况和服务模式同步在各村居的宣传栏张贴公示。举办各种类型的项目推广活动，分发宣传单张、宣传画册、宣传视频等，让辖区居民和社会各方了解和参与相应的服务，扩大社工站的影响力。通过对辖区重点服务对象和一般服务对象的抽查了解：对社工站的服务知晓度都达到 100%。肯定了社工站全体工作人员的工作成绩，也彰显了社工站对宣传力度的强大。

(3) 重视安全生产与防火工作。内部建有健全的安全管理制度及工作机制。责任明确，指引清晰。对各类安全设备和工作场所有定期安全检查并记录。定期组织员工进行安全业务学习培训和应急演练，提高员工对风险防范意识和应急技巧。

2. 项目执行及总体成效：经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站建立了务实、操作性强的沟通合作机制，通过走访汇报等方式，与监督方、购买方、职能部门、各村居、社区组织、志愿者和其他合作方沟通紧密，有较高的融合度，记录详实，特别是沟通的主动性有明显提升。

(2) 重视服务整改，制定了涵盖执行周期、具体分工、整改流程、执行方式和成效评估的全流程机制，通过整改报告体现成效。

(3) 总体执行关注兜底对象需要和社区新力量培育两条主线，重点突出，服务有特色，如创意集市，有典型个案，各项指标完成情况良好，受到购买方高度评价。

四、项目主要绩效或成功经验

(一) 项目绩效成绩

评分构成主要分为专业评分 700 分，购买方评分包括镇街 150 分、村居 50 分，监督方评分 100 分，总分为 1000 分，最后折合为 100 分。

经过评估，东环街社工站本次评估的等级为“良好”

(88.07 分)。

以下是详细的评分情况:

评估内容	标准分	评分	折算分
项目运营管理	205	182.57	18.257
项目执行和成效总体	30	25	2.5
核心项目	25	22	2.2
重点项目	140	91.83	9.183
青少年服务项目	80	72	6.7 (平均分)
长者服务项目	80	63	
家庭服务项目	80	66	
特殊困难群体服务项目	160	145	14.5
特色项目一（“融爱东环”本土文化传承项目）	60	51	5.1 (平均分)
特色项目二（“心灵护航，阳光心晴”心理健康项目）	60	51	
镇街	150	149	14.9
村居	50	48.33	4.833
监督方	100	99	9.9
总分			88.07

（二）项目成效亮点

（1）党建引领五社联动工作

社工站能协助各村居发挥党建引领的作用，运用“五社

联动”的社区治理模式，联动社区、社区组织、社区志愿者、社区慈善资源，开展多元化的党日主题活动，丰富居民的社区生活，营造良好的、安全的社区互动氛围。其中，社工站和东环街退伍军人办、各村居党支部合作开展多项活动，包括“党建引领凝聚心，社工服务暖党心”党日主题系列活动、“党建引领凝聚心，社工服务暖人心”党日主题系列活动等服务，通过党群共建服务，拉近了党群聚力，强化了党建引领，促进五社联动工作开展。

（2）发挥资源整合功能，盘活五社联动资源

在本项目年度，社工站除合理规划使用项目经费以外，还积极链接外部物资、经费等服务资源。项目年度内，社工积极整合辖区内社区居委、社会组织、社区企业与社区基金，全年累计链接资源折合约 28 万元。其中，广州心曲网络科技有限公司提供了 15 提清风抽纸、15 袋手打挂面、10 瓶食用油，折合人民币 469.5 元；东环街慈善会为社工站“五社联动”项目提供了 2 台娃娃机的支持，折合人民币 17600 元；广州市番禺区志愿者协会提供了 25 盒月饼，折合人民币 1000 元；东环街农业示范基地提供了 430 个玉米，折合人民币 1290 元；广州市番禺区壹玖壹玖酒行有限公司提供了大米 10 袋、牛奶 10 箱、面条 10 箱、水果篮 5 个、抽纸 5 包，折合人民币 1775 元等。社工站链接市区慈善会、热心企业、穗好办、微心愿、公益项目等资源，联动社区、社会组织、志愿者等

