

2022 年度广州市番禺区石楼镇人民政府 部门重点项目绩效评价报告（社工站 （家综）服务年费项目）

一、评价项目概况

（一）项目背景

社工站（家综）服务年费项目为更好地解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题，打造共建共治共享的社会治理格局，增强居民群众的获得感、幸福感、安全感，广州市人民政府办公厅制定并发布了《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》（以下简称《管理办法》）以规范广州市行政区域内社工服务站（家庭综合服务中心）的建设、运营及管理等活动。

（二）项目立项依据

按《管理办法》要求，2019 年 8 月 8 日广州市番禺区石楼镇人民政府（以下简称“项目单位”）通过集体会议研究决定开展社工服务站（家综）政府购买服务招投标，服务期限为 2019 年 9 月至 2024 年 8 月。

按《财政部 民政部关于通过政府购买服务支持社会组织培育发展的指导意见》（财综〔2016〕54 号）和《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）等文件要求，项目单位通过公开招标于2019年9月18日确认广州市番禺区石楼镇社工服务站的服务中标单位为广州市阳光天使社会工作服务中心，合同一年一签。

（三）项目绩效目标

1.目标设置情况。本项目总体绩效目标及2022年度绩效目标为将社工下沉到社区一线工作，归所属社区居委会安排工作，加强管理，提升公共服务水平。

2.目标完成情况。项目单位按照《广州市番禺区石楼镇社工服务站政府购买服务合同书（2022年1月签订）》《广州市番禺区石楼镇社工服务站政府购买服务合同书（2022年8月签订）》的规定拨付项目经费，2022年度社工服务站按合同计划落实6个服务领域的工作，总服务人次达25,894人次，跟进个案251个，开展社区活动121个，促进社区融合的同时，提升了石楼镇的公共服务能力。

（四）项目资金来源及使用情况

本项目2022年年度预算为234.4万元，其中市级资金92.8万元、区级资金69.6万元、镇级资金72万元，2022年共支出232万元，主要用于支付2022年1月1日至2022年8月12日社工站（家综）服务年费项目第一期服务费、2022

年1月1日至2022年8月12日社工站（家综）服务年费项目第二期服务费、2022年8月13日至2023年8月12日社工站（家综）服务年费项目第一期服务费，预算执行率为99%。

（五）项目实施情况

项目单位依据《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》（穗府办规〔2018〕13号）《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）对广州市番禺区石楼镇社工服务站进行管理，广州市番禺区石楼镇社工服务站日常运营及相关服务开展由广州市阳光天使社会工作服务中心按照合同具体实施，项目单位通过收取广州市阳光天使社会工作服务中心提交的月度工作总结、评估中期工作总结、评估末期工作总结，对广州市番禺区石楼镇社工服务站的工作进行监管。

根据《广州市番禺区石楼镇社工服务站末期评估报告》（评估周期：2021年8月至2022年8月），广州市番禺区石楼镇社工服务站共服务居民39,592人次，对于2021年8月13日至2022年7月31日相关协议内容，除“电话访问”部分未完成外，其余协议内容已全部完成。

根据《广州市番禺区石楼镇社工服务站中期评估报告》，2022年8月13日至2023年2月28日，广州市番禺区石楼

镇社工服务站共服务居民 15,897 人次。对于《广州市番禺区石楼镇社工服务站政府购买服务合同书》中的协议内容，除“一社区一社工”驻村服务的社区走访及驻点服务未完成 50% 的进度，社区培育的志愿者团建及志愿者表彰未开展以外，其余内容均按计划完成。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

贯彻落实国家、省、市和区的重大政策措施、重点民生领域、资金规模较大、社会关注度较高的项目实施重点绩效评价，旨在运用科学、规范、合理的评价方法、评价指标和评分标准，对财政资金的分配、管理、使用、产出及效果等进行客观、公正的测量、分析和评判，评价绩效水平，总结优点，发现存在问题，并分析问题成因，提出进一步加强资金管理和完善政策的建议，提高财政资金的使用效益。

