

2022 年度广州市花都区人民政府花城街道办事处社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费 （花城街）重点绩效评价报告

评 价 机 构：上海元方智库公共管理咨询有限公司
机构负责人：刘乃瑜
项目负责人：邹 语

2 0 2 3 年

目 录

一、评价项目概述.....	1
（一）项目背景.....	1
（二）项目目标.....	2
（三）项目内容.....	4
（四）项目实施情况.....	4
二、绩效评价概述.....	7
（一）评价目的.....	7
（二）评价设计与实施.....	8
（三）绩效评价指标体系和评分标准方法.....	12
三、评价结论与绩效分析.....	15
（一）总体结论.....	15
（二）项目绩效分析.....	15
四、主要绩效.....	24
（一）五社联动效果显著，有效激活社会服务力量.....	24
（二）优化社区服务体系，精准对接服务需求.....	25
（三）营造城乡邻里互助氛围，缓解社区治理难题.....	26
五、存在问题.....	27
（一）党建资源有待深入挖掘，“五社联动”效能尚未充分发挥	27
（二）绩效管理未实现全过程覆盖，核心指标体系构建不够完备	28
（三）社工站管理制度不健全，工作规范性存在瑕疵.....	29
六、相关建议.....	29
（一）强化基层党组织建设，提升社区党建资源利用水平.....	29

（二）落实绩效管理制度建设，科学构建核心指标体系.....	30
（三）完善社工站管理制度，强化运营服务保障.....	30
七、相关附件.....	31
附件 1 2022 年花城街社工站项目重点绩效评价评分表.....	31
附件 2 2022 年花城街社工站项目一般服务对象满意度分析.....	38
附件 3 2022 年花城街社工站项目兜底服务对象满意度分析.....	41

2022 年度广州市花都区人民政府花城街道办事处社工服务站（家庭综合服务中心） 项目经费（花城街）重点绩效评价报告

根据《广州市花都区财政局关于印发广州市花都区 2023 年预算绩效管理工作的通知》（花财监〔2023〕1 号）要求，受广州市花都区人民政府花城街道办事处（以下简称“花城街道办”）委托，上海元方智库公共管理咨询有限公司于 2023 年 8-10 月对花都区花城街道办具体实施的“社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费（花城街）”项目（以下简称“花城街社工站项目”）开展重点绩效评价工作。经过现场核查与综合分析，最终得出评价结论，并形成本评价报告。经综合评定，评价得分为 88.60 分，评价等级为“良”。

一、评价项目概述

（一）项目背景

党的二十大报告指出，完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。伴随政府职能转变和服务型政府建设，我国社会治理体系日益完善，公共服务提供主体和提供方式逐步多元化。同时，与人民群众日益增长的公共服务需求相比，不少领域的公共服务供给存在质量效率不高、不平衡不充分等突出问题，迫切需要政府进一步强化公共服务职能，创新公共服务供给模式，有效动员社会力量，构建多层次、多方式的公共服务供给体系。政府向社会力量购买服务，是通过发挥市场机制作用，把政府直

接向社会公众提供的一部分公共服务事项，按照一定的方式和程序，交由具备条件的社会力量承担，并由政府根据服务数量和质量向其支付费用。政府向社会购买服务是激发社会活力、整合利用社会资源、增强公众参与意识、提高公共服务供给质效的重要途径。《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）提出地方各级人民政府要结合当地经济社会发展状况和人民群众的实际需求，因地制宜、积极稳妥地推进政府向社会力量购买服务工作。

花城街道办贯彻《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）等文件精神，深化社会领域的市场化改革，通过向社会工作服务机构购买专业化社会工作服务的方式，促进社会工作聚焦特殊群体，聚焦群众关切，切实发挥其参与基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务的作用，增强社区居民的获得感与幸福感，加强和创新社会治理，推进社会治理体系和治理能力现代化。

（二）项目目标

1. 年度绩效目标

根据项目单位提供的绩效自评材料，项目年度绩效目标为通过开展镇街社工服务站，以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，提供专业化社会工作服务，发挥社会工作在助力保障、改善民生服务水平和创新社区治理工作中的作用。

2. 绩效目标完成情况

根据项目单位提供的绩效自评表，项目单位基本完成2022年度目标工作，项目共设置绩效指标8项，其中产出指标6个，效益指标2个，实际完成指标8个，绩效目标完成率100%。绩效目标完成情况见表1-1。

