

东濠街家庭综合服务中心项目 绩效自评报告

一、项目概况

（一）项目基本情况

东濠街社工服务站（家庭综合服务中心，以下称“社工站（家综）”）是通过政府购买社会工作服务的方式设置的专业社会工作服务平台，接受市、区民政局的业务指导，由社会工作服务机构承接运营，以服务困难群体为主，以家庭为本，以社区为基础，为有需要的社区居民提供预防性、支持性、补救性、照护性、发展性的家庭综合服务和其他相关的社会服务，为街道在管理公共服务、应对社区问题、缓解社区矛盾、提升社区参与、促进社区发展等方面提供协助和支持。

2018年我街根据《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）的相关要求，通过公开招标确认了东濠街社工站（家综）的服务承接机构为广州市黄埔区优势社会工作发展中心，项目总服务期为2018年9月1日至2023年8月31日，总服务期内一年一签，本次绩效自评为2021年9月1日至2023年8月31日（第四年度）的情况。2021年《广东兜底民生服务社会工作双百工程实施方案》（粤民发〔2021〕3号）印发实施，社工站建设管理政策发生重大变化，根据市、区民政局的要求和指导，第四年度服务期签订了两份项目协议，服务周期分别为2021

年9月1日至12月31日，2022年1月1日至8月31日，形成一个完整的服务年度。

（二）资金投入和使用情况

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》规定，社工站（家综）项目经费按240万元/年编制预算，项目评估经费按项目经费的2%编制预算（即4.8万元/年）。项目年初预算数244.8万元，全年预算数为244.8万元；全年执行数为244.8万元，完成预算的100%，支付的项目服务周期为2021年9月1日至2022年8月31日。本指标预期值100%，完成值100%，自评分12分

二、项目管理

（一）事项管理

由街道领导不定期对社工站（家综）的服务项目、服务开展等进行调研、指导；公共服务办定期对社工站（家综）的服务质量进行监督检查，每季度听取工作汇报、收集服务备案表，督促社工站（家综）定期向区民政局报送相关报表等材料；相关科室对应口线不定与社工站（家综）就相关服务进行联络沟通及指引；社工站（家综）根据每个服务领域的情况与特色制定年度服务计划和逻辑框架，合理规划各项服务实施进度。本年度街道引入第三方评估机构广州市社会工作协会、广州市东山税东税务师事务所有限公司分别对社工站（家综）的服务质量成效和财政资金使用规范性进行期中、期末评估，各项措施保障项目的有效、有序开展。本指

标全部达成预期指标，自评分 8 分。

（二）资金支付管理

我街严格按照《东漵街合同管理实施办法》（穗荔东〔2018〕27号）、《东漵街道办事处费用报销细则（试行）》（穗荔东〔2018〕18号）的相关要求进行项目经费支付，确保服务机构及评估机构达到支付条件才进行资金支付。本年度向广州市黄埔区优势力社会工作发展中心、广州市社会工作协会、广州市东山税东税务师事务所有限公司分别支付 240 万元、3.84 万元、0.96 万元，共支出 244.8 万元。

三、项目绩效情况

（一）项目绩效目标完成情况

项目绩效预期目标：进一步提高服务质量，提升服务的专业性，做到所服务的群体的自身功能增强，将服务的接受者逐步转变为服务的输出者，从孵化组织、识别组织转变为社会组织服务社区，关注社区问题，参与社区建设。

本服务年度运用社会工作专业服务手法，为兜底困难群体提供 100%覆盖服务，通过各项活动链接社会资源，提升困难群体生活质量，注重服务经验及志愿服务的推广，通过志愿服务活动 3641 人次及宣传项目服务成效、经验，推动社区治理发展，提高服务知晓度至 80%以上，总体服务需求达到基本满足。

（二）项目绩效指标完成情况

本服务年度至 2022 年 8 月末，社工站（家综）配备 21

名全职人员，全职人员中社会工作专业人员 14 名（中级社工师 4 名，助理社工师 10 名）。通过直接服务、间接服务及组织管理投入共 42806.5 工时，实现困难群体全覆盖服务，筹集资金、物资 21 万元，志愿服务活动 3641 人次，受惠居民人次达 28925 人次，参与市级以上媒体宣传 14 次，知晓率 80%以上。

1. 产出指标

产出指标权重共 40 分，设置人员到岗人次，服务总工时、服务机构专业服务质量、服务机构财政资金使用质量 4 个指标，权重各为 10 分。

（1）人员到岗人次

预期值全职人员应到 216 人次，实到 238 人次，完成值/预期值=1.1，社会工作专业人员应到 120 人次，实到 163 人次，完成值/预期值=1.3。本指标自评分 10 分。

除社会工作专业人员 14 名外，有 3 名其他人员通过了 2022 年度的助理社工师考试，增加专业服务力量。

（2）服务总工时

预期值 30184 工时，由电访探访、社区服务、一站式便民服务、个案、小组/工作坊、中小型活动、社区培育、参加街道工作、项目行政服务等项目组成并折合工时计算。至本服务期月末，各项服务折算工时得到完成值为 42806.5 小时。

