

2022 年度广州市番禺区人民政府钟村街道 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

1.项目立项前的环境和条件

根据《中共广州市委广州市人民政府关于全面推进街道、社区服务管理改革创新的意见》（穗字〔2011〕14号）及《中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅印发〈关于加快街道社工服务站建设的实施办法〉的通知》（穗办〔2011〕22号）的精神，钟村街购买广州市番禺区人民政府钟村街道办事处家庭综合服务采购项目服务，按照社会工作理念、方法和技巧，为辖区范围内的个人、家庭及社区提供全面、优质的专业社会工作服务，以满足个人、家庭、社区多样性和差异性的需要，致力于打造社区综合服务的亮点和品牌。

社工服务站分别开展六大板块服务：青少年服务、家庭服务、长者服务、党建服务、重点项目、特色项目，2012年至今，钟村街家庭综合服务中心已服务近20万人次。服务范围包括钟村、锦绣、南奥、祈福、缤纷汇、骏新六个社区及钟一、钟二、

钟三、钟四、汉溪、谢村、洗敦、胜石八个行政村。

社工服务站的功能室设计注意体现以服务对象为本的理念，各功能室分布注意到了工作人员对服务对象的支持性以及便利性。中心二层设有康园工疗站、康复训练室、职员办公室、档案室、保健室、怀旧阁，主要为肢残体弱者和长者提供服务。四楼设有心灵氧吧、成长空间、历奇辅导室、小组工作室、多功能室、志愿者之家、个案室，主要提供青少年和家庭服务，场地宽敞，装修色彩轻快，适合活泼的青少年和家庭开展活动。

2.项目目的和意义

(1) 项目总目标

在党建指引下，培育党员志愿者，发挥社会工作专业优势，关注社区不同群体的个人、家庭、社区全方面发展，促进各群体参与及融入。整合社会资源以及联动各方，关注社区公共问题，挖掘社区特色，促进社区发展，打造‘共建共治共享’活力钟村。

(2) 项目分目标

①持续加强党建引领社会工作服务，持续打造"忆峥嵘岁月，拓红色印记"红色传承项目品牌服务；

②持续关注兜底性服务对象及困境人士，做到兜底性服务对象全覆盖建档，动态更新服务；

③加强与辖区各职能部门、各村居和学校的联动合作，开展主题性活动，丰富村居群众生活，营造良好社区氛围；

④持续完善社区参与平台，以党员志愿者、社区社会组织为骨干，推动社区整体“共建共治共享”社区治理模式的形成，共同打造‘共建共治共享’活力钟村。

（3）项目意义

钟村街社工服务站是政府出资建设的民生项目，中心秉承着“公益为民、帮困匡弱、激能自助、共建和谐”的服务理念服务（免费）于钟村街辖区的所有居民，服务内容是协助居民解决困难，促进家庭问题改善，开展志愿活动，推进社区和谐。

（二）项目立项依据

1.《中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅印发〈关于加快街道社工服务站建设的实施办法〉的通知》（穗办〔2011〕22号）

2.《中共广州市委广州市人民政府关于全面推进街道、社区服务管理改革创新的意见》（穗字〔2011〕14号）

3.《关于进一步做好街道家庭综合服务中心建设工作的函》（穗民函〔2012〕263号）

4.《广州市社工服务站（家庭综合服务中心（家综））管理办法》（穗府办规〔2018〕13号）

(三) 项目绩效目标

在做好家庭、青少年、老年人、残障人士四项基础项目的基础上，依据各街镇的本地需求及社工机构自身专业优势，以党建为引领，进一步深化各社工服务站特色项目的开展。

结合志愿服务工作，提升社工站的服务深度、广度，强化资源链接能力，提高社区服务水平。

表 1: 项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	实施周期指标值
产出指标	数量指标	每个社工站每年度完成专业个案数量	≥ 70%
		全年招募志愿者数量	满足实际需求
		项目计划执行率	100%
		项目年度社区活动总量	按文件要求
		社工站开放时长	每周内 7 天开放（国家法定节假日除外），每日开放不少于 8 小时
	质量指标	社工站每年度的个案、小组、社区活动完成率	≥ 95%
		经费足额拨付率	100%

