

2023年度广州市越秀区人民政府白云街道 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

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）、《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法的通知》（穗民规字〔2019〕11号）、《广州市民政局关于印发《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系》的通知》（穗民〔2019〕293号）和《广州市社工服务站服务清单指引（试行）》（穗民〔2019〕314号）等相关文件，由白云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，由广州市恒福社会工作服务社承接运营白云街社工服务站，运用社会工作的理念、方法和技巧，强化党建引领社工服务站，围绕党建核心助推社区共建共治共享；为白云街辖内的个人和家庭提供全面、优质的社会服务，不断开拓志愿者、残疾人、社区矫正等服务领域，有效调动社区资源，努力实现社区居民困有所助、难有所帮、需有所应。

（二）项目立项依据

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）、《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法的通知》（穗民规字〔2019〕11号）、《广

州市民政局关于印发《广州市社工服务站(家庭综合服务中心)评估指标体系》的通知》(穗民〔2019〕293号)和《广州市社工服务站服务清单指引(试行)》(穗民〔2019〕314号)等相关文件。

(三) 项目绩效目标

通过社会工作专业方法,发挥党建阵地的作用,为社区居民提供专业化、一站式、多功能的社区公共服务。全年社工站专业人员的调研总工时合计为784小时。社区家庭探访户数至少为3850户,探访可重复计算。探访方式分为入户探访和电话探访,入户探访不少于900户次。由社工站主办、承办或者协办,以社工理念和方法在社区开展的社区活动,参加者不少于480人次。

(四) 项目资金来源及使用情况

街道社工服务站项目经费由市、区两级财政资助,一年为240万元,分三期拨付。

(五) 项目实施情况

广州市白云街社工服务站按照党建引领服务,设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域,重点服务项目“和谐邻里,友好社区”老旧楼栋微改造计划,特色服务项目是“有爱白云”社区慈善服务平台。项目执行与服务成效:(1)本年度为白云街社工站五年服务周期的第四年,社工团队能够梳理服务辖区内9个社区的状况和需求,设计服务。白云街作为老城区,人口密集度高,老年人口占比达到25%,社区之间存

在差异，三年疫情带来很多困难和问题，社区治理难度大。社工站按照“113X”模式开展需求评估，核心、重点、特色项目和三个基础服务板块均能够按照要求进行设计。社工站按照“113X”的框架设计符合白云街老城区实际状况的服务。社工站总体服务设计围绕“互助友好型社区”的建设框架，定位在环境舒适、守望相助、尊老爱幼、基本生活保障、心情舒畅拓展服务，主题重点突出。在服务设计方面，社工站总体设计服务能够回应白云街的实际需要。社工站与街道办合作推进儿童友好街区建设，硬件环境方面结合儿童活动中心、禁毒宣传馆、消防体验馆、社区“微改造”等体现友好社区特质，服务方面开展了儿童安全、儿童教育、儿童发展的系列服务。社工站的核心项目注重与在地党组织的联动，采取“先锋领航计划”“先锋阵地计划”、“先锋服务计划”等策略推进“党建+公益”服务；重点项目“和谐邻里，友好社区”老旧楼栋微改造计划推动了两栋旧楼完成楼道“微改造”，并由此引导多方参与，形成社区“微改造”的合力；特色项目“有爱白云”社区慈善服务平台累计发动300余人次进行捐赠，筹集各类资源折合人民币价值超过24万元，并有超过60%的资源投入到困境人群服务。在基础领域服务方面，长者领域服务有针对兜底长者的“暖心晚年”计划、针对一般长者的“安康晚年”计划、针对有能长者的“幸福晚年”计划；家庭领域服务有“整合社区资源，增强家庭社区支持网络”、优化环境守护儿童安全等服务；青少年领域服务凸显青年参与的服务策略。