完成值/预期值=1.42，预期值适中，但仍需说明是因疫

情防控需要新招募志愿人数及参加街道开展工作 2 项完成值上升，属于正常情况。本指标自评分 10 分。

（3）服务机构专业服务质量

引入第三方评估机构广州市社会工作协会对本服务年度进行专业服务评估，预期值为中期、末期评估结果均为良好及以上，完成值中期、末期评估结果均为良好，专业服务评估机构在末期评估时认为社工团队服务意识、资源意识、研究探索意识不断提高，总体服务设计逻辑性较强，各项服务指标的完成度均能达到末期评估的要求。完成值全部达成预期指标。该项指标自评分 10 分。

（4）服务机构财政资金使用质量

引入第三方评估机构广州市东山税东税务师事务所有限公司对本服务年度财政资金使用规范性进行财务评估，预期值为中期、末期评估结果均为合格，完成值中期、末期评估结果均为合格，财务评估机构在末期评估时认为社工站（家综）服务机构基本建立了财务监管、风险控制制度并能较好执行，对财政资金实行专户核算，项目经费使用符合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》的要求，完成值全部达成预期指标。该项指标自评分 10 分。

2. 效益指标

效益指标权重共 40 分，设置困难群体服务覆盖率（权重 7 分）、社区基金筹集资金物资（权重 7 分）、社区社会组织志愿服务人次（权重 7 分）、市级以上媒体报道（权重 7

分)、服务对象知晓度(权重6分)、服务对象及合作方评价(权重6分)6个指标。

(1) 困难群体服务覆盖率

本服务年度社工通过电访、探访、个案、工作坊、社区活动等各种手法,至本服务期月末,实现特困、低保低收、独居孤寡、困境儿童、贫困重度残疾人等共510人提供服务,缓解生活困难及焦虑无力情绪,给予展能平台。指标预期值为困难群体100%全覆盖服务,完成值100%,自评分7分。

(2) 社区基金筹集资金物资

为推进社区社会治理共治共建模式,强化党建建设,本服务年度通过社会资源链接,从社区慈善捐赠站、社区慈善基金、微心愿、慈善公益等获得物资、资金共约27.8万元,贯通捐赠者与受惠者的通道,减轻困难群体生活压力,营造友善互动气氛。该指标预期值25万元,完成值27.8万元,自评分7分。

(3) 社区社会组织志愿服务人次

本服务年度关注志愿服务需求,继续用发挥社区社会组织学院的作用,挖掘社区资源,引入了“明星”志愿服务队团队——粤辉义修志愿服务队提供服务,不断提升和壮大辖区志愿组织的力量与资源。通过新培育18个志愿骨干、282名志愿者、3个社区组织学院和管理志愿者团队等手法,为居民提供配餐、义剪、维修等志愿服务3641人次,受惠人次累计28925人次。该指标预期值为2800人次,完成值3641

人次，自评分 7 分。

（4）市级以上媒体报道

社工站（家综）透过重点项目社区社会组织孵化与培训，通过找到人、培育人、用好人的服务方式，不断加强社区组织的培育与发展。在 2021 年 5-6 月因疫情经历了社区封闭管理的情况，社工站（家综）全力支持疫情防控工作，发动众多社区居民成为志愿者守护自己的家园。疫情缓解后，社工站（家综）保持居民这份参与社区服务的势头，以多元系统的志愿服务推动全年龄段居民投身志愿服务，初步实现“人人有责、人人尽责、人人享有”的社区组织氛围。根据此经验，项目社工撰写的《“党建引领”+“志愿服务”推动社区组织动员》一文，2022 年 7 月获得我国民政部主办《社区》杂志刊登。本服务年度，积极开展专业服务，并加强服务案例撰写，获得媒体报道共 21 次，其中市级以上媒体报道共 14 次。该指标预期值 12 次，完成值 14 次，自评分 7 分。

（5）服务对象知晓度

本服务年度委托第三方评估机构进行服务对象知晓度抽查，对社工站（家综）周边社区 10 人居民进行随机访谈，对服务名单里的重点服务对象 30 人、一般服务对象 10 人进行电访，主要调查受访人员对社工站地址、服务内容、联系方式、社工认知度、资金来源等，经抽查周边社区居民知晓

度为 80%，重点服务对象 93.33%，一般服务对象 100%，该项指标预期值为 80%，自评分 6 分。

（6）服务对象及合作方评价

本服务年度委托第三方评估机构进行服务对象和合作方满意度评价，访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色服务各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），居委会及各类合作方共 5 名。访谈中受访服务对象及合作方表示社工活动安排合理，能基本满足需求，开展的亲子活动、防疫志愿活动、配餐志愿活动等较受欢迎，社工十分负责，态度较好，与合作方沟通顺畅；需关注的是部分受访服务对象认为青少年的志愿服务活动不足，希望向青少年倾斜。该项指标预期值服务对象及合作对象需求得到满足，完成值为服务对象及合作对象提出部分意见，基本达成预期值，按权重 6 分的 80%给予分值，自评分 4.8 分。

三、存在问题及相关建议

本次自评总分 98.8 分，扣分项为服务对象及合作方评价中关于青少年的志愿服务活动不足的问题，经分析原因，本服务年度因疫情防控政策各项志愿活动向防疫志愿活动倾斜，其他志愿活动开展受限，但教育部门、民政部门基于保护未成年人的要求，曾明确禁止学生参与防疫志愿服务（包括健康码查看值守岗位），因此基于青少年需求的志愿服务活动减少。改进措施是分领域、分层级个性化订制服务计划，

结合服务对象的需求开展各项服务活动