	时效指标	按时完成率	每个社工站总投入工时 100%
		资金及时支付率	100%
	成本指标	预算控制-投入社工站人员费用及服务质量保障费用	不低于项目经费总额的 85%
效益指标	社会效益指标	每个社工站每个服务年度需协助街道解决社区公共问题	按文件要求
		社会影响	打造‘共建共治共享’活力钟村
	可持续影响指标	项目可持续性	可持续
	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥ 90%
		第三方服务单位满意度	≥ 80%

(四) 项目资金来源及使用情况

1.项目资金来源

钟村街道办事处家庭综合服务项目资金来源财政拨款，纳入 2022 年度预算数。

2.资金投入量、资金投向及计划安排

2019年广州市番禺区人民政府钟村街道办事处家庭综合服务采购项目，采购数量为5年，项目总采购资金1200万元，其中纳入预算管理资金1200万元，无未纳入预算管理资金。

项目配套资金由市、区、街按4:3:3比例共同分担。项目经费原则上按每年240万元编制预算，5年街道按比例拨付预算共360万元。元安排的项目资金投向家庭综合服务中心项目。

预算安排

表2：项目年度预算安排

项目编码	项目名称	单位指标年度预算金额	单位指标年初预算金额
		1,700,000.00	720,000.00
4401132 1000000 0040596	广州追加提前下达社工服务站(家庭综合服务中心)项目经费穗财保[2021]110号	83,000.00	0.00
4401132 2000000 0000557	(街)街镇家庭综合服务中心购买服务经费	510,000.00	720,000.00

4401132 2000000 0010986	广州追加提前下 达社工服务站（家庭 综合服务中心）项目 经费穗财保〔2021〕 100号	597,000.00	0.00
4401132 2000000 0011035	街镇社工站（家 庭综合服务中心）购 买服务经费	510,000.00	0.00

*数据来源：数字财政系统

4.项目资金使用情况

以附件3家庭服务中心支出明细账为准。

（五）项目实施情况

1.项目管理情况

项目服务团队管理方面，截至2022年7月31日，社会工作者应到168人次，实到189人次，社会工作专业人员应到120人次，实到167.5人次；社会工作者中社会专业人员有12人占比100%，社会工作者持续在岗12人，稳岗率为85.71%，服务团队稳定；站点正副主任资质符合协议要求；有10年的社会服务工作经验，能带领团队开展工作。

配备督导团队力量充足，按项目1:6聘请了3名本土督导，

有签约，有备案，资质符合相关要求，督导能按照协议开展督导工作，服务团队对督导满意度评价为 92.1%。

运营管理各项工作能有效执行。重视安全工作，扎实对员工进行消防安全知识培训演练、按疫情防控工作指引组织员工场景模拟演习。定期对服务场所的消防器材、公共环境卫生进行检查和消毒。信息公开工作能定期在政务信息平台公布人事、捐赠信息。服务对象及员工权益受保护等工作落实到位。

2.项目完成情况

项目以半年为期，截至 2022 年 7 月 31 日，社工站共完成家访 2,259 人次，电访 1,628 人次，分别完成协议指标量的 163.7%、203.5%；个案接案 65 个，完成协议指标量的 100%；完成小组 24 个，完成协议指标量的 100%；完成大型社区活动 4 次，中小型社区活动 67 次，分别完成协议指标量的 100%、101.49%；培育志愿者 197 名，培育志愿者队伍、社会组织 4 支，开展志愿者培训活动 4 场，开展志愿者团建活动 4 场，分别完成指标的 126.4%、100%、100%、100%。

从以上数据可知，钟村街社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

除此以外，项目能按协议要求以及年度计划来完成所需的工作量开展，各类工作机制有比较好的指引性。社工站的“一

社区一社工”驻村工作记录详细，能与辖区相关方进行充分沟通并进行沟通记录。社工站所设计的“特色服务”项目有比较好的本土特色，“白马文化传承项目”、“味缘钟村”传统美食传承项目、“洗敦村儒家文化之旅项目”很好的体现了社工服务的扎根性。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