多方力量，发动社区热心居民，为兜底特困人群提供关怀，为兜底对象提供生活用品、学习用品等物资支持，本服务周期为重点兜底对象服务链接资源价值折合人民币约 13 万元。

（3）扩展社会组织及志愿者培育服务

社工站开展了“2022 年东环街文明城市创建志愿服务项目”和“爱心献社区，真情暖人心”东环街志愿者培训项目，培育了 1 支“东环文化践行者联盟”社会组织和 1 支“河小青”志愿者服务队。社工站开展了“2022 年东环街文明城市创建志愿服务项目”和“爱心献社区，真情暖人心”东环街志愿者培训项目，一方面提升志愿者的专业服务技巧，另一方面联动志愿者资源，深入社区，参与社区的公共事务中，帮助辖区内的弱势困难群体，营造良好的互助互爱的社区氛围。

（4）联动社区基金，推动服务开展

本年度重点协助各村居推进了社区基金的募集工作，结合线上线下方式，拓宽募集渠道。线上募集形式主要以“羊城慈善”和“腾讯公益”两大网络平台进行开展；线下募集方面，开展了“五社联动，公益东环行”之创意集市系列服务项目，走进社区宣传社区基金，并以趣味的形式调动居民参与度。推动了各村居城乡社区活动经费的使用，如：富豪社区开展了“心灵护航，阳光心晴”心理健康服务项目，针对辖区内重点人群（精神障碍患者、残疾对象及其他困难群

体) 和普通居民开展有针对性的心理健康管理服务; 蔡一村为困境家庭顺利地进行了居家安全改造。社工站协助村居通过连接社区企业、开展公益集市、“99 公益日”等方式筹集社区基金, 12 个社区基金到账实际共 452747. 09 元, 有效链接社会慈善资源。

(5) 扩大媒体宣传力度, 提升社会美誉度, 推广项目经验

东环街社工站扎实开展服务, 除日常宣传推广方面, 并注重于成效总结及项目推广, 形成了各类宣传手册和媒体发表。同工莫永鸿、马静娴撰写服务案例《坚守初心, 永葆本色——社工助力社区传承红色精神》参加由番禺区社会组织联合会举办的“2022 年番禺区社会工作经验做法和典型案例”征集活动, 项目内制作文化地图等派发到居民受众。

五、存在问题或不足

(一) 项目管理:

在项目期中, 离职人员 10 人, 占全职人员的比例达 50%, 流动性比较大。

(二) 项目执行及成效

1. 建议将购买方、监督方沟通单列, 以便能更好的呈现沟通重点, 特别是要强化财务方面的定期沟通汇报, 增强全方位的服务监督与控制。

2. 服务整改方面, 建议补充完善整改过程资料, 明确整

改分工、体现流程、优化方式和成效总结，制定相应文书套餐表，进一步强化整改过程和成效监测，以保障整改实效。

3. 总体执行方面，建议加强团队建设和服务提升，进一步提高团队稳定性和专业能力。

六、相关建议

东环街社工服务站根据服务团队的专业资质符合协议规定，能基于多年对辖区的熟悉情况，完善保障规章制度体系，服务流程清晰规范；能定期落实好安全管理、消防培训等工作。能关注和回应服务对象的服务需求，发展骨干力量，服务下沉社区，落实兜底民生社会工作服务理念，且与街道、村居委等各部门有良好的沟通机制。

建议重点关注人员稳定，以及社工每周在社区开展服务的天数；关注调研的科学性，加强服务的深度，提升专业能力；关注“五社联动”各要素力量和联动机制形成，深度挖掘村居“五社”资源潜力，形成合力打造特色；树立服务品牌意识，挖掘项目亮点，扩大联动影响力，加强服务成果提炼。