

广州市白云区人民政府均禾街道办事处 2021 年家庭综合服务中心运营经费项目 绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目实施情况

1、项目实施背景及依据

为了深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，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）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，我街委托广州市国科招标代理有限公司组织广州市均禾街社工服务站采购项目（项目编号：GZGK19D069C0192Z），由广州市白云恒福社会工作服务社中标，项目周期为2019年6月27日-2024年6月26日，项目服务协议一年一签。

承办机构广州市白云恒福社会工作服务社成立于2009年11月2日，由白云区供销总公司出资筹办，是白云区首家注册并获得5A评估等级的社会工作服务机构。一直以来，机构始终秉承“上为政府分忧，下为群众解难”

的服务宗旨，孜孜践行“关注需求，用心服务；持之以恒，福泽社群”的服务理念，先后承接了多间社工服务站点、白云区康乃馨妇女深度服务、白云区社区司法社工服务、居家养老服务以及就业携行服务等政府购买服务项目，主要为社区群众提供青少年服务、长者服务、家庭服务、残障康复服务、来穗人员服务、志愿者服务及企业服务 etc 综合性社会服务，有效探索了“政府主导、民间运作、社工志愿者联动”的社区服务发展新模式。

2、实施年度：2021年6月27日-2022年6月26日。

3、实施范围：

(1) 项目总绩效目标：以积极关注和助力解决社区热点问题、满足居民多层次需求为根本，以党建引领社会工作服务，汇聚均禾地区社工、义工、企业、商家店铺等社区伙伴的力量。不断总结经验，推动多元主体参与社区建设，以社区为本创新社会服务项目和内容，逐步构建以困难群众等社区问题为重点、以提供专业化的服务为基础，探索社会力量广泛参与的社区服务体系，促进社区社会服务专业化发展，营造有安全感、有联系感、有参与感、有底蕴的“四有”型社区。

(2) 项目本年度绩效目标：发挥党建引领的作用，组建党员为核心的志愿队伍，培育社区互助和参与意识，整合社区内外资源，围绕社区重点问题、社区发展问题建立多元社区参与平台。为辖区兜底性服务群体搭建社区支持网络，提供补救性和支持性为主的服务；围绕一般群体及社区层面

的发展需要提供预防性和发展性服务；持续探索建立有安全感、有联系感、有参与感、有文化底蕴的“四有”型社区。

直接服务工时：1. 个案服务工时 3780 小时，共 90 个个案；2. 小组服务工时 2880 小时，共 45 个小组；3. 社区探访服务工时 4320 小时，其中直接探访为 3780 小时，电话家访为 540 小时；4. 社区活动服务工时 1800 小时，共 60 个社区活动；5. 社区调研 2887.5 小时，共 12 份调研报告；6. 义工服务服务工时为 1480 小时，其中义工培育 100 人、义工骨干 20 人、义工队伍 2 支、义工培训 6 次；7. 党建引领服务工时 654 小时；8. 社区重点项目服务工时 774 小时；9. 社区特色项目服务工时 702 小时；10. 前台及偶到服务工时 1960 小时；11. 一般性服务工时为 3549 小时，其中社区常规宣传服务 1344 小时、中心恒常服务工时 2205 小时；12. 行政性服务工时 2093.5 小时，年度直接专业服务工时为 26880 小时。

间接服务工时：3304 小时，包含社工接受督导时数、工作会议、资源链接情况三方面内容。

年度直接专业服务工时26880小时，年度间接服务工时3304小时，总服务工时合计30184小时。

（二）财政支出情况

1、项目预算和支出

科目名称		预算比例	预算金额	实际支出	备注
人员经费	工资、奖金、五险一金和个人所得税	72.15%	1,731,700.00	1,890,894.91	不低于 65%

专业支持经费	督导费	2.92%	70,000.00	50896.94	
	社工交流学习、专业提升等培训费				
专业服务和活动经费	党建引领(社区培育)	5.71%	137,000.00	71915.67	
	重点项目				
	长者服务				
	家庭服务				
	青少年服务				
	特色服务				
日常办公费用	办公耗材	4.22%	101,300.00	67842.72	含固定资产
	水电费				
	电话、网络费				
	物业管理费				
	设备设施配置费				
	交通费				
	修理费				
	保洁				
	其他				
人员及服务保障费用小计		85.00%	2,040,000.00	2,081,550.24	不低于 85%
承接机构运营管理费用	中标费	15.00%	360,000.00	7,598.26	
	运营费			76,765.91	
	相关税费			152,151.02	
	发展储备费			0.00	

