

# 2022 年度广州市黄埔区人民政府黄埔街道 办事处重点项目绩效评价报告

结合广州市黄埔区人民政府黄埔街道办事处实施方案及工作实际，对 2022 年度项目“街道家庭综合服务中心运营经费”进行了绩效评价，现报告如下：

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景

广州市社工服务站（家庭综合服务中心）由广州市民政局统筹，黄埔区政府、黄埔街道办事处具体负责，在黄埔街道开展社工服务站建设工作。根据有关规定并经相应程序，该社工服务站采用政府购买服务的运作模式，由广州市北斗星社会工作服务中心负责运营。通过政府购买社会服务的方式，由民办社会工作服务机构承接运营，根据区域服务需求实际情况，以家庭、青少年、长者、残康人士等重点群体的服务为核心，科学设置服务项目，面向辖区内全体居民提供专业、综合、优质的社会服务。

### （二）项目立项依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发〈广州市社工服务站

《家庭综合服务中心》管理办法>的通知》（穗府办规〔2018〕13号）的精神及要求，结合相关法律法规，开展本项目立项。

### （三）项目绩效目标

“街道家庭综合服务中心运营经费”绩效目标为：通过政府购买社会服务的方式，由民办社会工作服务机构承接运营，根据区域服务需求实际情况，以家庭、青少年、长者、残康人士等重点群体的服务为核心，科学设置服务项目，面向辖区内全体居民提供专业、综合、优质的社会服务。

### （四）项目资金来源及使用情况

“街道家庭综合服务中心运营经费”经费来源为其他民政管理事务支出经费，2022年项目年初预算239.60万元，全年预算调整0.00万元，年度预算239.60万元，截至2022年12月31日，项目实际支出239.60万元，预算完成率100.00%。

### 项目资金使用明细情况表

单位：万元

项目	年初预算	预算调整	年度预算	实际支出	预算完成率
街道家庭综合服务中心运营经费	239.60	0.00	239.60	239.60	100%

合计	239.60	0.00	239.60	239.60	100%
----	--------	------	--------	--------	------

### **（五）项目实施情况**

本项目已顺利完成预期目标，实施过程规范，效果良好。通过委托第三方评估机构（广州市社会工作协会）对黄埔街社工站的社工服务数量与质量进行两次项目评估，均是良好。项目开展的专业个案 92 个、社区探访 500 户、社区活动 60 次，有效关爱社区困境服务对象，为其链接社会资源，社区居民满意度高达 90%。

## **二、绩效评价概述**

### **（一）评价目的**

通过运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和方法，对项目开展绩效评价，围绕项目（政策）决策情况、资金管理和使用情况、相关管理制度办法健全及执行情况、项目实现的产出和取得的效益等情况进行重点绩效评价，发现项目实施过程中存在的问题并及时整改，进一步提高财政资金使用效益。

### **（二）评价设计与实施**

专业个案服务数量 90 个、社区探访户数 500 户、社区活动次数 60 次、第三方评估等级优秀。

专业个案服务实施数量 92 个、社区探访户数 500 户、社区活动次数 60 次、第三方评估等级优秀。

### （三）绩效评价指标体系和评分标准方法

1.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察以评估其设施开展专业服务的适宜性。

2.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈

5.服务对象访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查对重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名、站点周边社区居民 10 名进行知晓度评估；随机访谈 15 名服务对象村居委及合作方共 5 名进行满意度评估。

6.意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见综合形成评估报告。

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比 10%，项目购买方（镇人民政府、街道办事处）评估分值占比 20%，第三方专业服务评估分值占 70%。

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

根据既定的指标体系、评分标准，对项目实施及其他相关资料开展书面评审、再实施现场核查评价，最终形成总体评价意见：2022 年度项目“街道家庭综合服务中心运营经费”绩效评价综合评分为 95.00 分，等级：优。