表 1-1 项目绩效目标完成情况

绩效目标情况	年度绩效目标		目标实际完成情况	
	通过开展镇街社工服务站，以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，提供专业化社会工作服务，发挥社会工作在助力保障、改善民生服务水平和创新社区治理工作中的作用。		通过开展镇街社工服务站，以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，提供个案、小组、活动等专业化社会工作服务，助力街道保障和改善辖区民生服务水平，创新社区心理健康服务和互助文化服务等社区治理项目。	
一级指标	二级指标	三级指标	年度目标值	实际完成值
产出指标	数量指标	年度服务对象建档数（含服务对象档案维护）（社工服务站项目经费）	400 个	353 个 （注：社工站根据街道提供的在册名单进行建档，2022 年度已全覆盖建档，故该指标完成）
		年度探访数（含电访）（社工服务站项目经费）	3750 个	4672 个
		最低配置全职工作人员数（社工服务站项目经费）	16 人	20 人
		年度专业个案接案数（社工服务站项目经费）	70 个	74 个
		最低年度组织社区活动服务场次（社工服务站项目经费）	35 场次	53 场次

		最低年度组织小组活动服务场次（社工服务站项目经费）	25 场次	25 场次
效益指标	社会效益	镇街社工服务站的社会知晓率（社工服务站项目经费）	≥ 85%	86.67%
		镇街社工站的社会认可度（社工服务站项目经费）	≥ 85%	99.3%

（三）项目内容

花城街社工站项目实施周期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。项目资金主要用于支付广州市广爱社会工作服务中心社会工作服务经费，委托广州市广爱社会工作服务中心承接花城街社工站的运作，为花城街辖区范围内的个人、家庭及社区提供专业化的社会工作服务。具体服务内容为在党建引领下，围绕街道的中心工作安排，按照社会工作服务的理念，以个案工作、小组工作、社区工作等社会工作专业方法为手段，以社区居民及家庭的需求为导向，整合社区内外资源，构建社区支持网络，针对困境人群的问题展开社会关怀，为辖区内个人和家庭提供全面、优质的社会工作专业服务，以满足社区服务需求。

（四）项目实施情况

1. 项目实施

按照《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）以及《广州市花都区花城街社工服务站（家

庭综合服务中心）（2020-2023 年）服务协议）》，花城街道办基于 2021 年社工站末期评估结果，与广州市广爱社会工作服务中心续签 2022 年花城街社工站项目服务协议，委托其承接花城街社工站运营管理工作，并依据服务协议要求向广州市广爱社会工作服务中心拨付花城街社工站运营经费。

在具体实施方面，花城街道办依规对社工站进行业务指导、日常监管和经费使用监管，并负责相关的协调工作，通过月度会议形式对社工站运营及服务情况实施常态化监管，听取社工站汇报当月工作总结并与之沟通确定下月工作计划。广州市广爱社会工作服务中心落实《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）等文件的相关规定及花城街社工站项目服务协议有关事宜，按照“113X”模式设计并开展社会工作服务项目，构建“党建+五社联动”机制和城乡互助平台，整合社区内外资源，培育社区公益服务力量，围绕长者、青少年及家庭三大领域提供兜底民生保障和多元化便民服务，打造关爱社区居民心理健康的特色亮点项目。根据 2022 年社工站末期评估报告、服务数据统计台账等相关资料，广州市广爱社会工作服务中心服务协议执行情况良好，2022 年服务协议指标均按时按量完成。部分服务指标完成情况见表 1-2。

表 1-2 花城街社工站项目服务协议部分指标完成情况

服务指标	目标值	完成情况
专业个案服务完成数量	≥ 80 个	87 个
小组服务提供数量	≥ 25 个	26 个
社区活动组织次数	≥ 24 次	72 次
探访、电访数量	3275 个	6786 个
兜底服务对象建档完成率	100%	100%

2. 资金来源及使用情况

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），花城街社工站项目资金主要来自广州市、花都区转移支付，由社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费（花城街）和社会工作服务经费（花城街）两笔项目资金组成。根据广州市花都区民政局《关于下达 2022 年镇街社工站购买服务经费的函》及《关于下达 2022 年下半年镇街社工站购买服务项目经费的函》，花城街道办共获得花都区民政局下拨项目资金 235.66 万元，其中市级资金 122.53 万元，区级资金 113 万元。本项目 2022 年年初预算资金 240 万元，年中未发生调整，年度预算资金 240 万元，财政资金支出 235.66 万元，预算执行率为 98.20%。具体资金预算及执行情况见表 1-3。