为贯彻落实中央、省、市和区全面实施预算绩效管理的意见，推进全面实施预算绩效管理，进一步强化绩效意识，提高财政资金使用效益，开展此次项目绩效评价。

除此以外，通过对钟村街社工站项目阶段性服务的全面调查、综合分析和科学判断，确定目标是否可行，总结服务开展情况，以及服务成效体现。有助于钟村街社工站进行服务完善和提升，从多方面扎实服务基础，拓展服务面，提升服务的专业化水平。

（二）评价设计与实施

1.绩效评价指标体系与绩效评价框架

绩效评价指标体系与绩效评价框架主要以《部门预算绩效目标申报表》以及年初填列的项目绩效目标作为主要评价框架，从产出指标和效益指标两大方面出发，围绕数量指标、质量指

标、时效指标、成本指标、社会效益、可持续发展、服务对象满意度等多个维度进行绩效评价。

并将《社会工作服务项目绩效评估指南》、《广州市社会工作服务条例》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》、《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》作为相关的评估政策依据，《以广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）作为此次绩效评价的评估标准依据。

2.绩效评价任务时间进程、绩效评价证据收集

2023年6月，部门对广州市番禺区钟村街社工服务站进行了绩效评价，根据绩效评价任务时间进程的安排，经过番禺区社会组织联合会对项目的评估，部门对项目资料的收集核查，形成广州市番禺区钟村街社工服务站项目绩效评价报告。

项目绩效评价以项目支出明细账、数字财政查询的财政资金安排数、社工站提供的《钟村街社工服务站指标完成情况统计表》、《钟村街社工服务站工作人员情况统计表》以及项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料作为绩效评价证据。

3.评价证据收集方案、评价任务分工及时间安排

此次钟村家庭综合服务中心为阶段性评价，2022年8月10日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对钟村社工站展开了末期评估工作。评估为期1天，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、入户困难群众询问等形式，对钟村社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作：

（1）听取介绍。由社工站负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

（2）实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

（3）查阅资料。查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

（4）各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

（5）机构运营访谈。主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

（6）利益相关方满意度及知晓度。主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的

满意度。

(7) 总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

(三) 绩效评价指标体系和评分标准方法

绩效评价指标体系和评分标准方法以附件 2 项目绩效指标表为准。

三、评价结论与绩效分析

(一) 总体结论

本项目依据《中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅印发〈关于加快街道社工服务站建设的实施办法〉的通知》(穗办〔2011〕22号)、《中共广州市委广州市人民政府关于全面推进街道、社区服务管理改革创新的意见》(穗字〔2011〕14号)等文件实施，目标是在党建指引下，培育党员志愿者，发挥社会工作专业优势，关注社区不同群体的个人、家庭、社区全方面发展，促进各群体参与及融入。整合社会资源以及联动各方，关注社区公共问题，挖掘社区特色，促进社区发展，打造‘共建共治共享’活力钟村。

项目年度安排预算 170 万元，批复下达预算 170 万元，实际完成支出 170 万元，预算执行率 100%。根据评价指标体系，

经审核评价材料，2022年度钟村家庭综合服务中心项目实施完成情况较好，基本完成了相关产出任务、实现了预期效益，但在绩效指标设置及档案整理保管等方面仍有待改进。

综上所述，经过评估，钟村街社工站本次末期评估的等级为“优秀”。

（二）项目绩效分析

1.项目预算安排情况

该项目2022年初下达预算72万元，年中下达预算98万元，年度预算共170万元。即2022年度实际到位资金170万元，实际完成支出170万元，预算执行率100%。实际支出情况详见附件3项目支出明细账。

2.财务管理制度及执行情况

单位按照国家有关会计核算的法律、法规，制定了《钟村街财务管理办法（试行办法）》，明确请款拨款的手续和财政资金支出的办理程序。该项目资金请款拨款流程均符合相关财务管理制度规定，执行情况较好。

