

2023 年度广州市越秀区人民政府华乐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

项目名称：家庭服务中心建设（社工服务站）项目。

主要内容：为华乐街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，2023 度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点项目为“绿色家园·垃圾分类”服务。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色项目“情暖华乐、志愿服务”困境人士社区支援项目、“随居而安、迁有所乐”随迁长者社区融入项目。

项目历年安排：根据《广州市民政局关于印发<广州市家庭综合服务中心项目招标文件有关文本设定指引（暂行）>

的通知》（穗民规字〔2017〕11号）、《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）等相关文件规定，按照项目经费240万元/年，5年1200万元额度制定2019-2024年度华乐街社工服务站采购计划。经2019年3月22日公开招投标，由广州市心明爱社会工作服务中心中标，服务期限五年（合同一年一签）。

（二）项目资金分配情况

2023年度本项目资金来源为财政拨款资金，市资金、区资金各50%，共计240万元，其中：社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费120万元、家庭服务中心建设项目经费120万元。

（三）项目政策依据

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》（穗府办规〔2018〕13号）和《广州市民政局关于印发<广州市社工服务站服务清单指引（试行）>的通知》（穗民〔2019〕314号）文件的精神，由广州市越秀区人民政府华乐街道办事处具体负责，按照招标规定程序，采用政府购买服务的运作模式，由广州市心明爱社会工作服务中心承接运营广州市越秀区华乐街社工服务站，并提供具体服务。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

（一）项目年度预期绩效目标

按照社会工作的理念、方法和技巧，以辖区居民需求为导向，以兜底群体服务为基础，汇集辖区各方资源，配合街道为社区居民开展多元化优质服务，为华乐街道管辖范围内的个人和家庭提供全面、优质的社工服务，以满足个人及家庭多样性和差异性的需要。通过社工站专业服务的开展，结合街道职能服务部门，能协助社区建设及提升居民参与，同时营造邻里之间互帮互助的社区氛围，协助街道打造共建共治共享的社会治理新格局。

（二）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

2023 年度家庭服务中心建设（社工服务站）项目共设置 10 个绩效指标，总分 60 分，按三级指标项数平均分配分值权重并保留两位小数，其中：产出指标 7 个，总分 30 分：数量指标 6 个，2 个分值权重 4.28 分/个、4 个分值权重 4.29 分/个；时效指标 1 个，分值权重 4.28 分；效益指标 3 个，总分 30 分：可持续性影响指标 1 个、分值权重 10 分；社会效益指标 1 个、分值权重 10 分；满意度指标 1 个、分值权重 10 分。各指标明确、清晰、可衡量，绩效指标的目标值符合项目实际情况。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

开展绩效评价为规范和加强财政支出管理，强化支出责任，构建“全方位、全过程、全覆盖、全公开”的预算绩效

管理体系，不断提高财政资金配置效率和使用效益。通过绩效评价，分析项目的管理规范性与目标效益实现情况，强化财政支出绩效理念，加强部门责任意识，发现存在的管理漏洞，提出切实可行的完善或整改建议。

（二）绩效评价标准和评价方法

1.绩效评价原则

（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正地反映。

（2）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

（3）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

（4）分级分类。本次绩效评价根据评价对象特点分类组织实施，发现问题提出明确整改措施和要求，并及时整改落实。

（5）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.绩效评价标准

本报告指标体系的评价标准按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设

置分级标准来体现该指标认可程度的差异。对于定量指标，一般通过公式等方式予以量化，可以准确数量定义、精确衡量并能设定目标值的考核指标。

3.绩效评价方法

本次绩效评价主要采用成本效益分析法、比较法和公众评判法等评价方法对家庭服务中心建设（社工服务站）项目进行绩效评价，系统、科学地反映评价项目综合绩效情况。

（1）成本效益分析法。通过项目实施年度期间内的支出与效益进行对比分析，综合评价绩效目标的实现程度。

（2）比较法。将预期绩效目标和实现情况进行对比分析，评价绩效目标实现程度；通过对比分析项目绩效目标与项目完成情况，评价项目是否按照计划完成，项目实施进度是否滞后；通过对比分析专项资金的具体使用方向和资金管理办法的要求，评价专项资金使用是否合规等。

