

广州市白云区公服办部门 2023 年社工站服务采购（家庭综合服务中心）项目绩效自评报告

一、基本情况

（一）项目实施情况

通过政府采购招标项目的中标结果（2018 年 8 月、2023 年 8 月），嘉禾街社工服务站（家庭综合服务中心）采购项目的中标单位是广州市白云恒福社会工作服务社，我街与白云恒福社会工作服务社分别签定了 2018 年 8 月至 2023 年 8 月为期五年、2023 年 8 月至 2026 年 8 月为期三年的社工站服务采购项目，服务协议一年一签。由广州市白云恒福社会工作服务社组织符合资质的社会工作者为嘉禾街辖区范围内的个人、家庭及社区专业化的社会工作服务。

（二）财政支出情况

嘉禾街社工服务站（家庭综合服务中心）每年服务经费为人民币贰佰肆拾万元（240 万元），用于支付项目的人员费用、服务质量保障费用和承接机构运营管理费用。

按照协议约定，签订生效且收到乙方提供的正式发票等相关申请拨款资料之日起 30 个工作日内拨付项目经费总额的 55%，2023 年 10 月我街向白云恒福社会工作服务社拨付 2023-2024 年度运营经费 132 万。

项目年度中期评估为合格以上的，自收到乙方提供的正式发票等相关申请拨款资料之日起 30 个工作日内拨付项目经费总额的 40%，中期评估等级为良好，2023 年 7 月支付 2022-2023 年度中期项目经费 96 万。

年度末期评估为合格以上的，自收到乙方提供的正式发票等相关申请拨款资料之日起 30 个工作日内拨付项目经费总额的 5%，末期评估等级为优秀，2023 年 7 月支付 2022-2023 年度末期项目经费 12 万。

（三）项目管理情况

按《《广州市社工服务站管理办法》（穗府办〔2023〕7 号）、《广州市民政局关于印发《广州市社工服务站管理》有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97 号）的文件精神，提供开展服务必备的服务场地及相关设备设施。由街道负责对社工站（家综）进行业务指导、日常监管、经费使用监管，由街公共服务办与社工站（家综）的服务配合、转介等工作。根据财政部门指导意见，做好服务项目经费预算报批工作，确保及时、足额落实项目经费。严格按照支付管理有关规定、项目执行进度和协议约定，协调区财政局办理经费拨付手续。

（四）项目绩效管理情况

建立健全的财务管理制度，严格遵守国家相关财务规定，对项目资金进行规范的财务管理和会计核算，严格按有关规定管理使用政府购买服务经费，项目结余经费须用于项目业务的拓展和加强。经费使用须接受甲方及有关管理部门

的监督。严格按有关规定管理使用好服务经费及各项费用，项目经费专款专用，绝不能虚报、滥用、挪用和侵吞项目经费。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

在项目年内完成服务总工时 30184 小时，在评价期绩效目标达成情况如下：个案按案 70 个，服务 353 节。小组 27 个，服务 108 节，服务 981 人次。活动 87 个，服务 6305 人次。上门探访和电访共计 3858 次。发展志愿者 73 人，发展志愿者队伍 10 支，培训志愿者骨干 27 人，志愿者培训 24 次，志愿者活动 93 场，志愿者服务人次 4322，志愿服务时数累计 2739.7 小时，座谈会 9 次，联席会议 14 次。

2023 年，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对白云区嘉禾社工站分别展开了中期、末期评估工作。评估主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈（访谈）、填写问卷等形式，对嘉禾社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。2023 年度中期评估等级为良好、末期的评估等级为优秀。

（二）项目效益分析

嘉禾街社工服务站以文献查阅、访谈、问卷等方式重点围绕社区困境群体、社区普通居民、高关注度的社区问题及社区资源这四大方面进行全面调查、统计、分析并形成相应的服务调研报告，一方面为更好掌握社区困境群体的情况，全面掌握社区资源，精准评估社区重点问题，为 2023 年度

服务的精准、适切、深入开展提供方向指引与专业建议；另一方面，加强与职能部门的沟通，全面了解职能部门对社区管理、社区治理等方面的构思及举措，为日后的工作联系、服务对接等事宜奠定基础。

（二）支出效益分析

利益相关方满意度及知晓度：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（1）社工站项目安全管理工作机制以规范管理体系的形式呈现，执行有力，工作痕迹较为充分；服务规范、多渠道宣传、同工及服务对象的权益保障等工作能落到实处；

（2）社工站的服务活动有成效。例如望南社区通过社区居民自主运营儿童空间，实施儿童融合项目从“空间友好”和“服务友好”两个层面落实“儿童友好社区”的相关政策与制度，得到服务对象的肯定和点赞。

（3）项目团队在街道党工委和办事处的指导和支持下，在五社联动机制和运作模式方面做了较深入的探索，助力街道成立聚善联盟，有效运用辖内的慈善空间、慈善超市和慈善广场三个载体，主持策划“嘉禾慈善日”一月一主题，常态化为社区居民提供参与慈善、奉献爱心的平台。

三、存在的主要问题

一是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。二是站点的服务成效以及服务宣传力

度仍需加强。

四、下一步改进措施

一是强化党建引领，积极下沉社会，以推动“五社联动，关爱一老一小”为重点，推动志愿服务高质量，引领行业社工积极创新“五社联动”机制，有效在服务辖区困难群众，关怀弱势群体、和谐社区建设等方面发挥专业作用。二是发挥好双百工程的民生兜底作用，建立困难群众的定期探访工作机制，持续推进对困难群众的生活救助和精神救助相结合的全方位救助体系建设；三是结合嘉禾街情民意，进一步探索品牌内容和模式，提高社工站在资源整合的运用方面的能力，深化和落实项目服务，扩大服务成效。

五、附件

项目支出绩效自评表，以及认为其他需要作为绩效自评报告附件的有关文件、资料等。