3.社会资源链接工作力度

志愿者为重点（兜底）服务对象提供了497.81小时折合10,105.67元，物资34,848.88元，资金23,333元合计68,287.55元，以2022年上半年为例，已完成年度项目指标的13.6%。要

调整工作策略，要加大工作力度，撬动社会资源，更好地服务民生所需。

4.绩效目标实现情况

(1) 社会效益

通过实施番禺区钟村街家庭综合服务项目，为辖区范围内的个人、家庭及社区提供全面、优质的专业社会工作服务，以满足个人、家庭、社区多样性和差异性的需要。在一定程度上，协助了居民解决困难，促进家庭问题改善，开展志愿活动，推进了社区和谐发展。

(2) 其他可测评效益

根据社工站提供的工作台账，截止 2022 年度上半年，社工站共完成家访 2,259 人次，电访 1,628 人次，分别完成协议指标量的 163.7%、203.5%；个案接案 65 个，完成协议指标量的 100%、；完成小组 24 个，完成协议指标量的 100%；完成大型社区活动 4 次，中小型社区活动 67 次，分别完成协议指标量的 100%、101.49%；培育志愿者 197 名，培育志愿者队伍/社会组织 4 支，开展志愿者培训活动 4 场，开展志愿者团建活动 4 场，分别完成指标的 126.4%、100%、100%、100%。综上，部分指标完成较好，达到阶段性指标标准。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）项目执行和成效总体情况

党小组积极开展与辖区各类党组织进行共建工作，党员社工联动社区党员志愿者积极参与防疫工作，配合街道策划“三个聚焦”服务，对接回应居民的“微心愿”，同时站内党员社工也积极参与“925”和“1122”等街道的紧急事件，通过系列工作协助街道党工委开展工作参与社区治理。

（二）重点项目获多方面的成效

社工从国家政策、理论支持、社区资源、社工服务基础等方面论述开展的可行性，使得项目开展的背景清晰，能够较好回应社会和社区发展的需要。

睦邻友爱社区发展项目在活化共享空间方面做了较多的工作，通过空间改造和活化使用，开展了较多的服务，效果较好；且有意识地培养社区志愿者，特别是在中期评估过后能够有意识吸收评委的意见，在志愿者能力提升、自主服务方面开展介入。

（三）资源链接、有效助力

项目依托钟村街浓厚的传统文化氛围，有效利用社区丰富的社区志愿者资源，链接社会人力资源为服务对象提供对口帮扶，同时为社区志愿者提供必要的专业培训，积极提升社区志愿者的服务水平和正向反馈，促进社区志愿者队伍的建设与发

展。

（四）形式多元、注意产出

项目特色活动——钟村传统美食传承，根据疫情防控的实际需求，探索运用新媒体渠道，以社群运营的模式提高服务对象群体粘性，促进活动覆盖面的拓展。活动类型多元化，满足活动参与者线上及线下活动需求，同时运用社区内志愿者资源，联动产出美食地图、短视频及公众号推文等宣传成果。

