

2022 年度广州市黄埔区人民政府 文冲街道办事处部门重点 项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

街道家庭综合服务中心运营经费立项前的环境：文冲街共有 8 个社区，兜底困难群体 653 人，其中主要集中在文冲、瑞东和石化社区，他们在经济、就业、心理健康、社会支持等方面的需求突出。8 个社区均存在不同的社区文化生活、社区教育、社区问题改善等需求，通过常规方式难以解决，而社区内又存在乐于参与社区的组织和个人，如党员、志愿者等，却因缺乏参与渠道或能力不足而未能发挥起作用，社区需要进一步通过发动、培育促进多元主体参与社区治理。条件：需要引入专业社工力量关注兜底困难群众，摸清需求、回应需求，促使他们缓解个人或家庭困难；由社工发动、培育社区志愿者、志愿队伍和社会组织参与社区治理。实施要达到的目的：通过“五社联动”帮助社区的个体、家庭有效预防及应付各种问题和挑战，提升居民融入社区的归属感、幸福感和获得感，从而创建一个消除隔膜、充满爱心的和谐社区。

（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管理办法的通知》（穗民〔2023〕7号）文件规定，设立项目，

纳入年初财政拨款预算。

（三）项目绩效目标

以党建引领打造共建、共治、共享社会治理格局，透过有效整合社区资源和伙伴支持网络，将社工站打造成居民寻求支援和服务的第一站，以帮助社区的个人、家庭有效预防及应付各种问题和挑战，提升居民融入社区的归属感、幸福感和获得感，从而创建一个消除隔膜、充满爱心的和谐社区。

（四）项目资金来源及使用情况

资金来源属于一般公共预算财政拨款，年初预算 240 万元，执行数为 240 万元，完成预算的 100%。

（五）项目实施情况

项目实施包括项目的组织、管理以及完成情况，要明确项目主管部门和具体实施单位的名称及各自职责，对项目实施周期、项目主要内容和项目完成情况进行清晰地描述。现社工站项目由广州市羊城社会工作服务中心承接，本项目以三年为一个周期（2018 年 10 月 16 日至 2023 年 6 月 30 日），2022 年度运营机构按照合同完成各项服务指标，为服务对象提供了优质的服务，项目评估考核均能达到优秀。能配合街道助力疫情防控等各项工作，为居民群众生命安全和身体健康保驾护航。充分利用分级管理系统为社区困难居民建立动态档案，实现重点服务对象全覆盖。新开发“羊城益购”平台，为困难群体上线微心

愿，针对他们的需求链接资源。洋城家政基层站获评“南粤家政”示范站称号，社区基金逐一解决问题，有效缓解家庭困境。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

绩效评价的目的一是指明事物的状态，即说明事物运动的现实状态是否偏离目标；二是总结经验，为改善政府管理、纠正目标与实际的偏差提供依据。

绩效评价任务一是验证目标指标，以确定事物运动处于何种状态；二是确定目标与现实之间的差异程度，为纠偏决策提供依据；三是分析产生问题的原因，提出合理的建议。

（二）评价设计与实施

评价根据《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》《广州市民政局关于印发广州市社工服务站(家庭综合中心)项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站(家庭综合服务中心)评估指标体系(试行)》等文件要求，同时结合街道与社工站承办机构签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈(访谈)、服务对象满意度抽查等方式，由区民政局委托第三方机构（广州市社会工作协会）对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估，评估主要分为中期、末期两次。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

绩效评价包括产出指标、效益指标、满意度指标，评价的方法主要包括：

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。

7. 评价等级构成。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

2022 年度,社工站扎实推进各项服务开展,产出指标完成情况良好,能够将以往服务推向纵深,着力探索“辨识需求精准解决”和“社工+”服务模式。总体服务遵循“113X”模式,符合辖区实际情况,问题解决意识突出,思路较为清晰,呈现立体化设计,服务体系较为完整。社工站注重多元力量参与和多元化资源的链接,具有很强的资源链接意识与能力,不断创新服务模式和服务策略,积极运用新技术、新手段去提供服务水平,将服务扎实推进到兜底服务对象,努力营造更好的社会氛围,力争为辖区服务对象提供更为优质服务。

(二) 项目绩效分析

1. 产出指标:社工站本年度能够按照协议要求投入符合资质的社会工作者,按期完成各项数量指标。2022 年度 5 月、11 月分别接受项目评估,评估结果均为优秀,超过计划完成水平“合格及以上”。

2. 效益指标:在本年度提供服务过程中,社工站秉承公正的原则按需求提供服务,未收到服务对象提出的相关投诉。

3. 满意度指标:在中期、末期评估进行的服务对象满意度抽查过程中,满意度达到 95%,完成计划水平。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）绩效指标完成情况

