

2022 年度广州市白云区人民政府云城街道 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

社工站建设之前，基层治理引入专业社会工作机构参与公共服务，主要体现为以下两个特征：一是公共服务以行政的方式向基层社区传递；二是增量改革，即通过政府购买服务，由社会工作服务机构承接基层社区的公共服务，以满足群众的福利需要。行政化的导向，使基层治理效能面临两个问题：一是对自下而上的需求关注不够，可能导致服务供给和居民需求匹配不够。二是服务落地问题，在服务群众“最后一米”上还缺少服务递送力量，在服务的精度和效能方面还有提升空间。增量改革的尝试，也同样面临挑战：一是社工机构质量参差不齐，有些机构并不一定契合基层治理的需求，进而影响专业性的发挥。二是指标化与数量化的社工服务评估方式，有可能导致社会工作服务机构片面追求服务数量。三是在资金保障不足或项目数量有限时，社会工作机构的生存和可持续发展会受到影响。社工站建设正是在这个背景下，从基层治理创新角度做出的政

策设置，它对基层治理现代化和社会工作专业化具有重要意义。一是人与岗并重。社工站的建设意味着专业化服务力量进入基层治理的框架。专业化在这里是指在基层治理过程中，拥有专门、专职、专岗、专技的人才以替代基层社区的“公益性岗位”等临时工作人员。二是增量改革和存量改革并重。存量改革意味着要推动基层服务力量进行专业化转向。目前一些社工站的驻站社工是此前基层社区工作人员通过继续教育学习和考取社工证而成为专业的社会工作者。三是名与实并重。自 2015 年起，全国两会《政府工作报告》先后六次提到“社会工作”，表明政府对专业社会工作的肯定。“社工站”建设从政策、职业岗位上确保了专业社会工作的“名实并重”。

（二）项目立项依据

为贯彻落实上级部门关于推进社会管理改革的工作部署，根据《广州市家庭综合服务中心管理办法》的要求，我街通过招标采购的方式，确定了广州市心悦社区发展中心为我街家庭综合服务中心运营管理机构，为云城街辖内个人、家庭及社区提供全面、优质的专业社会工作服务，以满足个人、家庭、社区多样性和差异性的需要。

（三）项目绩效目标

关注困境群体，提升居民能力，挖掘和发挥社区的潜能，

凝聚志愿者的力量，扩大社会服务功能，引导青少年身心健康发展。为我街居民提供长者服务、家庭服务、青年服务、党建引领服务、志愿服务、外来人员服务及残障服务等。

（四）项目资金来源及使用情况

根据政府购买服务的标准，社工站每年项目运营经费 240 万，经费主要用于人员开支，包括工资、奖金、单位负担的五险一金、补贴等；专业支持，包括督导、组织培训、团队建设等；专业服务及日常办公；承接机构的运营管理费、财务管理、税费等。2022 年度预算数 161.16 万元，实际预算完成数 161.16 万元，资金执行率 100%，资金使用严格按照政府购买服务经费要求使用。

（五）项目实施情况

家庭综合服务中心运营经费项目主管部门为广州市白云区人民政府云城街道办事处，具体实施单位为广州市心悦社区发展中心。街道办按照服务协议约定和评估结果，按时拨付项目经费并提供场地支持，确保社工站正常运作，社工站向辖内居民提供个案、小组、社区活动等专业、综合、优质的社会服务。项目实施周期为 1 年。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

实行科学有效的绩效评价，可以提升预算管理水平、增强项目部门资金支出责任、优化公共资源配置、节约公共支出成本，促进财政资金的合理配置和提高公共产品的服务质量。绩效评价具体有三个方面的意义：1.为政府部门科学决策制定提供依据。2.促进预算管理效率、资金使用效益的提升。3.为财政结算中心对具体实施部门提供问责依据。

（二）评价设计与实施

1.服务对象满意度。本项目在服务开展过程中，在社区活动、小组服务、个案服务开展过程中注意收集服务对象满意度。

2.街道每季度进行服务督查，在年中末期分别开展评估并出具验收报告。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

根据家庭综合服务中心运营经费下达时市民政局和区民政局项目绩效目标表并结合街道实际情况，将该项目总绩效评价分值设置为 100 分，其中资金使用完成情况 10 分，项目执行实际效益为 90 分，包括 9 项评分指标，具体如下：产出指标 40 分，下设数量指标（社工站服务工时）11 分、质量指标（社工服务评估）11 分、时效指标（按时支付运营经费）9 分、成本指标（按照年度预算发放运营经费）9 分；效益指标 40 分，下设社会效益（为居民提供专业服务，帮助居民解决实际困难）

11分、经济效益（链接政策资源，整合辖内各类资源为经济困难群众提供帮助）10分、生态效益（开展社区环境卫生营造活动）9分、可持续影响指标（社工站正常运作服务得到保障）10分；满意度指标10分，为服务对象满意度指标。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

经过第三方评估专家评估，评估结果为良好，服务质量得到了保障。按照年度预算及协议约定时间准时发放运营经费，确保服务得到保障。社区居民了解并认同该服务，社工站提供服务后服务对象满意度调查显示，服务满意度皆在85%以上。