五、存在问题或不足

（一）项目执行和成效总体情况

1.流程短缺

社工站的一社区一社工的“访谈记录表”，“沟通交流记录表”欠缺主管或者社工的签名与确认。

2.服务单一

兜底人群的探访服务记录内容单一、各个服务对象的工作内容高度雷同，欠缺个别化的精准服务。

3.目标模糊

“社区培育”的服务目标不够清晰，“社区培育”工作策划需要改善。

（二）项目运营管理

1.团队建设不完善

较不重视团队建设，人员实到人次不足，没有达到应到 240 人次。

2.档案**管理**不充足

资料收集归档管理工作较不完善，部分佐证材料提供不充足。

（三）项目**活动**安排

1.角色**分工**未明晰

没有很好地梳理和明晰社工角色，容易忽略社区内生力量，使社区居民难以形成自主参与的意识。

2.服务**覆盖**面不足

部分活动服务内容已相对完整，但总体服务覆盖面不足，服务人数与辖区内群体总量相比，按人均服务次数，尚不足 9%。

3.参与**主体**单一化

社区多元主体的发掘及联动服务的情况尚有待提升，社区资源的结构及种类也较单一。目前仅见社工与社区志愿者、村委的参与，其他主体的参与不足。

六、相关**建议**

（一）政策**方面**建议。

该项目依据《中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅印发〈关于加快街道社工服务站建设的实施办法〉的通知》（穗办〔2011〕22号）等文件实施，是政府出资建设的民生项目。中心秉承着“公益为民、帮困匡弱、激能自助、共建和谐”的服务理念服务（免费）于钟村街辖区的所有居民，服务内容是协助居民解决困难，促进家庭问题改善，开展志愿活动，推进社区和谐。居于此，该项目应继续延续，财政资金支出方向和结构无必要调整，财政资金应满足采购服务期内的规定支出，以支持家庭综合服务中心顺利开展工作。

（二）项目管理方面建议。

1.加强顶层设计

截至2022年7月31日，全职人员应到240人次，实到238人次，欠缺2人次，需要加强团队建设，同时要及时更新服务团队信息（架构图）。

2.强化逻辑，注意梳理

要注重保留各方面的工作过程资料收集归档，达致佐证有效执行的资料呈现更充分。并对项目内不同类型的活动组织经验进行整合梳理，对参与度高、对象反馈评价高的活动要做纵深推进、挖掘，将不同活动建立起内在逻辑联系，做好项目内活动的顶层设计，以打造出整体服务品牌。

3.结合资源，针对性强

社会资源链接工作力度要加大要加强。本年度统计数据显
示：志愿者为重点（兜底）服务对象提供了 497.81 小时折合
10,105.67 元，物资 34,848.88 元，资金 23,333 元合计 68,287.55
元，只完成年度项目指标的 13.6%。要调整工作策略，要加大
工作力度，撬动社会资源，更好地服务民生所需。

4.优化设计，扩大影响

服务成效宣传层面要上台阶。建议把优秀服务活动或案例
投稿省，市官方媒体（报纸、电视、电台）进一步扩大传播，
提高社会美誉度和影响力。

（三）绩效管理方面建议。

1.提高绩效指标设计的合理性

一方面，年度绩效目标应结合当年度实际工作内容进行设
置，汲取往年经验，对部分指标值标准进行适度调整。促进绩
效目标激励作用的发挥。另一方面，绩效目标不够具体明确，
产出指标、社会效益指标等方面分解不足，项目年度目标的设
立需以总目标为参考，从项目实际出发，更多维度地进行分解，
同时将三级指标划分更加细致明确。

2.设置科学合理的绩效指标

一是明确项目的总目标和年度工作目标，做好项目工作计划，确认年度重点工作任务，将项目总目标较好的分解为年度工作目标；二是设置合理的绩效指标实现值，通过前期充分的调研和分析，确认本年度的合理绩效目标值，设置“跳起来能够得着”的指标值，有利于发挥绩效指标对于项目的激励作用。

（四）其他方面建议。

1.项目设计方面

强化逻辑、注意梳理。对项目内不同类型的活动组织经验进行整合梳理，对参与度高、对象反馈评价高的活动要做纵深推进、挖掘，将不同活动建立起内在逻辑联系，做好项目内活动的顶层设计，以打造出整体服务品牌。

2.项目活动安排

建议进一步梳理和明晰社工角色，结合地区发展理论和社区工作的相关概念，多关注社区内生的力量，在社区居民能力提升、自主参与方面有意识地投入，提升他们的主人翁意识，逐步实现自主参与。

3.重点活动方面

建议项目有意识整理和梳理多年的服务经验，在项目的服务沉淀和品牌打造方面多下功夫，逐渐形成符合本地特点的、体现服务积累的品牌服务项目。

4.特色活动方面

项目的社会美誉度、品牌意识还没形成，广泛性中华文化的概念较扎实，但地域文化的宣教科普活动还略显不够，建议从“本土文化——岭南文化——中华文化”的从小至大的逻辑进行特色文化项目的开展，形成居民对本土文化更深的乡土情怀。