（二）评价设计与实施

本次重点项目绩效评价主要依据国家相关法律法规与规章制度、财政绩效管理办法、项目明细账、项目自评报告及佐证等相关材料开展。

为确保本次绩效评价结果的准确性与客观性，本次绩效评价以书面材料核查、访谈、座谈为基础，综合运用以下五种评价方法相结合的方式对项目安排、项目管理、项目绩效、

可持续性等方面进行综合评价：一是成本效益分析法；二是最低成本法；三是目标结果比较法；四是因素分析法；五是公众评判法。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

本次重点绩效评价主要是对社工站（家综）服务年费项目的项目安排、项目管理、项目绩效、可持续性等方面内容进行考核，其权重分别为：项目安排 15%、项目管理 27%、项目绩效 50%、可持续性 8%，最终结合评价内容相应地选设指标及权重，形成包含 4 个一级指标、8 个二级指标、26 个三级指标的评价指标体系。

指标体系采用百分制的计分方式，评价分 5 个等级，分别为：90-100 分为“优”，80-89 分为“良”，70-79 分为“中”，60—69 分为“低”，60 分以下为“差”。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

通过分析项目单位提供的绩效自评材料，结合现场座谈情况，从项目安排、项目管理、项目绩效、可持续性四方面综合对资金使用进行比较分析，评价工作组认为：总体上 2022 年社工站（家综）服务年费项目在项目绩效、项目安排、项目管理、可持续性四个方面表现均较好，但仍存在项目管理力度有待加强、绩效管理观念有待加强等问题。

综上所述，本项目评价得分为 90.57 分，评价等级为“优”。

（二）项目绩效分析

依据《广州市番禺区石楼镇社工服务站政府购买服务合同书》（2022 年 1 月）、《广州市番禺区石楼镇社工服务站政府购买服务合同书》（2022 年 8 月）等文件，结合提供的项目绩效自评报告、项目支出绩效自评表及数字财政系统截图等文件，针对本项目共设置了 11 个产出及效益指标，指标设置情况及完成情况如下：

项目 2022 年度产出、效益绩效指标设置及完成情况一览表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	完成情况
产出指标	数量指标	服务时数	31,304小时	广州市番禺区石楼镇社工服务站均按计划完成合同规定的工作，但未见服务时数相关佐证，无法全面判断本指标的完成情况。
		社区服务人次	2,445人次	6,777人次
		接案个数	37个	42个
	质量指标	中期/末期评估达标率	100%	100%
		社工站人员到位率	100%	基本到位。
	时效指标	月度主要服务、活动安排计划公告发布时间	每月25日前	2022年1-2月每月开展活动计划在线上发布，2022年3-12月每月开展的活动均在村居宣传栏公告发布，但村居宣传栏公告无具体时间，未能准确辨别发布时间是否在每月25日前，且线上发布公告未见佐证文件，无法全面判断指标完成情况。

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	完成情况
	成本指标	人员开支	156万元	155.75万元，未超合同金额支出。
效益指标	社会效益	困难群众和特殊群体社会工作服务覆盖率	100%	广州市番禺区石楼镇社工服务站制定了“一社区一社工”工作机制，分为6个片口统筹，设置了3个服务点（本部、亚运城、莲花山）将服务下沉，实现了困难群众、特殊群体服务全覆盖。
		促进社区融合	按计划推进重点项目（五社联动），促进社区之间的联动融合	截至2022年12月31日，重点项目（五社联动）领域开展了调研活动；完成“五社联动-共帮共扶”系列活动1个，举办了《同心抗疫-“音”爱“楼”声》线上抗疫音乐会；在东星村开展了一场“城乡议事”；完成领域层面的调研资料整理、录入和分析；完成领域调研的问卷报告、访谈报告、总报告及年度计划等，按计划推进重点项目（五社联动），促进社区之间的联动融合。
		提升公共服务能力	落实6个服务领域工作计划，提升公共服务能力	广州市番禺区石楼镇社工服务站在评估期间均能按计划落实6个服务领域的工作，一定程度上提升了石楼镇的公共服务能力。
	服务对象满意度	居民满意度	≥90%	97.16%

