2022 年度新港街道家庭综合服务中心项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

新港街道位于广州市海珠区中北部，辖内有中山大学、省轻工职业技术学院等 2 所高校、9 所优质中小学以及多个科研院所、机团单位，使新港积聚了深厚的学府文化底蕴。根据协同治理、社会支持、社区参与理论，基于新港街的社区需求和街道现状进行整体服务规划，做出新港街“博学善爱”活力型社区发展计划。

（二）项目立项依据

根据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）、《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《民政部财政部关于政府购买社会工作服务的指导意见》（民发〔2012〕196号）等有关政策文件要求，结合广州市《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)精神，新港街家庭服务中心项目是由广州市海珠区统筹、新港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，由广州市白云恒福社会工作服务社中心承接并提供具体服务的项目，属于年度经常性项目。

（三）项目绩效目标

打造社区“服务型”党建品牌，引领社区发展；积极搭建社区社会组织孵化平台；针对陷入轻微困境的个体、家庭、群体等服务对象为服务对象提供支持性和补救性服务

（四）项目资金来源及使用情况

2022年，新港街道办事处“新港街家庭服务中心建设”项目预算资金200万元，项目实际支出资金200万元，由广州市新港街道办事处交付白云恒福社会工作服务社中心，预算完成率100%。

（五）项目实施情况

新港街道办事处社工服务站（家庭综合服务中心）（以下简称“社工站”）是通过政府购买社会工作服务的方式，在街（镇）设置的专业社会工作服务平台。社工站接受市、区民政局的业务指导，由社会工作服务机构承接运营，以服务困境群体为主，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，为政府部门在管理公共服务、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。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

根据年初设定的绩效目标，运用科学合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对新港街家庭综合服务项目支出的效率性和效益性进行客观、公正的评价。

（二）评价设计与实施

本项目绩效总分 100 分，由 3 个一级指标得分加总组成，共设定了 9 个绩效评价指标（6 个量化指标和 3 个定性指标），其中：

项目产出指标 6 个，包括产出数量指标 5 个分别为各类型个案完成次数、各类小组活动完成次数、各类社区服务活动完成次数、社区调研次数、长者建档人次，产出时效 1 个为社工服务总工时。

项目效益指标 3 个，包括社会效益指标 2 项分别为社工服务站评估等级和服务满意度 1 项。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

根据本次绩效评价工作方案及评分表，部分指标得分依据书面资料评审，部分指标依据完成一定核查程序后的数据统计分析。具体评分标准及分值权重见附表 1。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

项目较好地夯实了社区基础服务，突出了对重点人群提供相应的服务，有效解决了社区问题，以党建带动社建，营造了社区良好的公益氛围。本项目总体绩效得分 88.52 分，评价等级为“良”。

（二）项目绩效分析

1.各类型个案完成率。据《2021 年 10 月 31 日-2022 年 8 月 31 日海珠区新港街社工服务站服务协议》及《2021-2022 年度海

珠区新港街社工服务站末期评估报告》，本项目计划完成的各类型个案数量为 45 个，各类型个案实际完成数为 33 个，完成率为 73.33%。

2.各类型小组服务完成率。据《2021 年 10 月 31 日-2022 年 8 月 31 日海珠区新港街社工服务站服务协议》及《2021-2022 年度海珠区新港街社工服务站末期评估报告》，项目计划提供各类型小组服务为 37 个，实际各类型小组服务实际完成 34 个，完成率为 91.89%。

3.各类型社区服务完成率。据《2021 年 10 月 31 日-2022 年 8 月 31 日海珠区新港街社工服务站服务协议》及《2021-2022 年度海珠区新港街社工服务站末期评估报告》，项目计划社区活 5 次，实际社区活动完成 35 次，完成率 100%。

4.第三方机构服务质量。本项目依托广州市社会组织联合会组成评估工作委员会，选派评委组成评估小组，对项目进行评估。由广州市社会组织联合会出具《2021-2022 年度海珠区新港街社工服务站末期评估报告》，末期评估结果(总分 82.24)均为“良”，项目按时完成且完成项目考核质量较好。

四、项目主要绩效或成功经验

(一) 基础服务到位，服务受益面大

社工服务站截止至 2022 年 8 月 31 日，个案接案 53 个，完成率 100%；小组开展 34 个，完成率 91.89%；中大型活动开展 35 个，完成率 100%；小型活动开展 5 个，完成率 100%。电访

