

2023 年度广州市白云区人民政府景泰街道 部门重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

为全面贯彻党中央、国务院关于发展社会工作的系列指示精神以及民政部关于加快乡镇（街道）社工站建设、省关于“广东兜底民生服务社会工作双百工程”（以下简称“双百工程”）部署要求，确保镇（街）社工站 100%覆盖、困难群众和特殊群体社会工作服务 100%覆盖。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》等有关文件要求执行，通过服务形式委托第三方社工服务机构承接运营社工站购买服务项目，对社工站专业社工服务力量予以补充，综合运用社会工作服务专业知识、方法和技能，促进社会工作聚焦特殊群体，聚焦群众关切，切实发挥其参与基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务的作用，增强社区居民的获得感与幸福感，加强和创新社会治理，推进社会治理体系和治理能力现代化。

（二）项目资金分配情况

依据《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），景泰街社工站项目年初预算资金主要来

自广州市、白云区财政，由2023市财政社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费120万和家庭综合服务中心120万两笔项目资金组成，共240万。年中未发生调整，年末调增算220万，财政资金支出460万元，支付给中标机构广州市白云区怡景社会工作服务社。预算执行率为100%。

（三）项目政策依据

根据省、市民政部门关于“兜底民生服务社会工作双百工程”实施工作统一部署，在区民政局的统筹指导下，我街认真贯彻落实、积极谋划推动，完成1站17点的“双百工程”社工站（点）建设任务，实现辖内社会工作服务站（点）100%全覆盖，有效延伸基层民政服务触角。社工站依托党群服务中心、政务服务中心等场地共建，均按要求配备相应的办公设备，统一标识和工作制度。目前街道共有直聘社工19名，同时通过购买社会工作服务项目方式引入专业社工作为基层社会工作服务的补充力量，夯实社工专业服务基础。

景泰街坚持党建引领社工服务，不断推进党组织建设，以党建引领为核心开展“双百工作”民生兜底工作，把党的领导作用始终贯彻在社会服务工作上，具体通过“听党话，跟党走”社工站党支部建设、党建引领社区共建服务、“凝党心，齐参与”党员志愿服务三个板块推进具体党建工作。党支部通过“一社区一社工”联络机制，与社区党委保持线上线下联系，根据各社区的特点、需求，联动社区党委、两新党组织等资源开展具体民生服务。社工站发挥“红棉共建”功能，围绕社区需求，通过“我为群众办实事”主题，联合

开展党建共建系列活动，深化党建引领，推动社区共建共治共享。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

项目年度绩效目标为通过开展街社工服务站，坚持党建引领，通过专业社会工作介入，持续做好对社区弱势群体的兜底性服务工作，形成党建引领社会服务品牌，共享新时代下“共建”、“共治”、“共享”的社会治理格局的发展成果，逐步实现“爱在身边”的宜居社区。

本次评价采用目标预定与实施效果比较、定性与定量综合分析等方法，对决策、过程、产出、效益方面进行全面综合评价，

（一）项目过程指标 27 分，其中资金管理 12 分、事务管理 15 分。此指标是确保目标顺利实现的重要手段。通过及时监督项目进度和质量，可以发现问题、解决问题，确保指标

（二）项目产出指标 53 分。其中数量指标 20 分、质量指标 15 分、时效指标 10 分、成本指标 8 分。通过分析、归纳总体绩效目标，明确关键性指标来测量项目的主要绩效。

（三）项目效益指标 20 分。通过社工服务站的社会知晓率和服务对象满意度体现项目整体产出对社会发展带来的影响和效果。

项目绩效指标构成及分值权重

一级指标	二级指标	三级指标	分值
过程	资金管理	预算执行率	12
	业务管理	每季度督查	15
产出指标		总服务时长	5
	数量指标	社工站人员到位率	5
		服务指标数量	10
	质量指标	第三方评估结果	15
	时效指标	项目开展及时性	10
	成本指标	服务保障费	5
效益指标		中标机构管理费	3
	社工服务站的社会知晓率		10
	服务对象满意度		10
	合计		100

主要说明项目年度预期绩效目标、产出指标和效益指标设定情况（指标构成及分值权重）及设定原因

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

从资金投入、过程、产出、效果等方面，对财政资金使用绩效进行科学、客观、公正的评价，找出绩效预期目标完成情况、重点评价项目资金的支出效率和综合效果，分析存在问题及原因，提出改进工作的意见和建议。