	工会费			28,161.11	
	风险费			0.00	
承接机构运营管理费用小计		15.00%	360,000.00	264,676.30	不高于 15%
合计		100.00%	2,400,000.00	2,346,226.54	

2、资金使用范围对象

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)》有关规定：均禾街社工服务站（家综）每年服务经费为人民币贰佰肆拾万元（240万元）。该服务经费为含税包干价，包括但不限于人员基本工资、保险费、培训费、加班费用、税费、服务质量保障费用、承接机构运营管理费用等所有费用，除此之外无其他费用。

3、程序以及支出政策执行

社工站项目周期为5年，每年投入240万，5年项目总费用为1200万元。项目周期内，具体服务协议一年一签，并于每年组织两次第三方评估机构对项目工作情况进行评估。在合同签订生效之日起30个工作日内拨付年度项目经费总额的55%；年度中期评估为合格以上的，自申请之日起30个工作日内拨付年度项目经费总额的40%；年度末期评估为合格以上的，自申请之日起30个工作日内拨付年度项目经费总额的5%。评估认为可以整改合格的，承接机构应根据评估意见进行整改；整改后，评估结果为合格的，自申

请之日起 15 个工作日内拨付剩余项目经费；评估结果为不合格的，项目经费不予支付并终止合同。

截止目前，项目中末期评估成绩均为合格，项目资金如期申请并拨付。

（三）项目管理情况

1、项目招投标、建设、验收

我街委托广州市国科招标代理有限公司组织广州市均禾街社工服务站采购项目(项目编号:GZGK19D069C0192Z),由广州市白云恒福社会工作服务社中标,项目周期为 2019 年 6 月 27 日-2024 年 6 月 26 日,项目服务协议一年一签。2019-2020 年度和 2020-2021 年度项目服务工作已完成。

2021至2022年度,根据签订了服务协议和补充协议,并由第三方评估机构对本项目进行了中期、末期评估,评估结果均为良好,社工站根据评估意见和建议,进行了及时的项目整改并向街道提交了整改报告,项目顺利进行了验收工作。

2、项目管理制度建设

人员管理

（1）人员配备与服务年限

社工站现配备全职工作人员 20 名,其中社工专业人员 14 名(持中级社工师证 5 人,持助理社工师证 9 人),以上同事均有签劳动合同、人员资质材料齐全。行政后勤其他人员 4 名。社工站负责人持有社会工作者职业水平证书,社会工作服务经验为 9 年以上。本站点工作 2 年及以上的

社工专业在职人员有 14 人。（详见佐证材料《2021 年社工站人员情况汇总表》）。

项目行政管理

（1）员工权益保障

中心全职人员必须签订正式的劳动合同，机构有制订《员工手册》，设有相关的员工福利制度并按要求执行。同时，中心有制定《服务对象权益保障制度》，里面有明确保障员工权益的投诉机制。中心员工权益得到有效的保障，详情可查阅社工站《员工手册》及《服务对象权益保障制度》。

（2）督导配备及作用

目前，社工站配备督导 6 人，其中内部督导 3 名，外聘督导 3 名。根据本年度的实际服务需要，机构聘请了三个层次的督导：1、熟悉内地社工发展、具备本土化实务经验的本土督导；2、熟悉机构文化、服务理念、具有丰富的一线服务经验的内部督导；3、熟悉社工站标准化建设工作经验的内部督导。

配备的督导已在广州市社会工作协会备案，且与社工站或承接机构签订服务协议，并按照服务质量和社工成长情况进行具体的考核。

（3）继续教育

社工站制定了明确的员工培训计划，并安排适合社工需要的专业培训，做到：①提前摸查及了解员工的专业提升需求；②制定员工培训计划；③培训后有相关的培训记

录。能确保每名同事的继续教育时数达标。

（4）安全管理

首先，社工站内部有健全的安全管理工作制度和工作机制。制定的《服务对象权益保障》能有效保障服务对象的安全权。

其次，对场地、物品等的安全管理责任明确、到位，有相关工作指引，有定期消毒、分类管理、环境卫生等方面的措施，并有相关执行的记录。场室配备有消防器材及消防服、烟感器、厕所紧急按铃，有张贴跳生指引等；