(2) 白云街社工站在兜底服务方面按照要求开展服务，对242名兜底服务对象实现建档全覆盖，并根据服务对象的问题和

困难进行服务评估，其中低保低收44人，特困人员16人，孤寡独居长者188人，困境儿童3人，贫困重度残疾8人。社工站服务比较扎实，细致落地，能够链接各方资源为服务对象排忧解难。疫情期间社工站全力投入服务，“红棉守护热线”、志愿者招募培训及使用等工作与街道办紧密配合，社工团队敬业爱岗，积极奉献，参与社区流调、核酸检测、疫苗接种、困境人群生活资源派送等，尽心尽力服务社群，得到各方认可。社工站本年度新增志愿者143人，新培育志愿者骨干17人；原有志愿者队伍10支，新培育“守护白云善德公益青年志愿服务队”和“巧手筑爱手工志愿服务队”2支志愿者队伍。社工站能够链接社会慈善资源对兜底服务对象提供支持和协助，社工与社区建立了良好的合作关。

（3）社工团队的服务意识和资源意识不断增强，社工在街道办和居委会协助下能够多渠道募集社区慈善基金帮扶困境群体，社工站通过组织义卖、公益集市、“微心愿”募集等，联动党组织、社区居民、社区商户、企业单位等搭建社区公益慈善平台，超过六成的善款精准帮扶困境人群；推进的志愿服务能够聚焦到协助长者就医、服务统筹、家访电访、关注儿童出行安全的文明引导等，特别是疫情期间，为困难群体和隔离人群提供送菜送药、陪护就医等服务，协助社区开展了大量且有成效的服务，受到购买方和社区的认可和表扬。社工站积极协调疫情期间核酸检测、值班等时间与社工站服务指标必须完成的平衡，整合各方折合人民币价值超47万元的资源投入至社区服务中，提升了服务品质和成效。

(4) 社工站重视对服务的宣传和推广工作，通过宣传单张宣传KT板、视频、小册子、地图等多种方式宣传社工站的服务，获《人民日报》、《信息时报》、广州电视台、广州市应急管理局、广州市供销合作社等的报道，提升了服务的社会影响力。社工站有服务指标意识，评估期内能够按照年度服务协议进度推进服务指标的完成。

二、绩效评价概述

(一) 评价目的

通过引导社会工作服务机构参与评估，让社工机构更好地把握本机构岗位运作状况，并对岗位运作中存在的问题进行反思和修正。

(二) 评价设计与实施

评估由广州市社会工作协会根据《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》、《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

(三) 绩效评价指标体系和评分标准方法

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比10%，项目购买方（镇人民政府、街道办事处）评估分值占比20%，第三方专业服务评估分值占70%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值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

广州市白云街社工服务站在越秀区民政局、白云街办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是社工站五年服务周期的第四年，社工服务团队人员稳定性较高，能够基于对辖区各社区情况及需求的梳理，围绕“互助友好型社区”建设框架，设计“113X”模式的年度服务计划。社工站对兜底对象底数清，实现建档全覆盖；能够带动社区志愿者共同积极参与疫情防控、儿童友好社区建设等工作，特别是疫情期间积极配合和协助街道开展疫情防控工作，尽心尽力服务社群，筹集的善款及资源能够向困境人群倾斜。本评估期内各领域指标能够按照年度服务协议进度推进。

（二）项目绩效分析

1.项目管理。社工站本年度协议期为2022年8月4日至2023年8月3日，本次评估考核期为2022年8月4日至2023年6月30日，共计考核11个月。

2.服务开展情况。广州市白云街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是“和谐邻里，友好社区”老旧楼栋微改造计划，特色项目是“有爱白云”社区慈善服务平台、“友爱白云”志愿服务。

3.核心服务（党建引领）。核心领域能够紧跟机构党组织的步伐，积极推动各项工作落实，“三会一课”“两学一做”等常态化制度化开展，现发展了一名社工站社工为积极对象，进一步加强党组织的影响。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）社工站运营总体顺畅，能按照相关要求去做好上墙工作，能够按照疫情防控等相关要求做好来访者测温、登记等工作；场地建设整洁，社工站在主流导航系统的信息定位准。