（二）绩效评价标准和评价方法

1、评价标准。

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》（穗府办〔2023〕7号）文件对项目重点绩效评价的管理要求，并结合项目自评情况，以资金使用结果为导向，确定评价内容并相应选设指标及权重。

指标体系采用百分制的计分方式，评价分4个等级，分别为：

90（含90）-100分为“优”，

80（含80）-90分为“良”，

60（含60）-80分为“中”，

60分以下为“差”

2、评价方法。

结合日常管理及第三方专业机构出具的项目评估报告，分析项目实际产出与效益，评价目标完成情况。

（三）绩效评价实施过程（前期准备、组织实施、分析

评价)

1、前期准备

确定评价的目的、指标体系、方法、标准等，根据项目的内容和特征制定了评价指标体系及评价标准。

2、组织实施

根据绩效评价指标体系，通过单位自评及相关信息报送、现场访谈等方式，然后，结合日常管理及第三方专业机构出具的项目质量评估报告，对比实际工作，按照绩效评价指标评分表，逐项进行分析，了解项目整体实施情况、资金分配情况等整体情况，包括对资金使用单位进行访谈及现场材料核查、财务资料核查等。

3、分析评价

①对指标设定、项目管理制度建设与执行等管理情况以及项目资金使用、成果统计等绩效情况进行分析，对该项目进行定性、定量的评价，分析该项目的实施效果。

②根据设计的评价指标体系与评分标准，计算绩效评价指标得分，形成评价结论。

四、绩效评价指标分析情况

(一) 项目管理绩效指标分析

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
过程	资金管理	预算执行率	12.00	12.00	100.00%
	业务管理	每季度督查	15.00	13.00	86.67%
产出指标	数量指标	总服务时长	5.00	5.00	100.00%
		社工站人员到位率	5.00	5.00	100.00%

	服务指标数量	10.00	10.00	100.00%
质量指标	第三方评估结果	15.00	14.00	93.33%
时效指标	项目开展及时性	10.00	10.00	100.00%
成本指标	服务保障费	5.00	5.00	100.00%
	中标机构管理费	3.00	3.00	100.00%
效益指标	社工服务站的社会知晓率	10.00	9.50	95.00%
	服务对象满意度	10.00	8.98	89.78%
	合计	100.00	95.48	

从 3 个一级指标得分率均超过 90%，过程指标得分率 92.59%，产出指标得分率为 98.11%，效益指标得分率为 92.39%。从 8 个二级指标得分率看过程业务管理的得分率最低 87%，其次为服务对象满意度得分率 90%。

根据项目管理绩效评价表中各指标得分对项目的立项定位、预算编制、组织实施、绩效管理等情况进行分析。

（二）项目结果绩效情况分析

1、过程指标（（满分 27 分，得分 25 分）

①资金管理（满分 12 分，得分 12 分）

2023 市财政社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费 120 万和家庭综合服务中心 120 万两笔项目资金组成，共 240 万。年中未发生调整，年末调增算 220 万，调整后金额为 460 万，财政资金支出 460 万元，预算执行率为 100%。故得 12 分。

②业务管理（满分 15 分，得分 13 分）

景泰街作为社会工作服务购买主体，负责对社工站进行

业务指导、日常监管、经费使用监管并承担相关协调工作。景泰街通过月度会议形式及每个季度督查对社工站运营及服务情况实施常态化监管，听取社工站汇报当月工作总结并与之沟通确定下月工作计划，确保购买方义务基本履行。但在日常督导过程中，景泰街社工站在服务档案及时更新和场地物资管理方面有待加强。故得 13 分。

2、产出（满分 53 分，得分 52 分）

（1）数量指标（满分 20 分，得分 20 分）

①年度服务总工时

根据景泰街社工服务站工时汇总数据，2023 年景泰街社工站实际服务总工时满足《广州市白云区景泰街社工服务站（家庭综合服务中心）服务协议》对服务总工时的要求 30184 小时，故得分 5 分。

②社工站人员到位率

根据第三方评估报告，2023 景泰街社工服务站配置人员满足《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》要求，故得分 5 分。