（二）项目绩效分析

1.本年度以“共治、巩固、参与，打造互信社区”为服务主题，关注社区营造的宏观需求，并按照区域和群体划分服务层次，关注兜底性困难群体，推进与创新长者、家庭、青少年、党群服务、特色服务，深化云城街的既有服务，突出党建引领社工服务。

2.以社区营造“我卫云城，我爱云城”社区环境卫生营造项目，营造社区卫生环境氛围，以社区教育方式，推动社区居民参与社区、服务社区，并搭建社区协商议事机制，协助街道和相关职能部门完善社区管理，从而推进“五社联动”的建设及

发展。

3.培养和发展社区志愿者，开展社区志愿服务，发挥社工+志愿者的模式作用，令社区公共服务得以延伸，绩效目标达成。根据年度签订协议中约定的服务内容，社工站按照 113x 模式开展社会工作服务，设置了核心项目、重点项目、长者、青少、家庭 3 个基础部门和 1 个特色项目，以不同的项目设置，回应不同人群、不同层次居民的服务需求，根据服务对象实际需求设置相应服务计划并实施相应服务。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）经济效益和社会效益互相影响。社会服务类项目，一般意义上的经济效益并未直接体现的，更多的是以间接经济效益体现。如，社工服务中的长者健康管理项目，从预防性、发展性和治疗性的方面入手，链接医疗资源，对辖区的长者健康的关注，对健康的管理和预防，从而也会在一定程度上让居民健康和经济上有些效益。在项目执行年度，共链接资源，志愿者服务时数、链接物资资源等折合人民币 34.59 万元。

（二）社会效益。社会服务类项目，在党和政府的领导下，运用政府采购的方式将专业的社工服务落到实处，对云城街辖区内困难群体服务开展支持性和治疗性服务；对于一般服务对象开展预防性和发展性服务。上一年度的服务目标达成情况：A

“党建引领专业服务”，聚合各类资源，引导党组织参与到社区慈善公益服务中；**B** 聚焦兜底人群的服务，实现兜底人群全覆盖，对兜底人群的能力、困难、心理情绪等方面提供支持，对低保低收家庭、残障人士以及困境儿童、青少年、妇女、长者等重点群体提供支援性、补救性、照护性的社工服务并实现服务全覆盖；**C** 发展志愿者队伍，发掘培育志愿者骨干，组建志愿者队伍，搭建志愿服务多元化平台，并参与到社区治理服务中；**D** 深化春风农场品牌建设，根据社区居民的需求变化，提升专业服务素养，推进和打造特色品牌服务。

（三）服务对象满意度。本项目在服务开展过程中，在社区活动、小组服务、个案服务开展过程中注意收集服务对象满意度，通过对三大方法的服务对象满意度调查表统计分析，有85%以上的服务对象对服务满意。

（四）质量指标。一方面是指该项目的服务质量，包括服务是否切合服务对象需求，提供的服务形式是否得当，另一方面是指第三方评估的评估报告结论。该项目在项目的管理过程中，经过多种途径的调研，包括发放问卷、访谈居委、街道相关科室，对以往服务数据分析等，理清服务对象的需求，制定年度服务方案，之后严格按照计划执行，执行过程中也有督导和社工站主任对服务进行把控，特别是服务的流程、服务过程

中社工的伦理价值观的作用发挥，从而更好把控服务质量，另外街道每季度进行服务督查，及中末期评估一年的两次评估验收报告。

（五）时效指标。各项服务都按照原定计划有序推进，中期、末期均按约定完成，运营经费也按时拨付给相应的服务机构。

（六）成本指标。按照年度的财政预算拨付经费，各项支出均符合规范。

（七）可持续影响指标。政府购买资金的支持，广州市、白云区重视社工服务的发展，对于社工服务的持续关注，在政策上陆续出台《广州市社工服务站管理办法》等指导性文件，给予管理和服务方向上提供了支持和方向，财政为项目可持续性发展提供了政策支持。

五、存在问题或不足

（一）人员管理方面，部分新入职社工专业能力较弱，社工理念有待提高。

（二）服务成效经验仍有待进一步提炼，提高宣传效果。

六、相关建议

（一）政策方面建议。

2022 年度家庭综合服务中心运营经费项目严格按服务协议开展优质社会服务，资金支出合理合规，很好地实现了年度绩效目标，建议项目（政策）继续延续，不削减财政资金投入。

（二）项目管理方面建议。

针对社工专业能力有待提升的情况，社工站鼓励新入职同工参加有针对性的培训，包括线上和线下培训；组建个案、小组、社区活动学习小组，定期分享交流学习及实务心得，促进同工成长。针对服务成效提炼，社工站组织开展相关培训，加强服务成效评估工作，对服务目标进行科学量化，以图表形式凸显可视化服务效果，通过前测后测等形式从不同维度测量服务对象的改变，结合成果评估与过程评估，丰富项目成效评估的途径，结合定性与定量方法，提升整体服务效能。

（三）绩效管理方面建议。

建议参照往年项目绩效目标编制。

（四）其他方面建议。

无。