

附件 4

2023 年度广州市白云区人民政府石门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）项目背景资料

广州市白云区人民政府石门街道办事处开展家庭综合服务中心运营经费项目，项目通过政府购买服务方式，由广州市风向标社会工作服务中心承接运营，为街道辖区范围内的个人、家庭及社区提供专业化的社会工作服务，共配备 20 位工作人员。坚持立足辖区居民需求，指导社工服务站探索“五社联动”促进基层治理，运用个案、小组以及社区工作三大专业方法，向辖区内居民提供青少年、长者、家庭、残障康复、社区发展及志愿者等方面的专业服务。督促家庭综合服务中心运营经费严格按照《广州市社工服务站管理办法的通知》精神，规范使用项目经费，确保年度经费及时支出，充分发挥经费使用效益。

（二）项目资金分配情况

根据《广州市社工服务站管理办法的通知》精神，家庭综合服务中心运营经费全年预算数为 120 万元，其中当年财政拨款 120 万元，年度预算执行数为 120 万元，预算执行率为 100%。该经费项目由石门街公共服务办公室统筹管理使用，根据服务协议约定按时支付经费。严格按照《广州市社

工服务站管理办法的通知》项目经费使用指引，经费项目通过党工委会议研究落实使用。全年经费项目使用范围包括：一是完善社会工作服务站阵地宣传建设，营造社会工作浓厚宣传氛围；二是用于支付社工服务站工作人员费用、服务质量保障费用、承接机构管理费用等。

（三）项目政策依据

《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。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

我街严格要求并监督承接机构规范使用项目运营经费，确保年度经费及时支出，充分发挥经费使用效益。旨在通过社会力量整合社区资源，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务，创造和谐社区。

1. 产出指标

（1）数量指标：社工服务人次完成率 100%、服务站点覆盖率 100%。

（2）质量指标：支出及时率 100%、接受第三方服务评估结果为良好。

2. 效益指标

（1）社会效益：链接社会资源服务辖区居民达到 100%。

（2）经济效益：社会工作服务站阵地宣传影响力 100%。

3. 满意度指标

专业服务指标满意度：服务对象满意度 100%。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

街道工作人员定期通过查阅账簿、实地调研调查等形式，开展家庭综合服务中心运营经费项目立项、资金管理和使用、项目实施等资料的督查，从项目立项的规范性、资金使用的合规性、项目管理制度的健全性以及制度执行的有效性等方面，分析项目是否达到预期产出和效益，综合衡量预算资金的绩效情况，做到及时发现问题，总结经验，提出改进意见和建议，进一步提高专项资金的使用效率。

（二）绩效评价标准和评价方法

1、**绩效评价标准。**本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据《广州市白云区财政局关于印发 2023 年广州市白云区财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（云财〔2023〕69 号）有关规定设置；个性化指标预期目标值主要依据《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》（穗府规办〔2018〕13 号）、《广州市白云区石门街社工服务站（家庭综合服务中心）服务协议》以及项目绩效目标申报表等文件确定。

2、**绩效评价方法。**按照绩效相关评价的原则，客观公正、综合分析，从决策、过程、产出和效益的绩效逻辑路径，结合相关部门开展本项目的实际情况，运用定量和定性分析相结合的方法，通过指标设计和量化分析，综合考察项目的完成情况，检验项目以及财政资金的使用效果和效益，总结经验做法，客观反映项目管理和实施中存在的问题，切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。

（三）绩效评价实施过程

围绕项目支出，研析人、财、物等资源投入与项目产出和效益的匹配情况，从经济性、效率性、效果性、公平性等多个层面更加精确的分析和查找问题，提出改进建议；通过研究梳理项目决策、实施过程、项目产出和可持续性等方面的信息，分析项目支出的效益和群众满意度，总结经验做法，找出资金使用和管理中的薄弱环节，提出针对性建议，进一步提高预算资金的使用效率，强化财政预算管理。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

家庭综合服务中心运营经费的年度实际综合情况，项目效益分析如下：

一是在数量指标方面，2023 年石门街社工站共完成专业个案 76 个，咨询个案 24 个，专业小组 28 个，社区活动 153 次，新增志愿者 96 人等；二是在专业服务方面，强调社工一要以“脚画地图”的方式熟悉社区，协助街道对民政服务对象和困境群体进行全面核查，做到“一户一档”“一人一案”；强调运用社会工作专业方法，不仅协助困难群众和特殊群体享受党和政府的惠民便民利民政策，更要提供增能赋权等服务。三是引导居民互助，培育志愿者队伍，激活社区公共活动空间，推动社会力量和公众参与社会治理。