③服务指标数量

根据《广州市白云区景泰街社工服务站（家庭综合服务中心）服务协议》，应完成 62 个专业个案服务，41 个小组服务，64 个活动，1655 个探访，4000 个电访，发展新登记志愿者 200 人，培育志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 15

场次。经第三方末期评估报告服务数据统计，实际完成 62 个专业个案服务，41 个小组服务，64 个活动，1655 个探访，7312 个电访，发展新登记志愿者 394 人，培育志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 27 场次，均满足服务协议对数量的要求，故得 10 分。

（2）质量指标（满分 15 分，得分 14 分）

2023 年广州市白云区民政局聘请的第三方评估机构（广州市社会组织联合会）对景泰街社工站项目进行了末期评估，景泰街社工站末期评估等级为良好。故得 14 分。

（3）时效指标（满分 10 分，得分 10 分）

根据景泰街社工站服务计划与自评报告，及每个季度广州市双百督导对社工站进行规范化专题督导，社工站服务项目实际开展进度与服务计划相符。故得 10 分。

（4）成本指标（满分 8 分，得分 8 分）

2023 年广州市白云区民政局聘请税务师事务所（广州市诚安信税务师事务所有限公司）出具财务报告，景泰街社工站的服务保障费和中标机构管理费使用符合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》（穗府办规〔2018〕13 号）要求，审计结果为合格，故得 8 分。

3、效益（满分 20 分，得分 18.48 分）

①社工服务站的社会知晓率（满分 10 分，得分 9.5 分）

据末期评估报告数据，周边社区居民知晓率较高，2023年社工站共获得 28 篇媒体报道，其中国家级 10 篇，省级 3 篇，市级 8 篇，区级 4 篇，街级 3 篇。经抽查社工站运营情况相关资料，社会工作作为新兴的一个事业，仍有部分群众对社工站及其服务不了解，今后仍需加大宣传力度。故得 9.5 分。

②服务对象满意度（满分 10 分，得分 8.98 分）

经对景泰街社工站提供的服务对象名单进行满意度抽查，受访的服务对象、居委会代表及合作方代表满意度分别为 89.78%、100%和 90%，服务对象表示社工服务态度良好，平时能温柔、有耐心地协助解答疑难，居委会代表对社工站在疫情期间对基层工作的支持予以肯定，合作方代表也表示社工能基本按照商定内容开展服务，成效较为理想。故得 8.98 分。

针对产出指标和效益指标完成情况进行绩效分析，重点说明成本、经济、社会、政治效益及对环境和社会可持续性影响等情况。

注：以上分析要有因果关系，内容完整、逻辑清晰、勾稽关系严密。

五、项目综合评价等级和评价结论

（一）项目综合评价得分及评价等级（分优、良、中、差四个等级，分别对应不同的分值）

根据本次绩效评分表，本项目绩效评价总分 100 分，本项目总体绩效得分 95.48 分，绝大部分项目绩效指标均已完成指标值，评价等级为“优”。

（二）项目综合评价结论

注：在设置评价分值体系时应综合考虑项目总体情况，不得出现评级分值与实际工作质量（成效）不符等现象。

社工站运营情况，全面贯彻落实党的十九大精神，按照中央、省、市决策部署，通过政府购买服务的方式，支持社工机构开展专业的社会工作服务，由社工机构承接运营社工站，开展专业服务，切实为困难群众等弱势群体提供有效服务，为有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社工服务，帮助他们走出困境，促进社会和谐稳定发展。

结合社工站日常管理及第三方专业机构出具项目质量评估报告，2023 年通过购买社工站项目，项目基本按照预期计划完成了年度工作任务，实现了年度绩效目标。但也存在着在项目运行中，，但仍存在项目管理力度有待加强、绩效管理观念有待加强等问题。。

综上，从行为导向来看，项目的实施与指标标准基本符合。从结果导向来看，项目年度目标已达成，并且向中长期目标逐步迈进。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