再次，社工站有定期的安全检查、安全教育、安全预防、应急演练等安全工作措施，并落实到位。保障社工站每个月定期检查消防器材，并有相关记录；邀请消防队官兵对员工及服务对象进行消防知识培训及消防器材使用培训；针对不同的服务群体，开展相关的安全知识宣传、培训等。

最后，内部有规范、有效的信息安全和保密工作机制，制度健全、责任明确、落实到位。

（5）信息公开

社工站基本情况介绍、社区资源图、服务项目、人员组织架构图、服务制度等内容均有上墙。并及时向购买方、社区居民公布服务规划和突发事件、重要人事变动。

专业规范性管理

（1）服务规范

中心《服务对象权益保障制度》中明确有个案、小组、

社区服务等专业服务有规范流程和指引,并能够落实到位。同时内部对服务活动有专门的监督、考评机制,有专门督导跟进服务的开展情况,保障服务质量;社工站建立了专业伦理价值规范的实践管理机制,对专业社工的专业伦理价值规范等进行培训学习,对伦理的遵守和实践的表现有督导、有评核,相关工作落实到位。

(2) 服务对象权益保护

中心有健全完善的服务对象权益保障制度和工作指引,涉及服务对象的合法权益保护工作,有教育、有督导、有考核,相关工作落实到位。

(3) 服务持续改进

中心设固服务意见反馈制度和操作职业,并定期收集汇总、匿名公示。同时内部有定期的工作反思、总结和整改提升工作机制,能够促进自身服务质量持续改善。

财务管理制度

(1) 协议形式明确项目资金预算及使用计划。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)》有关规定制度项目服务协议,对项目资金计划使用情况进行了说明,详见佐证材料《均禾街社工服务站服务协议》。

(2) 每月一次财务情况反馈。街道办事处与社工站建立每月至少一次的项目运营管理情况沟通会议,主要监督管理项目的进度、财务情况、人员情况。

(3) 承接机构所属公司有相关的财务管理制度并控制

度执行，制度文件详见佐证材料中《广州市恒福家政信息咨询有限公司财务管理制度》、《广州市恒福家政信息咨询有限公司报销管理办法》。

(4) 项目每年组织由第三方财务评估机构对社工站项目资金管理情况进行评估。承接机构财务评估达标率 100%。

3、建立有效检查监督管理机制

为进一步促进站点服务管理工作的有效性，增强站点工作服务质量，社工站制定了《站点内部服务监督整改指引》，社工站内社工按照实际情况，落实指引，并进行记录。监督主体包括：第三方评估整改意见；市、区、街道检查整改意见；机构或站点内部结合服务对象意见进行服务问题检视跟进。

(四) 项目绩效管理情况

1、绩效目标

发挥党建引领社会服务的作用，组建多元志愿队伍，培育社区互助和参与意识，整合社区内外资源，围绕社区重点问题、社区发展问题建立多元社区参与平台。重点关注辖区兜底性服务群体搭建社区支持网络，提供补救性和支持性为主的服务；围绕一般群体及社区层面的发展需要提供预防性和发展性服务；持续探索建立有安全感、有联系感、有参与感、有底蕴的“四有”型社区。

2、指标设定

直接服务工时：1. 个案服务工时3780小时，共90个案；2. 小组服务工时2160小时，共45个小组；3. 社区探访

服务工时4180小时，其中直接探访为2520小时，电话家访为1460小时；4. 社区活动服务工时1800小时，共60个社区活动；5. 社区调研2646.6小时，共11份调研报告；6. 志愿者服务服务工时为2330小时，其中志愿者培育100人、志愿者骨干33人、志愿者队伍2支、志愿者培训6次、社区组织2个；7. 社区公共问题介入工作，包括社区党建引领服务、特色项目和重点项目服务工时1620小时；8. 恒常服务包括长者学堂、驻校服务等合计2030小时；9. 一般性行政服务，包括对外沟通、恒常活动、前台值班等工时为4179.4小时；10. 社区常规宣传服务2154小时。直接服务工时合计：

间接服务工时：3304小时，包含社工接受督导时数、工作会议、资源链接情况三方面内容，年度间接服务工时3304小时。年度直接专业服务工时26880小时，年度间接服务工时3304小时，工时合计30184小时。