（3）公众评判法。通过对社会公众进行问卷调查和回访的方式，调查社会公众对社工服务的感受以及回访反馈情况等。

（三）绩效评价实施过程

评价组遵循“客观、公正、科学、规范”的原则和“以结果为导向、基于证据”的思路，通过基础资料收集整理、书面评审、现场评价和综合评价等程序，采用抽样调查、现场评价等方法，全面、科学实施独立的重点绩效评价。本次重点绩效评价具体包含七个实施步骤，以下为各个实施步骤的具体

安排表（详见表 1）：

表 1 绩效评价工作流程明细表

序号	项目	内容
1	前期准备	安排评价机构与项目负责单位、实施单位进行对接，介绍评价过程。
2	初步材料收集	评价机构收集项目实施单位的基础佐证材料。
3	现场评价	评价机构到项目实施单位进行现场勘察，收集现场材料。
4	报告初稿	评价机构根据收集的书面和现场材料起草重点评价报告初稿，交项目负责单位审核。
5	征求意见	将报告初稿发送至项目负责单位进行征求意见，项目负责单位单位限期内反馈意见。
6	正式报告	根据审核意见及反馈意见对报告进行完善与修改，出具正式版报告，提交项目负责单位。
7	档案移交	评价机构整理评价过程中资料，电子材料移交项目负责单位备案。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

本评价指标体系依据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）设置。一级指标分别为投入、过程、项目绩效三个大类，根据项目特性具体设置明细评价指

标，并确定具体目标值。评价指标体系由三级指标组成，一级指标的分数分配比例为：投入占 20.00%，过程占 20.00%，项目绩效占 60.00%。一、二级指标分值分配表（详见表 2）：

表 2 评价指标体系分数分配表

类型	一级指标	二级指标	权重 (%)
投入	立项定位	项目立项	6
		目标设置	6
	预算编制	资金落实	8
过程	组织实施	资金管理	12
		事项管理	8
项目绩效	绩效评价	产出指标	30
		效益指标	20
		满意度指标	10

（二）项目结果绩效情况分析

1.产出指标完成情况

产出指标包括：社工服务在全区街覆盖率、每年社工服务人次、服务人数 30 人以上的社区活动次数、党建引领服务小时数、服务小时数、专业个案数量、个案服务和回访共 7 个方面，具体完成情况如下：

（1）社工服务在全区街覆盖率：年度预期值 100%，年度实现值 100%：2023 年度华乐街社工服务辖内 10 个社区全覆盖，为居民群众提供优质社工服务。

(2) 每年社工服务人次：年度预期值 ≥ 20000 人次，年度实现值 89727 人次：制定了以兜底群体为主的分级动态探访制度，每星期全覆盖对兜底对象进行问询走访。

(3) 服务人数 30 人以上的社区活动次数：年度预期值 ≥ 40 次，年度实现值 64 次：挖掘社区特色，结合传统节日，开展形式多样的社区活动，提升居民幸福感。

(4) 党建引领服务小时数：年度预期值 ≥ 550 小时，年度实现值 600 小时：坚持党建引领，培育流动党员志愿服务队等，并让其参与到探访、公益集市等志愿服务活动中。注重与辖内单位建立多元化的合作关系，本评估期内通过承接机构党支部与辖内企业及组织共签订 12 份共建协议，与辖区内江西银行等单位形成有效的合作互助关系，积极开展共建活动。

(5) 服务小时数：年度预期值 ≥ 30184 小时，年度实现值 30184 小时：全面服务访视兜底人群。按照“双百工程”部署要求，为全街特殊人群评估并建档，建立探访制度，实时掌握困难人群动态，整合惠民政策和相关慈善、志愿服务资源，开展“迎新春·圆心愿”等服务。

(6) 专业个案数量：年度预期值 ≥ 50 个，年度实现值 74 个：开展个案服务，建立一人一档，整合志愿服务资源并跟进特殊个案。

(7) 个案服务和回访：年度预期值 100%，年度实现值 100%：积极进行个案服务回访，跟踪服务对象后续服务。

2.效益指标完成情况

效益指标包括：社工站服务宣传推广、享受社工服务率、服务对象对社工站满意度共3个方面。具体完成情况如下：

（1）社工站服务宣传推广：年度预期值为定期推广，年度实现值全年推广51次：社工站积极利用线上及线下相结合的方式，线上通过微信公众号等途径，线下通过开展服务宣传推广活动等方式，以及结合服务报刊、宣传折页、活动预告等纸质媒介进行宣传推广，社工站服务宣传推广完成率100%。

