

2022 年度广州市白云区人民政府永平街 道办事处重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

广州市永平街社工服务站是在广州市社会管理服务体制改革下应运而生，2012 年 7 月 1 日正式通过政府购买服务形式，由广州市白云恒福社会工作服务社负责运营和管理。社工站本着“关注需求，用心服务；持之以恒，福泽社群”的服务理念，以党和政府关于民政兜底工作的政策要求以及社区居民的实际需求为导向，日常服务主要以老、弱、病、残、困等弱势群体为重点对象，同时兼顾一般服务对象，围绕扶弱帮困、服务社群、党政政策宣传等开展服务，实现人民美好新生活愿望。

目前服务覆盖党建引领、家庭、长者、青少年、重点服务以及特色服务、志愿者服务七大板块。活动场室目前约 500 平方米，内有多功能室、小组室、党建室、个案室、沙盘室、生活体验馆等功能区。

（二）项目立项依据

根据《广州市人民政府办公厅关于引发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的通知》（穗府区办〔2018〕13 号）及市、区相关政策规定，以及招标文件（招标项目编

号：0877-19GZTPO1K284）、投标文件及《广州市白云区永平街道办事处家庭综合服务项目中标通知书》，广州市白云区永平街社工服务站（家庭综合服务中心）项目，由广州白云恒福社会工作服务社中标负责运营和管理，服务周期为2019年8月1日-2024年8月15日。

（三）项目绩效目标

1、项目绩效目标：

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，强化党建引领服务，全面加强兜底民生保障工作，积极回应社区居民追求美好生活的多元化需求，推动社区居民互助，鼓励社区居民、骨干参与社区治理，整合社区多元力量，投入社区建设，打造共建共治共享社会治理格局，促进建设活力、友善的宜居社区。

2、项目本年度绩效目标：

在持续推动居民参与的过程中，扩展社区资源服务网，持续发动更多力量帮扶困境群体，同时大力发展社区社会组织及培育社区骨干，推动社区基金，形成良好的党群服务氛围，初步形成社区互动网络。

3、绩效指标：

本年度永平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，共设置核心服务项目、社区重点项目（心灵护航-关爱青少年心理健康

项目）、特色项目（老伙伴智慧生活项目）、长者服务、青少年服务、家庭服务，推动永平街居民社会服务质量的进一步提升。社工站年度指标：1、专业个案 68 个；2、小组 30 个；社区活动 53 次；探访 1260 次；社区电访 1800 次；社区调研 6 份；志愿骨干 33，志愿者培育 100，志愿队伍 2 支，志愿者培训 6 场，资源链接 50 万，社工年度培训时数 90 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，总服务工时合计 30184 小时。

（四）项目资金来源及使用情况

1、资金来源及投入量

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。

截至目前，项目中末期财务评估成绩均为合格，项目资

金如期申请并拨付。

2、项目资金投向和计划安排

(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，其中社工站人员费用及服务质量保障费不低于总经费85%；社工站人员费用包括工资奖金、五险一金和个人所得税。预算不应低于项目经费总额的65%。承接机构运营管理费用不得高于项目经费15%的要求。

3、项目预算及项目使用情况

支出明细	支出简介	预 算 金 额 (万)	支 出 金 额 (万)
人员经费	工资、奖金、五险一金和个人所得税	180.01	202.3
专业支持 经费	督导费、社工交流学习、专业提升等培训费	7.42	3.67
专业服务 和 活 动 经 费	长者服务、青少年服务、家庭服务、党建及志愿者、特色服务项目、重点服务项目	8.6	5.545
日常办公 费用	办公耗材、水电费、电话、网络费、物业管理费、设备	7.97	8.551

	设施配置费、交通费、修理费、保洁及其他费用		
承接机构 运营管理 费用	中标费、运营费、相关税费、发展储备费及风险费	36	41.9531

（五）项目实施情况

永平街社工服务站项目，通过公开招标的方式，中标后开展服务，项目服务时间为五年，共 1200 万元，每年经费为 240 万元；服务起止时间从 2019 年 8 月 1 日-2024 年 8 月 15 日。