主要描述项目实施绩效目标过程中存在的问题和采取的改进措施，项目实施的经验、教训和建议。

1、完善各项管理制度，细化服务流程。社工站管理架构完善，社工站人事、财务、物资、档案、安全等管理制度健全。根据省印发的《关于实施“广东兜底民生服务社会工作双百工程”的通知》（粤民发〔2021〕3号）及市、区印发《关于印发“广州兜底民生服务社会工作双百工程”实施方案的通知》（穗民〔2021〕209号）、《关于印发“广州市白云区兜底民生服务社会工作双百工程”实施方案的通知》等有关文件，社工站制定了系列管理制度，形成“一职责一规定七制度”的制度体系。主要包括：《景泰街“双百工程”社工站岗位职责》、《景泰街“双百工程”社工站人事管理制度》、《景泰街“双百工程”社工站财务管理制度》、《景泰街“双百工程”社工站物资管理制度》、《景泰街“双百工程”社工站档案管理制度》、《景泰街“双百工程”社工站安全管理制度》、《景泰街“双百工程”社工站办公设备管理规定》、《景泰街“双百工程”社工站站点管理制度》、《景泰街“双百工程”社工站场地管理制度》，实现以制度管人，以流程管事，大大提升社工站运作效能。

2、善用结果导向，推进专业服务。社工站严格按照“目标-计划-过程-结果”专业管理评估体系推进专业服务，分别设立了《景泰街“双百工程”社工年度考核制度》、《景

泰街“双百工程”社工站兜底对象跟进服务机制》、《景泰街“双百工程”社工站三防工作应急预案》、《景泰街“双百工程”社工站服务质量监测管理制度》、《景泰街“双百工程”社工站专业服务流程》等工作指引，每个服务片区制定《景泰街“双百工程”社工站XX社工点年度服务计划》，根据服务计划推进该社工站（点）年度服务工作，撰写《景泰街“双百工程”社工站XX社工点年度服务总结》，梳理年度服务工作成果和亮点，逐步提高和完善服务机制，利用专业管理评估体系推进服务，不断提升社工站的整体服务水平和综合发展能力。

3、发挥双百社工力量，做细做实兜底民生服务。社工站秉承“精准化识别、精细化服务”的原则，每月健全完善《服务对象家庭信息汇总表》，根据“识别对象—分析需求—制定计划—协调资源—专业介入—跟踪成效”的服务程序，通过个案、社区活动、小组活动、探访、电访等方式，为在册兜底服务对象提供常态化探访服务、技能学习、情感支持与陪伴、情绪疏导、微心愿（物资支持）、照顾困难缓解等服务，在一定程度上缓解了服务对象的生活压力、照顾困难以及提升服务对象解决问题的能力。2023年，景泰街社工站共服务困难群众和特殊群体6425人次，实现了100%全覆盖建档和服务。同时不断拓展挖掘潜在的困难服务对象，为残

疾、单亲困难人群提供日常关怀、个案辅导、小组和社区活动等服务，服务 326 人次。

（一）政策方面建议。

本项目决策严密、立项程序合规，绩效目标明确、可行、合理，且符合县政府决策部署和宏观政策规划，无其它建议。

项目管理方面建议。

项目支出用途明确，建立了资金专项管理办法，项目资金实际使用方向与计划一致，资金使用合规，项目采购及管理程序规范，实施了监管，具有一定的社会效益以及经济效益，受益群众满意。

绩效管理方面建议。

通过绩效自评，进一步规范财政资金规划编管理，强化部门责任意识，提高财政资金使用效益。

（四）其他方面建议

1. 加强对基层社工的培训，包括资料的留档、整理要求及相关格式等。

2. 保证专业服务质量建议。一方面，提高乡镇政府和工作人员对社工服务机构的认识了解，让社工在缓解基层民政工作压力的同时，避免承担过多其他方面的行政性事务，回归社工本质，保证专业服务时长；另一方面，提升社工基本素质和专业服务能力，遵循专业、负责、为民解忧的服务思想，开展好专业服务工作，保证专业服务质量。

七、绩效评价结果应用

重点说明应用绩效评价结果，改进管理、合理预算安排、实施奖惩和问责等情况。

（一）完善绩效目标设置。可结合项目本年度预期产出成果及成果相关效益设置内容予以考核，如可在绩效目标中增加“开展活动次数”“服务人次”“提高公共服务能力”等内容。

（二）规范绩效指标设置。首先是对绩效目标进行细化、量化。然后是设置绩效指标值时若有对应任务文件的，以任务文件内数据为指标值，对于较难量化的指标，也可设置定性指标值予以考核，但需注意指标值的可衡量性。