（2）享受社工服务率：年度预期值100%，年度实现值100%：准确掌握兜底对象底数、类型和区域分布，100%建立档案，实现建档全覆盖，实行分级管理，并动态更新兜底对象档案资料，根据评估等级100%提供服务。

（3）服务对象对社工站满意度：年度预期值 $\geq 85\%$ ，年度实现值90%：2023年度通过评估方对服务对象满意度回访反馈、活动满意度调查、接收感谢锦旗等方式接受服务对象对社工站（家综）服务情况反馈，社区服务对象对社工站服务的满意程度完成率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

本次绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，评价结果采取百分制，按照综合评分划分为四档：90（含）-100

分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

（二）项目综合评价结论

1.总体结论

经考核，2023 年度社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费项目和家庭服务中心建设项目经费项目，绩效评价综合评分为 93.72 分，评价等级为“优”。项目所设置的绩效目标与绩效指标基本完成，但在目标设置、事项管理水平方面仍需加强。绩效评价得分情况表（详见表 3）：

表 3：项目管理绩效评价得分情况表

一级指标	二级指标	权重（%）	得分	得分率
立项定位	项目立项	6	6	100%
	目标设置	6	5	83.3%
预算编制	资金落实	8	8	100%
组织实施	资金管理	12	12	100%
	事项管理	8	7	87.5%
绩效评价	产出指标	30	25.72	85.73%
	效益指标	20	20	100%
	满意度指标	10	10	100%
合计			93.72	93.72%

2.各部分绩效分析

（1）立项定位分析

立项定位指标分值 12 分，评价得分 11 分，得分率为 91.67%。其中：项目立项得分率为 100%，目标设置得分率相对略低，得分率为 83.3%，主要原因是绩效目标的设置不完整、可衡量性不足。

（2）预算编制分析

预算编制指标分值 8 分，评价得分 8 分，得分率为 100%。

（3）组织实施分析

组织实施指分值 20 分，评价得分 19 分，得分率 95%。其中资金管理得分率为 100%，反映项目资金支付、资金支出和实施程序基本规范；事项管理的得分率相对略低，得分率为 87.5%，事项管理方面主要是人员费用、服务质量保障费用及承接机构管理费用未达到《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）的要求。

（4）绩效评价分析

①产出指标分值 30 分，评价得分 25.72 分，得分率为 85.73%。根据自评材料统计，各项产出指标均完成年初预期值，完成情况较好，但“每年社工服务人次”、“服务人数 30 人以上的社区活动次数”这两个产出指标设定的年度预期目标较低，年度完成实际结果超过年度预期目标 150%，此两个指标得分为分值的 50%。

②效益指标分值 20 分，评价得分 20 分，得分率为 100%。根据自评材料统计，各项效益指标均完成年初预期值，完成

情况较好。

③满意度指标分值 10 分，评价得分 10 分，得分率为 100%。接收社工服务群众对服务总体满意度高。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）主要经验做法

1.聚焦困难群众，全面服务访视兜底人群。按照“双百工程”部署要求，为全街特殊人群评估并建档，建立探访制度，实时掌握困难人群动态，整合惠民政策和相关慈善、志愿服务资源,开展“迎新春·圆心愿”等服务，并跟进特殊个案。

2.坚持党建引领，培育流动党员志愿服务队等，并让其参与到探访、公益集市等志愿服务活动中。领域注重与辖内单位建立多元化的合作关系，本评估期内通过承接机构党支部与辖内企业及组织共签订 12 份共建协议，与辖区内江西银行等单位形成有效的合作互助关系，积极开展共建活动。

3.关注打造领域特色，开展“绿色家园·垃圾分类”服务活动。建构了行之有效的服务举措，如采用了“三创三进”的推进举措。另外，还建立了一支共由 25 名骨干队员和 60 名队员组成、以退休老人为主的志愿服务队，有效发掘和利用了志愿服务资源。领域培育和建立了关于垃圾分类的常态机制，包括有队伍、有微信群、有会议、有监督制度、有自主活动的的能力，体现出“微治理”机制方面的创新。