每年由第三方评估机构进行评估，根据评估结果向街道申请项目经费。评估标准依据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》开展评估工作。

永平街社工服务站在 2022 年 11 月，由白云区民政局聘请第三方《广东城安信税务师事务所有限公司》对社工站进行末期的财务评估，评估结果为：合格。2022 年 10 月 8 日，由广州市社会组织联合会专家对站点展开中期评估工作，评估为期一天，主要通过站点介绍、实习考察、查阅资料、面谈（访谈）填写问卷等形式，对站点的项目管理服务、服务开展情况及项目成效等方面进行评估，其末期评估的等级为：良好。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

为规范广州是社工站购买服务项目的管理，提高财政资金使用效益，促进社会工作服务健康有序发展，根据《广州市社会工作服务条例》《广州市社工服务站管理办法》等有关规定进行绩效评价。

（二）评价设计与实施

区民政局应当组织第三方评估机构对社工站（家综）的项目管理、服务绩效、经费使用等进行评估。评估应当遵循全面、客观、科学的原则，每个服务年度应当对社工站（家综）进行中期、末期两次评估，中期进行专业服务评估，末期进行专业服务和财务综合评估。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

区民政局应当按照市民政局统一制定的项目评估规范，认真组织第三方评估机构、社工站（家综）承接机构 进行评估培训，评估由第三方评估机构、镇人民政府（街道办事处）、区民政局三方共同实施。评估总分为 100 分，其中第三方评估机构占比 70%、镇人民政府（街道办事处）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，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

本年度永平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，共设置核心服务项目、社区重点项目（心灵护航-关爱青少年心理健康项目）、特色项目（老伙伴智慧生活项目全）、长者服务、青少年服务、家庭服务，推动永平街居民社会服务质量的进一步提升。

1、项目绩效分析

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 (50%)	数量指标	服务达标率	1. 个案辅 68 个； 2. 小组服 30 个； 3. 活动 53 个； 4. 入户探访 1260 次； 5. 电话访问 1800 次； 6. 社区调 6 份；	1. 个案辅 70 个； 2. 小组服 30 个； 3. 活动 62 个； 4. 入户探访 1260 次； 5. 电话访问 2198 次； 6. 社区调 6 份；

		志愿者服务情况	1. 志愿者培 100 人; 2. 志愿者骨干 33 人; 3. 志愿者队 2 支; 4. 志愿者培 6 次	1. 志愿者培 102 人; 2. 志愿者骨干 33 人; 3. 志愿者队 2 支; 4. 志愿者培 8 次
		专业社工比例	社工站需要配备工作人员 20 人, 其中专业人员不少于 14 人。	人员配备 20 人, 取得专业资质证书 16 人。
		年服务时数	一年总服务工时 30184 小时	本年度社工站总服务时数为 30184 小时
	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, 100%	中末期评估良好, 财务 评估合格, 达标率 100%
	成本指标	成本控制比率	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
效益指标	社会效益	社会组织合作	社区各职能部门、社区 组织对本项目的认可	1、服务覆盖 22 个社区; 2、自主求助服务接案率

(30%)		效益、社区社会服务效益发展	情况、合作情况以及服务对象受益的公正度。	100%; 3、兜底群体服务 100% 覆盖; 4、与职能部门、企业、社区组织合作服务数量至少达 30 次。
	经济效益	资源链接	资源链接折合价值 50 万/年	资源链接折合价值 35 万
	可持续影响指标	社工继续教育	继续教育不少于 90h/人/年	社工继续教育时间平均达到 90h/人/年;
		孵化志愿服务队伍	培育社会组织/志愿队伍不少于 2 支/年	培育社会组织 1 支; 志愿队伍 2 支
满意度指标 (10%)	服务对象满意度指标	专业服务满意度	由第三方评估进行, 服务满意度评估, 了解居民对社工站服务满意度达 90%以上	第三方评估服务满意度达标