#### (二) 项目绩效分析

1. 黄埔街社工站本评估期为 4 个月,具体评估周期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 4 月 30 日。社工站能够克服各项困难，积极保障每月 20 名全职工作人员的到位。在人员到岗方面，评估期内，全职工作人员应到 80 人次，实到 79.5 人次。社会工作专业人员应到 40 人次，实到 44.5 人次。人员资历方面，截至 2022 年 4 月，团队共配备 5 名中级社工师、6 名助理社工师，2/3 的社会工作者均具有 2 年以上的社会工作从业年限，最高达到 10 年及以上，其中部分社工在地服务经验丰富，项目主任资质符合协议要求。

2. 评估期内，社工站配备了 4 名督导，按照 1:1 的比例

进行内外部督导的聘用，督导平均从业年限达到 10 年以上，拥有较为深厚的社工资历，并且均已在行业协会进行备案登记。评估时针对督导的工作进行了社工满意评价，整体满意度较高，评估期内社工个人所接受的督导及培训时数能达到协议要求。

3. 社工站整理运营较为规范，自 2021 年新搬迁至街道党群服务中心办公后能够按照机构和社工站制度及指引落实有关工作：一是社工站在 3 月份联合居家养老平台开展项目点安全培训，以回应定期的安全教育评估指引要求；二是评估期内项目点管理层发生变化，能够按照评估指引要求及时公布重要的人事变动；三是社工站能够依据项目办公点周边情况，重新设置社工站路标指引，以回应上期评估整改意见，同时能够在主流地图上重新设置社工站定位，各项行政工作逐步顺利过渡。

#### **四、项目主要绩效或成功经验**

（一）社工站部分社工从业年限长，服务经验丰富，对服务辖区的基本情况熟悉。

（二）社工站搬迁至新场地后，在区暗访与督查下能够不断地完善场地安全管理与疫情防控工作。

（三）社工站资源链接意识与能力较强，积极发动多元主体开展资源链接，有力地实施“社工+”策略。

#### **五、存在问题或不足**

（一）社工站要加强对年轻社工的专业督导与培训的支持，进一步保持团队稳定性，确保各项服务能够得以顺延。

（二）社工站要进一步加强兜底服务的水平，运用和投入社会资源，拓展社工服务的深度。

（三）社工站要继续按照省市部署推进“双百工程”建设工作按照上级指示进一步做好兜底民生服务。

## 六、相关建议

**（一）政策方面建议。**严格按有关规定管理使用好服务经费及各项费用，专款专用，并接受甲方及有关主管部门的监督，每季度向甲方提交财务报表。如不按要求使用的，运营方应当返还所划拨的全部款项。

**（二）项目管理方面建议。**领域需要进一步完善兜底群体的档案管理，建议对长者兜底群体基础建档全覆盖的工作上，对长者服务对象进行动态化评估从而准确反馈服务对象变化及服务情况，并且进一步对档案表的信息进行深入分析，及时了解服务对象的需求变化，发挥相关档案记录指导服务改善的价值。

**（三）绩效管理方面建议。**领域的困境群体建档实现全覆盖，社工对兜底群体的情况比较了解，能够根据分级情况及时跟进服务，实现档案动态化管理。领域将资源和服务向困境青

少年倾斜，重点关注残障青少年群体，搭建互助支持交流平台，联动多部门，从康复服务和照顾问题两方面进行干预，取得了一定的服务成效。建议该领域能进一步创新服务形式，突出领域的服务成效，撰写经典案例并发表，增加外部媒体对领域服务的报道，进一步提升领域服务的社会美誉度。

**（四）其他方面建议。**居委会队伍与双百社工站工作的融合还需进一步加强。按双百社工站管理办法，“社工站”是综合运用社会工作服务专业知识、方法和技能，为困难群众和特殊群体提供底民生服务以及参与社区治理服务的平台。目前每个社区都设有直聘社区岗位（由居委会专职人员担任），社工与社区工作的沟通与融合还有待加强。有时会存在各有各做的情况，例如社区发现一个特殊人员，需长期关注及心理辅导，但是社区可能不会及时转介给社工个案跟进。社工对个案服务是专业的，需推介给社工，形成一个社区工作人员、社工一起关注的工作方式，多方位、多渠道、多资源解决问题。