四、项目主要绩效或成功经验

（一）社会效益

通过实施本项目，为广州市番禺区石楼镇辖内的个人、家庭及社区提供全面、优质的专业社会工作服务，2022年度总服务人次达 25,894 人次，跟进个案 251 个，开展社区活动

121个，满足了个人、家庭、社区多样性和差异性的需要，社会工作100%覆盖困难群众和特殊群众，提高了广州市番禺区石楼镇综合服务水平，提升辖内相关居民的幸福感和获得感，促进个人、家庭、社区的和谐发展。

（二）项目可持续性影响

社会工作服务站是了解居民需求的“最前一米”，又是为民提供服务的“最后一米”。通过实施本项目能够进一步加强对社会工作的规范化管理，有利于从根源化解基层社会治理中存在的各种问题，促进民政工作的良性发展，实现社会的和谐平安。

五、存在问题或不足

（一）项目管理力度有待加强

1.本项目为专项资金项目，但项目单位依据《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》（穗府办规〔2018〕13号）对项目进行监管，未对项目制定专项资金管理制度，项目监管制度有待进一步完善。

2.项目实施相关文件有待规范，项目监管文件质量有待提高。首先是部分文件的表述准确性不足，如《广州市番禺区石楼镇社工服务站中期评估报告（2022年8月13日-2023年8月12日）》中第17页中，文字表述部分与表格中的评

估分数不一致，文字表述部分分数显示为 86.91 分，但文字下方表格的分数为 87.24 分。然后是项目监管文件信息有待完善，如第三方委托单位提供的文件未对应合同内容体现实际服务工时。

（二）绩效管理观念有待加强

1.绩效目标设置不全面，绩效目标中未体现项目的效益，且项目的实际产出未在绩效目标中设置相关内容予以反映。

2.绩效指标选取针对性不强。部分指标考核内容存在重合，如“服务内容计划完成率”及“委托第三方服务工作完成率”的考核内容存在重合部分，如委托第三方开展的服务工作与服务内容计划相关性较高。此外，部分指标的指标值较难评比衡量，如社会效益指标“公共服务能力效率”的指标值为“提高”，但未有明确的测算标准，较难进行评比衡量。

六、相关建议

（一）加强项目管理力度

1.建议项目单位根据《广州市社工服务站服务清单指引（试行）》及《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》，结合广州市番禺区石楼镇社会工作服务现状制定专项项目监管制度，进一步规范对社工服务站的工作开展要求，提高监管力度。

2.建议规范项目实施文件，提高项目监管文件质量。首先是对于中期/末期评估报告在编制过程中存在征求单位意见的流程，建议项目单位在收到中期/末期评估报告（征求意见稿）时，注意核对报告数据的准确性，提高项目实施文件的严谨性。然后是建议完善项目监管文件信息，可要求第三方委托机构在提交工作总结时，对项目实施进度与计划进度进行比较分析，全面把控项目实施开展的情况，如可在工作总结中梳理项目服务工时，并对应合同约定内容进行比较分析。

（二）加强绩效管理观念

1.建议完善绩效目标设置。可结合项目本年度预期产出成果及成果相关效益设置内容予以考核，如可在绩效目标中增加“开展活动次数”“服务人次”“提高公共服务能力”等内容。

2.建议规范绩效指标设置。首先是建议对应完善后的绩效目标进行细化、量化，如若完善后的绩效目标中增加“服务人次”相关内容，在绩效指标中可对应数量指标“服务人次”，指标值依据本年度相关协议内约定数据汇总设置。然后是建议后续设置绩效指标时，注意指标考核内容，对于考核内容存在重合的指标，可汇总为一个指标设置，或删减考核内容相对覆盖面较低的指标。最后是设置绩效指标值时注

意指标值的来源，若有对应任务文件的，以任务文件内数据为指标值，对于较难量化的指标，也可设置定性指标值予以考核，但需注意指标值的可衡量性。