2、项目可持续性分析

(1) 项目发展潜力。永平街社工服务站(家庭综合服务中心)项目在永平街以政府购买服务方式进行推进, 已有近 10 年的服务沉淀。在兜底民生服务、社区治理、慈善+志愿服务、社区特色文化发展有积极的影响。项目 10 年的服

务积累为社区带来如下积极转变

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	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。 2、有提供恒常服务、关注需求动态的机制 3、有有效的转介服务机制。
	一般群体	有贴合不同服务群体需求的多元化服务	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。 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。 3、有应对危机个案的应急机制。
社区层面		1、关注社区重点问题，推动慈善+志愿的联动机制打造特色品牌项目	1、调动居民对社区志愿和慈善的积极性，推动居民广泛参与。 2、挖掘社区需求和特色，切合街重点工作开展“青少年心理健康支持计划”。 3、开展心理健康知识进校园、情绪绘本进家庭、心理讲座进社区三大系列服务；通过建立专业“五社联动”（社区·社会组织·社区慈善组织·社工·专才志愿者）联动护航模式，采取五社联动策略调动整合社区资源为辖内青少年的心理健康成长护航。

2、积极开拓社区二级服务站	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。 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。
3、建立社区沟通联动机制	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。 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。
4、积极介入社区危机事件和公共问题	1、对社区公共问题有了深入了解。 2、有处理重大公共危机事件经验。 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 10 支志愿者队伍，维系 4 支社区社会组织。 2、发展社区志愿者 1250 人，每年度组织志愿者服务约 2584 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 14 篇；过去三年，调动社会资源平均约 25 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。

（2）运营管理方面的优势。社工站项目在永平街已有

多年的服务经验，有良好的群众基础；有较完善的管理制度；社工站项目团队稳定，且相对有较高比例的本土社工。以上优势因素均有利于项目的可持续推广。

（3）项目生命力。社工站项目重视社区培育工作，主要包括志愿者发展、志愿者骨干和团体培育、符合社区特色的志愿服务项目开发，以上要素均有利于项目的推广和影响力发展。

四、项目主要绩效或成功经验

经过全年的服务，社工站在社区问题改善、重点服务对象生活现状优化、资源链接、多元参与平台搭建等工作均取得一定的成效，具体如下：

1、聚焦需求识别，确保重点群体底数清、需求明、全覆盖；实现从“兜得住”向“兜得好”的转变。

党的十九届五中全会提出，改善人民生活品质，提高社会建设水平。这要求我们进一步健全兜底民生服务体系，不断改善困难群众和特殊群体的生活状态及心理感受，保障他们在共建共治共享中有更多获得感、幸福感、安全感。社工站兜底民生服务上，实现兜底对象 100%建档，100%定期跟进，以活动、小组以及个案来满足兜底对象个性化需求，并落实保障政策。截止 2023 年 7 月 15 日，兜底困难群众入户探访 1416 人次，电访 3178 人次，开展辅导个案 31 例。如社工积极介入临时无人照顾个案，协助独居长者得到有效的医疗保