（二）项目结果绩效情况分析

项目产出及效益情况从全年考核结果和项目绩效自评情况来看，能较好完成项目服务指标工作，完成情况如下：

- 1、产出指标方面：社工服务站年度服务人次大于 10 万人次，完成全年任务 100%；项目全年宣传次数大于 2 次以上，完成率达 100% ；
- 2、效益指标方面：链接社会资源服务辖区居民，该项目全年链接资源大于 10 万以上，完成率 100%。
- 3、可持续影响指标方面：该项目全年培育志愿者人数大于 10 人以上，达成预期指标，完成率 100%。

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

家庭综合服务中心运营经费项目经费绩效自评得分为 100 分，预算执行自评得分 20 分；产出指标得分 40 分；效益指标得分 30 分；满意度指标得分 10 分， 自评等级为优 。

（二）项目综合评价结论

经评价，2023 年家庭综合服务中心运营经费项目完成情况较好，预算编制合理，项目和资金管理较为落实，整体项目效果较好。本次绩效评价综合得分为 100 分，评价等级为“优”。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）主要经验做法

1. 项目运营管理。一是人员配置方面：结合街道、社区实际，严格按照相关政策规定，针对不同岗位和工作内容，对服务团队人数进行了合理配置；二是安全管理方面：完善安全管理工作制度，加强单位的安全管理工作，积极组织员工开展自救互救及各种消防器材的正确使用等消防知识培

训和实操演练。

2. 党建引领服务：积极组织党员及非党员学习党的最新路线方针，完善社工学习记录，提高社工工作的水平和能力；充分利用专业优势和群众基础，积极协助街道党委做好各项工作，动员双报道党员参与社会治理，为常态化党建工作提供有力支持。

3. 青少年服务：针对困境青少年，通过建立完善的档案及服务机制，做到全覆盖。根据困境对象的不同层次，严格进行精细化、高标准的建档工作。通过举办多样化、特色化社区公益活动，提升青少年的社会责任感。

4. 长者服务：通过多维度、多层次区分长者群体，完成资料收集、归档工作，了解他们的身体状况、生活需求和心理状态，制定个性化服务计划。通过开展各种长者活动和宣传工作，增强长者防诈骗意识和能力，帮助他们更好地保护自己的财产和权益。

5. 家庭服务：建立明确的分层管理制度，确保困难家庭全面建档。发挥社工的咨询和指导作用，通过家访和电访，了解困境家庭的实际情况。帮助家庭解决问题，为他们提供经济上的帮助和社会资源的支持，提高家庭生活质量。

6. 志愿服务：引导居民积极参与，包括不同年龄层和不同专业领域的社会人员，开展志愿者队伍培育工作，进一步增强社区居民的凝聚力和使命感，也提升了志愿者们的责任感和使命感，推动社会力量和公众参与社会治理。

（二）存在问题

1.需求调研工作有待加强。社工站需求调研的内容覆盖面不够广、人群覆盖不够全面、挖掘服务对象的需求不够深。存在一些特殊群体由于自身表达能力有限，没有被充分调研到，导致需求被忽视。同时，没有充分考虑服务对象需求的动态变化，在服务跟进上存在一定差距。

2.联动服务上有待加强。缺乏资源共享机制，社工站项目与外部合作单位之间，没有建立完善的资源共享平台，导致重复收集资源、资源调配困难等问题，影响联动服务效果，使得服务工作无法高效、快捷开展。

（三）相关建议

根据《广州市社工服务站管理办法的通知》项目经费使用原则，切实增强社工站运营经费的保障性和经费使用的规范性、有效性，购买社工服务项目承接机构应当建立专款专用制度，建议如下：

1.强化社工站需求调研工作。细分服务人群，运用多元化调研方法，线上问卷广泛收集信息，线下访谈深入挖掘问题，并对服务对象需求加强分层分类评估，精准了解各社区的不同阶段的服务需求，及时予以回应，为辖区居民提供全方位、精准化、专业化的社会服务。

2.加强部门服务联动频率。突出“五社联动”在解决问题中的成效发挥，明确社工站的角色定位，同时，深化“五社联动”的机制，加强内、外部沟通合作，整合资源，高效转化，提炼相关模式，凝练成社区治理的特色项目，打造品牌，扩大影响力。

七、绩效评价结果应用

针对广州市白云区人民政府石门街道办事处将家庭综合服务中心运营经费项目的评价结果、项目实施过程中存在的问题、相关的改进措施及时向项目相关人员进行反馈及整改落实情况监督检查。对于表现优秀的方面，如服务质量高、社区满意度高的服务，我街将加大投入和支持，总结推广经验，为其他类似项目的进行提供更多的参考和借鉴。此外，我街将绩效评价结果向社区和相关部门进行反馈，增强透明度和公信力，共同推进社工站服务的持续发展。