3、绩效运行监控等绩效管理制度执行情况

社工站建立了比较完善的沟通和服务报备机制，每月会汇总资料交给街道，包括服务数据统计、服务成效汇报、活动通讯、财务情况、工作人员情况等。同时，街道分管领导每月不定期到社工站或网络、电话等进行联络沟通，确保服务的顺利进行。机构领导及社工站主任、主任助理也会定期到街道与分管领导就社工站发展及服务开展情况进行交流、汇报。各职能部门也会不定期与社工站合作，如个案的转介、活动开展等的共同开展等。社工站作为一个社区公共服务平台，加强了对街道以及相关职能部门

如党政办、组织办、妇联、民政等的合作。

4、指标完成情况

项目绩效指标完成情况良好，具体如下表：

项目分类	评估指标	指标量	完成量	指标完成率
社区探访	家访户次	1260	1421	112%
电访探访	电访户次	540	5267	360%
个案	专业个案	90	91	101%
	个案节数	540	627	114%
小组	小组服务	45	51	113%
	小组节次	270	327	121%
	服务人次	1620	3193	197%
社区活动	活动次数	60	75	125%
	服务人次	2040	18272	895%
社区调研	调研次数	11	1	100%
联席会议	会议次数	30	42	140%
座谈会	会议次数	8	8	100%
志愿者培育	登记人次	100	123	123%
志愿者骨干	培育人数	33	33	100%
志愿者队伍	培育团队数	2	2	100%

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

1. 项目目标完成情况。本年度均禾街社工服务站坚持党建引领社会工作服务的总方向，根据广州社工服务 113X 模式设计服务，共设置党建引领、社区重点项目（困境人

士就业帮扶项目）、特色项目（均禾文·创坊项目）、长者服务、青少年服务、家庭服务以及志愿者服务，推动均禾街居民服务质量的进一步提升。

2. 项目数量指标、质量指标、时效方面完成情况良好，部分服务超额完成计划指标量，具体情况如下表：

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值
产出指标	数量指标	<p>服务项目数量达标率：</p> <p>1. 专业个案 90 个；</p> <p>2. 小组服务 45 个；</p> <p>3. 社区活动 60 个，服务协议人次至少 1800 人次；</p> <p>4. 探访服务 1260 户次，电访 1460 户次；</p> <p>5. 社区调研：11 份；</p> <p>6. 社区培育方面：志愿者 100 人，志愿团队 2 支，志愿者骨干 33 人。</p> <p>7. 其他间接社工服务：督导培训、社区走访、座谈会、恒常值班和驻校等服务。</p>	<p>1. 专业个案 90 个；</p> <p>2. 小组服务 52 个；</p> <p>3. 社区活动 80 个，服务 18500 人次；</p> <p>4. 探访服务 1517 户次，电访 1489 户次；</p> <p>5. 社区调研：11 份；</p> <p>6. 其他间接社工服务：督导培训、社区走访、座谈会、恒常值班和驻校等服务。上述间接社工服务均达标。</p>	100%

		专业社工比例达标率：社工站需要配备工作人员 20 人，其中专业人员不少于 14 人	目前社工站配备 20 人，其中持证社工及社工专业背景工作人员共计 15 人	100%
	时效指标	服务项目开年度服务时数：一年总服务工时 30184 小时	一年总服务工时 30184 小时	100%
	质量指标	第三方评价优良率：中末期服务评估良优良，财务评估达标	中末期服务评估优良 2 次，财务评估达标。	100%
	成本指标	预算执行率：240 万元/年，包括人员经费、专业成长经费、服务经费、日常办公费用、承接机构运营管理费用。经费执行与计划差距控制在 10% 以内，财务评估达标	经费执行与计划差距控制在 10% 以内，财务评估达标	100%
效益指标	经济效益	链接社会资源服务辖区居民，链接额外社会资源经济效益，包括物资、志愿者、资金，折合价值至少 10 万/年	21 万元	80%
	社会效益	1、服务宣传率覆盖 11 个社区； 2、自主求助服务接案率 100%； 3、兜底群体服务 100% 覆盖； 4、社区组织合作服务数量至少达 24 次。	1、服务宣传率覆盖 11 个社区； 2、自主求助服务接案率 100%； 3、兜底群体服务 100% 覆盖； 4、社区组织合作服务数量至少达 28 次。	100%
	环境效益	与至少 5 所辖区学校建立合作关系，联动开展学生心理支持及教育服务	与至少 8 所辖区学校建立合作关系，联动开展学生心理支持及教育服务	90%