（二）服务对象知晓度抽查情况。经对白云街社工站周边社区居民进行随机访谈10名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象30名、一般服务对象20名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民90.00%，重点服务对象83.33%，一般服务对象65.00%。

（三）白云街社工站在兜底服务方面按照要求开展服务，对242名兜底服务对象实现建档全覆盖，并根据服务对象的问题

和困难进行服务评估，其中低保低收44人，特困人员16人，孤寡独居长者188人，困境儿童3人，贫困重度残疾8人。社工站服务比较扎实，细致落地，能够链接各方资源为服务对象排忧解难。疫情期间社工站全力投入服务，“红棉守护热线”、志愿者招募培训及使用等工作与街道办紧密配合，社工团队敬业爱岗，积极奉献，参与社区流调、核酸检测、疫苗接种、困境人群生活资源派送等，尽心尽力服务社群，得到各方认可。社工站本年度新增志愿者143人，新培育志愿者骨干17人；原有志愿者队伍10支，新培育“守护白云善德公益青年志愿服务队”和“巧手筑爱手工志愿服务队”2支志愿者队伍。社工站能够链接社会慈善资源对兜底服务对象提供支持和协助，社工与社区建立了良好的合作关。

五、存在问题或不足

（一）社会工作者接受督导时数情况上，接受督导的时数未达到年度服务协议要求，从业年限为2年以上的社会工作者，应督导时数为576小时，实际督导时数为471.3小时从业年限为2年以下的社会工作者，应督导时数为44小时，实际督导时数为41小时。在督导管理工作方面，目前社工站能够以一年两次的频率，面向全体社工进行督导考核评分，但由社工填写的《督导考核评分表》中，仅进行的是分值方面的评分，据与中心副主任了解，督导考核评分报告中呈现的社工建议，副主任面向社工口头了解后进行直接呈现。综上，建议结合实际情况，在《督导考核评分表》中，增加用于收集社工所遇到的困难、疑惑，以及对社工站、承接机构建议的可由社工书写的栏目，以

更全面、客观、系统地呈现社工接受督导的情况，另外，可考虑采取匿名的方式收集社工意见，以促进社工能够更好地表达自身需求及建议，以此提升督导工作质量。

（二）社工站在安全管理工作方面仍有提升空间。一是建议社工提升安全意识，首先，经评估现场检查，办公室内配备的防毒面具具有被杂物遮挡的情况，现场提醒后已及时清理覆盖在防毒面具表面及放置在其前方的杂物；其次，目前社工站内共计存放3个已超过使用期限近1年的灭火器，且与仍在有效期内的灭火器并排存放，建议将其另行存放，并及时跟进统一回收处理等事宜。二是目前配备的外出开展活动时使用的药箱中，仅配备绷带、止血贴、藿香正气水等用品或药，建议可结合外出时容易发生擦碰现象的实际情况，增加碘伏、棉签等常用的用品。

六、相关建议

（一）项目管理方面建议

建议社工提升安全管理意识，结合服务评估及“双百”督导日常监督检查情况，强化站内安全管理工作，对于已超过使用期限的消防设施设备，予以及时处理。

（二）绩效管理方面建议

建议社工站在新的服务年度中，提升总体服务设计的深度和广度，进一步聚焦社区公共问题，探索和研究能够回应街道实际需要且能体现服务特色和社会工作专业性的总体服务。各服务板块及领域均需扩大服务的覆盖面，立足白云街资源丰富

的特点及优势，社工站及服务团队应进一步加强资源链接和整合的力度。社工站要持续推进服务深化发展，加强社工服务宣传工作，进一步提升社会美誉度。

2023年，白云街社工站（家庭综合服务中心）建设项目评估等级为良好。