

2022 年度家庭综合服务中心运营经费项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

同德街社工服务站（2018 年 10 月前简称“家综”）项目是广州市白云区同德街道办事处以政府购买社工服务的形式，为服务社区居民、提高社区居民生活质量，构筑和谐社区而成立的，于 2018 年 6 月 1 日由广州市风向标社会工作服务中心承接运营。

同德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。社工站立足辖区居民需求，秉承社会工作“平等、尊重、接纳、助人自助”的理念，运用个案、小组、社区工作等专业方法，向辖区内居民提供家庭、青少年、长者、等领域的专业服务。通过整合社区资源，积极发掘个人和家庭潜能，促进居民个人能力提升，推动居民参与社区事物，构筑和谐社区。

（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（家庭综合服务中心）管理办法的通知》（穗府规办（2018）

13 号)及市、区相关政策规定,以及招标文件(招标项目编号:0877-19GZTP01K120)、乙方投标文件及《同德街社工服务站(家庭综合服务中心)中标通知书》,社工站(家庭综合服务中心)服务项目,与辖内街道、社区紧密联系,围绕街中心工作开展好社区活动,正确掌握党建、政府相关政策,做好引导、宣传,进一步增强居民互动交往,构建社区互助支持网络,满足兜底居民基本需求,促进社区自助互助;整合社区资源,培育社区兜底居民组织,进一步推动组织参与改善社区环境。

(三) 项目绩效目标

本年度绩效目标服务产出、服务进度、服务满意度及人力,目标实际完成情况通过开展小组、个案、活动、电访探访的方式,第三方评价评估等来完成项目内容,已达到预期目标,产出指标、效益指标均已按年度指标完成。

(四) 项目资金来源及使用情况

家庭综合服务中心运营经费项目 2022 年财政拨款 175 万元,已支出 175 万元,完成预算的 100%。

(五) 项目实施情况

广州市同德街社工服务站,此项目由 2019 年 5 月完成政府采购及招投标工作,由广州市风向标社会工作服务中心承接运

营。且分别在 2022 年 5 月 27 日、12 月 20 日，由第三方评估机构进行验收检查，获得良好成绩。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

检视项目绩效落实情况。

（二）评价设计与实施

本项目按照服务协议、第三方评估等方面设计评价指标。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

从产出、效益指标作为一级指标开始设计，再分类安排数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响指标作为二级评价指标，继续以服务产出、评估评价、服务进度、人力、服务人次、资源链接、满意度、服务成效作为三级指标进行评价，设计相关量化指标，检视绩效目标达成情况。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

本年度绩效目标服务产出、服务进度、服务满意度及人力，目标实际完成情况通过开展小组、个案、活动、电访探访的方式，第三方评价评估等来完成项目内容，已达到预期目标，产出指标、效益指标均已按年度指标完成。

（二）项目绩效分析

家庭综合服务中心运营项目全年服务工时达 30184 小时，第三方评估机构评价良好，同时服务推进按计划完成，中期服务超过 40%；人力方面，社工站配备 20 名工作人员，预期目标均达成。

四、项目主要绩效或成功经验

本项目立项依据充分，社工站项目运营已持续开展多年，前期准备工作充分，绩效目标定位清晰，表述准确。绩效指标明确，资金到位率高，管理制度健全、管理流程清晰、财务资料真实完整，管理有效，预算完成率较高，资金实际支出率较高，项目过程质量控制规范，完成全部预期工作，工作质量达到预期，基本实现预期效益。项目可持续性强，自评组织工作组织有效，按要求及时提供自评材料，积极配合相关工作。

五、存在问题或不足

（一）建议切实加强专才志愿者队伍的培育工作。目前尚未开展对专才志愿者的培育工作，服务内容以志愿者团队管理与骨干培育为主，服务方式以志愿团队参与便民日主题服务及入户探访等为主，专才特色有待加强；

（二）建议充分发挥专才志愿者队伍的自身优势，开展适切服务。项目团队可引导各志愿团队增强分析与服务能力，使服

务内容更精准对接不同人群需求，切实发挥优势，有效助力社工服务。

六、相关建议

（一）关注人员的配备，注重同工专业素质和能力的培养，提升督导的专业支持质量，以提供更优质的专业服务；

（二）建议完善项目的服务调研，利用多形式，针对多主体，聚焦核心主题，为服务的设计提供更精准的调研数据。