1765 户次，完成率 211.38%；探访 1050 户次，完成率 100.48%，整体指标完成情况，大部分按指标要求完成、个别指标超额完成。

（二）全面参与街道防疫，服务街道居民

社工站全面参与街道防疫工作，主动链接志愿服务和公物资资源，加大了对低保、低收、特困、残疾等困难对象的社会救助，社工服务站将志愿者服务、场地（免费）使用、接受捐赠物资等折算为货币价值，以便测量其为社区链接的资源情况。截止至 2022 年 8 月 31 日，社工站积极撬动多方资源为社区重点服务项目提供支持，全年从人力资源、物资、资金三个方面共链接资源社会资源折合 258442.34 元。

（三）关注困境人员，党建引领服务

社工站积极推进六类兜底保障对象的恒常动态跟进工作，拓展除重点对象外的困境对象，积极链接广州市慈善会“微心愿·善暖万家”项目、百家食物银行、爱心企业等社会资源，持续有力地推进兜底保障服务；社工站与辖区 14 个社区、街道购买方和监督方保持积极沟通，合作密切。社工站“一社区一社工”下沉服务完成情况良好。

五、存在问题或不足

（一）绩效目标设置有待改进

自评时仅设置了 3 个效益指标，其中包括 1 个满意度指标，没能很好地挖掘项目潜在效益。

（二）项目满意度调查工作不全面

项目内容具体包括五大领域，分别是长者领域、青年领域服务、家庭领域服务、社区领域服务和党建服务领域等但仅仅对部分领域进行了满意度调查，项目满意度调查不够全面有待加强。

六、相关建议

（一）提高绩效目标设置水平

一是加强绩效管理的学习，理解产出指标中数量、质量、时效和成本指标的具体含义，准确设置三级指标和对应的指标值。二是合理设置指标的年初预期值。三是提高效益指标设计水平。

（二）提高满意度调查的范围和覆盖面

为全面了解接受社工站家庭服务中心不同领域服务的居民的满意程度，应该充分扩大调查范围和规模，尽量使调查范围涵盖每个服务领域内的服务对象，并设置合理的满意度调查计划，提高调查样本量。针对群众表示存在问题的服务或管理环节进行优化，切实提高群众满意度。

附件 1. 新港街 2022 年家庭综合服务项目绩效评价表

附件 1:

广州市海珠区人民政府街道办事处家庭综合服务项目绩效指标表

部门名称: 广州市海珠区人民政府街道办事处						
项目内容:	以党建为引领, 发挥资源、信息、服务共享平台的便民效益, 开创共建共治共享新格局, 形成社区互助组织, 开展社区深度专业服务, 持续推动深化品牌项目化运作。改善社区问题, 提升社区服务水平, 不断满足人民日益增长的美好生活需要。					
项目绩效目标:	打造社区“服务型”党建品牌, 引领社区发展; 积极搭建社区社会组织孵化平台; 针对陷入轻微困境的个体、家庭、群体等服务对象为服务对象提供支持性和补救性服务。					
一级指标	二级指标	三级指标	预期目标值	实际完成值	得分情况	评分标准 (每个指标按100分计算, 应如何评分)
项目产出	产出数量 50分	各类型个案完成次数(10分)	45	33	7.33	实际服务次数/计划服务次数*100%*10
		各类小组活动完成次数(10分)	37	34	9.19	实际服务次数/计划服务次数*100%*10
		各类社区服务活动完成次数(10分)	35	35	10.00	实际服务次数/计划服务次数*100%*10
		社区调研次数(10分)	7	7	10.00	实际调查次数/计划调查次数*100%*10
		长者建档人次(10分)	125	167	10.00	实际调查次数/计划调查次数*100%*10
	产出时效 10分	社工服务总工时(10分)	25154小时	25154小时	10.00	实际服务工时/计划服务工时*100%*10
项目效益	社会效益 30分	在疫情防控中的发挥的积极作用	积极探索疫情期间服务模式, 全面参与疫情防控工作	疫情期间, 社工站积极参加抗疫工作, 良好的发挥了社工站的社会救助功能, 链接资源方面完成任务25.84万元, 仅完成目标任务52%。	7.00	定性指标, 根据项目实施情况酌情打分
		社工服务站评估等级 15分	良好以上	良好	15.00	达到标准值得满分, 其他情况酌情扣分
	服务对象满意度 10分	服务满意度 10分	80%	85%	10.00	达到标准值得满分, 其他情况酌情扣分
总分					88.52	