社工站 2022 年度完成电访 886 个，探访 810 个，分别完成协议指标量的 103.02%，100.25%；个案接案 55 个，完成 35 个，服务 290 节，分别完成协议指标量的 122.22%、77.78%、80.56%，完成专业小组 11 个，开展 54 节，服务 510 人次，分别完成协议指标量的 91.67%，75.00%，协议对参与人次暂无要求；完成大型社区活动 4 个，服务 1885 人次，完成协议指标量的 80.00%；完成中小型社区活动 28 个，服务 1165 人次，分别完成协议指标量的 164.71%，388.33%。由于 2022 年新冠肺炎疫情爆发，受服务开展方式限制及社工参与街疫情防控相关工作，部分服务指标未完成，根据区民政局要求可以将参与疫情防控工作与服务工时相抵，具体参与疫情防控工作情况如下：

2022 年累计投入社工 1183 人次协助街道及社区开展疫情防控工作，协助开展社区疫情排查核酸检测工作服务 221037 人次、开展流调工作服务 129763 人次、协助开展疫苗接种工作服务 3250 人次、社区防疫宣传 1560 人次、其他防疫工作服务居民 2500 人次；合计服务居民 358110 人次。

（二）项目成功经验

1. 链接资源持续做好兜底服务

社工站开发重点服务对象电子档案管理系统，为辖区内的低保、孤寡长者、计划生育特殊困难群体、残障人士等 901 人建立电子分级管理系统，缓解特殊困难群体的经济困难、生活

救助、生活照料、残障人士就业帮扶等方面提供支援。为进一步提供扎实有效服务，社工站发挥扎根社区 11 年优势，注重提升资源链接和整合能力，2022 年共计整合资源折合价值元近 120 万元，其中人力资源折合价值 619091.4 元，链接物资折合价值 465884.37 元，资金 109157.51 元。

2. 向日葵亲子小屋项目取得良好成效

向日葵亲子小屋于 2022 年 4 月挂牌成立。本项目主要针对 0-3 岁的婴幼儿家庭开展亲子系列活动、家长学堂等，有效提升家长的科学育儿水平，促进亲子关系；透过小屋的持续开放，接待来访家庭提供亲子阅读、亲子游戏等道具、空间和亲子互动指导，增加社区家庭之间的互动，营造友好互助的社区氛围；透过不定期的社区宣传活动，增加文冲街 8 个社区家庭的科学育儿意识；透过“互助带娃”、“共享家长”的方式，缓解家长的照顾压力，增加弹性就业机会，增加家庭收入，向日葵亲子小屋收到省、市等各级媒体报道 17 次。

3. 文冲街未成年人保护工作站(示范站)成立

文冲街未成年人保护工作站是在广州市民政局、市未保中心、黄埔区民政局指导下于 2022 年 6 月挂牌成立。本服务年度已完成：未保站硬件建设；完成未保站软装工作，包括三折页宣传单，漫画解读未保法宣传册、logo 文件袋、吉祥物、未保手册等；功能定位聚焦多主体参与、多龄段覆盖、多层次保护初见成效。

4. 总结梳理服务成效能力提升，多次参与项目经验分享获

得荣誉。

2022年，作为代表参加社工行业座谈会5次，“困境人士社区就业”项目获得广州社工服务品牌项目称号，团支部获得“2021-2022年黄埔区五四红旗团（总）支部”。

五、存在问题或不足

（一）项目的研究和宣传力度有待加强

社工站14名专业人员，对服务秉持初心，用真诚、专业的态度赢得服务对象的肯定，服务取得一定的服务效果。项目在本年度的研究力度不足，社工做服务比较热情，未能及时对服务的效果、服务模式等内容进行总结和反思。

（二）购买社工站项目业务与双百政策结合不足

2022年，省、市部署推进双百工程社工站，要求各购买社工站结合政策做好兜底服务，确保兜底服务对象100%全覆盖，并按照要求定期迎检。由于社工站对新政策不熟悉，在项目推进过程中没能有效整合，导致社工团队对服务框架模糊、服务对象对政策不清晰等。

六、相关建议资金

（一）政策方面建议。针对决策合理性及优化等方面，指出相关政策是否合理，项目（政策）是否继续延续或取消，财政资金投入有无必要削减，支出方向和结构有无必要调整。

（二）项目管理方面建议。

1. 针对项目研究和宣传力度有待加强的问题，社工站要做好年度宣传计划，计划要求全街覆盖，进一步扩大社工服务的

知晓度和满意度。同时，需要进一步根据目前开展的服务总结指引和典型案例，凝练服务模式，加强可视化呈现。

2. 针对社工站业务与双百政策结合不足的问题，社工站要按照省、市部署推进双百工程，一方面社工站内部需要完善的政策学习计划、落实、考核等措施，确保社工站购买项目与双百社工站有效整合，更好地为辖区居民提供服务；另一方面提高社工对兜底服务对象有关的政策的知晓和运用，通过事务岗和服务岗位无缝接配合，在行动研究过程中提炼特色服务总结推广，为双百工程社工站服务实践提供参考经验。

（三）绩效管理方面建议。

2022 年度绩效目标的编制能够结合社工站评估管理办法与项目服务协议，目标内容明确、细化清晰、量化到位。建议继续沿用。

（四）其他方面建议。

暂无。