4.能够根据重点长者和一般长者的需求分别设定“爱关

怀”计划和“爱成长”计划。针对重点长者的“爱关怀”计划，主要通过“特殊长者呵护计划”“特殊长者医护计划”“银光天使社区支持计划”三个服务内容进行落实。针对一般长者，主要关注长者的知识及技能的拓展，通过多元化学习平台的共建，为长者提供健康防疫、益智防衰、预防诈骗、智能应用和拓展社交等服务。本领域根据中期评估意见开展补充需求调研，重点关注和分析“老养残”家庭的需求，并优化服务体系，有针对性地开展活动宣传和个案服务，注重高龄“老养残”长者和残疾长者的问题挖掘与需求回应。

5.视需求调研工作，关注兜底困境家庭资源不足的情况和一般家庭存在提升亲子关系及教育能力的需求；领域面向困境家庭和一般家庭分别设计有“暖情·心关怀服务计划”和“长情·彩虹共成长服务计划”两大服务内容。本年度共为6名重点对象提供专业个案服务，为5户困难家庭点亮“微心愿”，链接儿童玩具、单车等资源，一定程度上满足了困难儿童的个性化需求。

6.重视需求调研工作，采用问卷和访谈的方式，面向兜底青少年和一般青少年开展研，在调研分析的基础上，结合抗逆力理论的指导，有针对性设计有“伴你同行”重点青少年关爱计划和“伴你发展”一般青少年关怀计划。在服务执行和成效方面，领域与广东实验中学越秀学校建立稳定合作关系，每周三驻校开展服务，协助青少年学习积极归因，提升抗逆力，积极参与社区。在情绪压力疏导、自残行为介

入等个案辅导上，能协助案主厘清现状、直面问题解决困境。领域重视中期评估意见，加强了服务经验的梳理和总结，撰写实务类文章投稿至《中国社会工作》、“社工客”公众号等。

7.挖掘社区特色，开展特色项目。特色项目一：“情暖华乐、志愿服务”困境人士社区支援计划。领域根据困境人士的社区支援需求，尝试关注资源提供主体和困境群体的双向需求，收集辖区困境群体的需求，通过链接社区资源和培育志愿者回应其需求。新增志愿者 200 名，孵化志愿者骨干 5 名；目前共有 5 支稳定的志愿服务队伍，累计培育 8 个社区社会组织，其中 1 支为本年度新培育；链接来自 18 个企业和组织的资源折合价值约 9 万元，为 250 人次居民提供了物资和人力方面的支持，服务有一定的覆盖面和影响力。特色项目的整体完成情况较好，有一定的社会美誉度，获得服务对象的感谢信和服务合作方赠送的锦旗等。特色项目二：“随居而安、迁有所乐”随迁长者社区融入计划。通过“暖心相伴”随迁长者护航计划、“优势助行”随迁长者互动成长计划、“同路同行”随迁长者全心关怀计划三个服务内容推动该特色项目落地。本年度建立随迁长者微信群 2 个，线下开展社区活动 9 个，尝试构建随迁长者的社会支持和社区融入网络，回应辖区内随迁长者的需求，体现社区特色。

（二）存在问题

1.目标设置完整性有待提高

目标设置的完整性方面，包含总目标和阶段性目标，包括如预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标，预期达到的效果性指标。本项目绩效目标的设置不完整、缺少质量指标，指标设置完整性有待提高。

2.事项管理未达到要求

人员费用、服务质量保障费用及承接机构管理费用未达到《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）的要求。

（三）相关建议

1.加强业务管理，完善自评资料审核工作

做好工作计划管理，整理好绩效指标佐证材料，合理安排日常工作规划，对提交的资料要仔细查阅，及时发现问题，要做到提交的资料数据要与项目数据一致。同时，加强和完善基础工作，促进基础工作的规范化和制度化，建立岗位责任追究制，提高基层工作人员责任心。

2.提升绩效指标设置水平

绩效指标应全面对应项目当年的计划工作内容，其中核心工作内容都应设有对应的绩效指标进行考核。绩效指标应涵盖政策目标、支出方向等主体内容，深入挖掘项目开展产生效益情况，提高年度绩效指标设定的精准度，保障指标设置的相关性、严谨性，形成绩效管理与项目进展有机结合的

机制，切实反映项目具体绩效成果。

七、绩效评价结果应用

加强项目绩效管理。分类设置绩效指标体系，强化绩效目标管理开展项目绩效评价，重点评价解决社区治理和服务民生需求中关键问题的效能、服务团队工作的效果、服务质量和水平，积极组织开展绩效自评。加强绩效评价结果应用，将评价结果作为后续项目调整支出结构、科学安排预算的重要依据。