障，为困境家庭链接慈善资源，开展困境家庭融合性活动、节日主题活动和关爱服务。整合社区慈善，专业志愿者搭建困境家庭支持网络，实现从“兜底住”向“兜底好”转变。

2、联动多方参与主体，打造“五社联动”特色社会关爱服务体系。

结合辖区街情情况、需求摸排、个案资料分析和社会事件，站点制定了心灵护航 --- 关爱青少年心理健康重点项目和智慧助老服务特色项目。其中心灵护航 --- 关爱青少年心理健康重点项目，以东恒社区、新顺社区重点其他社区聚焦主题定期围绕“从心出发”计划和“携手护航”计划开展专题服务。站点在街团委的牵头下成立永平街助力teen发展议事委员会，通过加强家校社联动，为青少年心理健康发展保驾护航。以“人人都能说绘本”主题培育一支绘本智囊团，通过主题绘本向社区一方面输送出志愿骨干，另一方面围绕亲子关系、心理健康等内容开展主题教育讲座，在社工站、社区搭建平台营造良好的氛围，逐步形成定期定量地开展。智慧助老服务特色项目，通过活跃属地的志愿资源在社区中打造智慧助老空间，围绕防诈骗知识学习、手机软件学习以及政务服务设备功能学习，让人工智能在长者生活中慢下来，也带动长者“活”起来，同时通过整合社区志愿力量、社区慈善资源，更多的关注到智慧助老的氛围营造。站点目前联合华为、广大、广外等高校开展智慧助老设计大赛，

围绕智慧助老主题，结合多媒体等方式，带动全社会关注。

总体而言，社工站在不断探索以社会热点介入，发挥自身的专业优势，创新社会工作服务机制，优化基础保障服务内容，丰富社区居民生活，提升社区资源配置，增强服务对象群体支持网络。积极推动建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，让人民生活更有温度、幸福更有质感。

3、党建引领助力社区重点问题解决，社区关爱互助氛围形成。

社工站构建以“党建引领 12345”为模式的关爱互助平台，结合社区、群体不同情况，联动不同部门、板块成立专项小组，以沟通机制、平台管理机制等，以小组版块方式介入重点难点问题解决。

如五社联动-保障困境儿童健康成长帮扶女童个案中，街道牵头社工站执行，与相关部门进行多方联席会议（学校、社区、社工、未保站、综治等），共同商议妥善的照顾计划及介入方案。在介入过程，社工每日与困儿及照顾者联系，及时关注困儿的情绪、疫情网课情况、朋辈交往等及时给予支持，持续跟进到困儿母亲治疗结束，陪伴困儿顺利度过困境。在精准需求-社工助力困难群众脱贫攻坚个案中，整合公益岗位资源，及时介入辖区困境家庭，有效地为其增收。同步联动社区介入其家庭，排解其子女教育问题、亲子沟通

等方面困难，营造社区关爱互助的氛围。

4、本周期服务成效明显，服务获得学习强国等媒体多篇报道，服务对象满意度突出鲜明。

社工站的服务得到人民日报、南方日报、广州社工双百工程等各种纸质、电视媒体、网络公众平台的报道一共 16 篇报道。社工站收到感谢锦旗一面，感谢信若干，得到社区以及社区居民较好的评价和专业服务肯定。

五、存在问题或不足

存在问题。社工站对党建引领下社区共建共治共享的社会服务模式探索需要进一步加强。目前社工只通过项目服务的对接加强与基层党支部的沟通与合作，但对于建立常态化的联动模式还需要加强。

应对策略。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。

六、相关建议

（一）政策方面建议。

“广东兜底民生服务社会工作双百工程”是省、市、区各级民政部门指导推进的重点项目，应继续执行相关政策，建议保障街道层面的社工站及社区层面的社工点的服务经费、保障社工站的项目营运经费稳定，不应削减。对兜底和

困难群众的基数大的服务片区、社工点，相应调整或逐年提高经费投入及经费激励机制，保障有效落实“一社区一社工”的服务以及社会工作人才的稳定性，提供社会工作服务质量。

（二）项目管理方面建议。

加强双工联动，协同推进服务。进一步在“双百工程”的推动下，社工站站长以街道分管领导及站长双重角色站位，主持社工站（点）之间的沟通联动会议，优化社工站建设、管理、服务有关事项，推动直聘社工与购买服务项目社工联动形成以服务对象需求为准，涵盖“主动发现、业务受理、信息核对、建档立卡、落实政策、精细服务”多个方面的协同服务运作机制。

（三）绩效管理方面建议。

建议加强社区直聘社工及购买社工清晰工作指标和任务，将工作任务纳入个人考核及绩效指标，并根据社区社工点、片区进行统计，定期汇总汇报，检视。

（四）其他方面建议。

暂无