	可持续影响指标	1、社工继续教育达标率，社工继续教育时间达到90h/人/年；2、项目有效孵化合作关系和2支公益志愿组织力量。	社工继续教育时间平均达到90h/人/年；维系合作关系28项，志愿团体5支，社会组织2支。	100%
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度：90%以上，无投诉。	社区居民对社工站服务满意度较高，给予充分的肯定和支持。多次获得群众好评，无投诉。	100%

（二）项目效益分析

项目在社区服务、民政线口服务、社区文化发展方面有积极的影响。项目结合以往服务积累及本年度的持续推进，为社区带来如下积极转变以体现各项服务效益和绩效目标：（详见下表）

对象/范畴		服务提供	服务成效/服务影响力
个人层面	特殊群体	有不断规范专业的困境人士服务体系	<p>1、对困境人士的社区照顾功能，尤其对于困境长者群体、户籍困境群体 100%建档；有需要的群体 100%覆盖。</p> <p>2、有提供恒常服务、关注需求动态的机制</p> <p>3、有有效的转介服务机制。</p>
	一般群体	有贴合不同服务群体需求的多元化服务	<p>1、居民对于社工的知晓和认可程度大幅度提升：如不断提升的服务覆盖面、服务反馈意见好评、线上好评、赠送锦旗等。</p> <p>2、有推动居民成长、社区参与的多元服务平台，居民持续参与度高。</p> <p>3、有应对危机个案的应急机制。</p>
社区层面		1、推动社区传统文化保育工作，有本土化特色的文化品牌	<p>1、调动居民对社区传统文化保育的积极性，推动居民广泛参与。</p> <p>2、挖掘社区历史文化、传统习俗：如火龙文化、织箩文化等。</p> <p>3、辖区的火龙文化、织箩文化等得到较为广泛的文化推广与传承创新。</p> <p>4、有一持续 4 年进行的文化品牌活动——“桃园新春墟日”。</p>
		2、积极开拓社区二级服务站点	<p>1、服务便利性提高。由于中心远离居民区，所以积极开拓社区二级服务站带点。</p> <p>2、社区内的星光老人之家、文化站、公园以及居民聚集地等已经形成较为成熟的服务站点。</p>
		3、建立社区沟通联动机制	<p>1、与社区内的工青妇团体、企业、学校、居委等签订了合作协议，建立了沟通联动机制。</p> <p>2、联动机制能够合理有效，实现联动的目的，为整合社区资源奠定基础。</p>
		4、积极介入社区危机事	<p>1、对社区公共问题有了深入了解。</p> <p>2、有处理重大公共危机事件经验。</p>

件和公共问题	3、能够积极响应街道工作布局，围绕社区公共问题开展工作，并取得良好社会影响。
5、为社区培育了多元队伍积极参与社区建设	1、培育了 13 支志愿者队伍，维系 15 支社区文化团体。 2、发展社区志愿者 1251 人，每年度组织志愿者服务约 3584 小时，推动居民更好地参与社区事务。
6、为社区居民广泛链接和整合社区资源	1、联系社会资源（如企业、媒体等）。如：平均每年关于中心服务的媒体报道约 10 篇；过去三年，调动社会资源平均约 20 万/年。 2、建立站点资源库，整合项目需求进行恒常资源服务对接与关系维护。

三、存在的主要问题

项目经济效益指标中未达到最新的社工站评估体系要求的 50 万的资源链接效益，主要原因是资源主体参与的程度有待进一步培育发展。环境效益部分，虽然已经建立了较丰富的社区服务合作关系，但合作的深度有待进一步加强。

四、下一步改进措施

就上述问题，下一步需进一步联动辖区党组织力量，发挥党建引领社会服务的作用，进一步整合资源。在党建引领下，社工需紧密加强街道党工委、基层党委，流动党支部，学校、企事业等党团组织的沟通及联系，发挥各方优势，从发现问题、分析问题、探索解决问题的方法、过程、成效评估经验总结等工作阶段，探索适合本社区多元主题参与的社区建设的思路、机制及模式，促进资源与关系的进一步整合运用。