表 1-3 项目资金预算及执行情况

单位：万元、%

项目名称	资金组成	资金下达数	年初预算数	年度预算调整数	年度预算数	实际支出数	年度预算执行率
花城街社工站项目	社工服务站(家庭综合服务中心)项目经费(花城街)	122.53	240.00	0.00	240.00	235.66	98.20%
	社会工作服务经费(花城街)	113.00					

二、绩效评价概述

(一) 评价目的

绩效评价是全过程预算绩效管理的核心，是强化部门绩效意识、提升部门预算绩效管理技能的有效手段。将项目全面纳入绩效管理，从数量、质量、时效、成本、效益等方面，综合衡量促进财政资金使用效果。通过开展绩效评价，全面掌握 2022 年花城街社工站项目实施情况，从资金投入、过程、产出、效果等方面，对财政资金使用绩效进行科学、客观、公正的评价，找出项目实施过程中的问题并提出改进意见和建议，从而不断优化项目实施与资源配置，提高财政资金使用绩效；同时为下一年度预算编制和目标确定提供依据，使绩效评价与绩效目标设定、绩效运行监控形成一个有效的管理环，实施预算全流程覆盖。

（二）评价设计与实施

1. 评价指标体系

根据《广州市花都区财政局关于印发广州市花都区 2023 年预算绩效管理工作的通知》（花财监〔2023〕1 号）文件对项目重点绩效评价的管理要求，并结合项目自评情况，以资金使用结果为导向，确定评价内容并相应选设指标及权重。

本次评价采用目标预定与实施效果比较、定性与定量综合分析、自评材料审核与实地核查相结合等方法，对决策、过程、产出、效益方面进行全面综合评价，确定了包括 4 项一级指标、11 项二级指标、30 项三级指标在内的评价指标体系。该指标体系采用百分制计分法，其中决策部分满分 15 分；过程部分满分 25 分；项目产出、效益部分合计满分 60 分。具体评价指标体系见下表 2-1。

绩效评价结果分为优、良、中、差四个等级，满分 100 分，其中 90（含）至 100 分为优、80（含）至 90 分为良、60（含）至 80 分为中、60 分以下为差。

表 2-1 重点绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
决策	项目立项	立项依据充分性
		立项程序合规性
	绩效目标	绩效目标合理性

一级指标	二级指标	三级指标
		绩效指标明确性
		绩效指标规范性
	保障措施	项目安排合理性
过程	资金管理	资金到位率
		资金监控有效性
		预算执行率
		资金使用合规性
	业务管理	管理制度健全性
		项目绩效管理情况
		项目监管有效性
		政府采购合规性
		档案管理有效性
产出	产出数量	社会工作专业人员人数
		年度服务总工时
		完成专业个案服务数量
		提供小组服务数量
	产出质量	兜底服务群体建档覆盖率
		兜底性民政服务提供准确率
		年度末期评估结果
	产出时效	项目开展及时性
效益	社会效益	“党建+五社联动”机制建设情况
		社区服务体系建设情况
		服务对象知晓度
	可持续性影响	社工站管理制度健全性
		项目经验推广情况
	服务对象满意度	一般社区居民满意度
		兜底服务群体满意度

2. 数据采集方案

根据绩效评价指标体系及绩效评价分析框架的信息、数据需要，编制专门的资料清单、访谈提纲、调查问卷等，通过单位自评及信息报送、现场调研访谈、问卷调查等方式完成数据及信息的采集，了解项目整体实施情况、资金分配情况等整体情况，包括对资金使用单位进行访谈及现场材料核查、财务资料核查等。

3. 评价任务分工

本项目在项目负责人的统一领导和安排下，组建项目评价工作组。项目评价工作组由项目实施组和专家组共同构成。

项目负责人：负责对整个项目实施过程进行管理。领导和协调项目组的工作。

项目实施组：负责项目方案制定、书面评价、现场调研座谈、满意度问卷设计与分析、报告撰写及修改等具体实施方面的工作。

专家组：承担对项目各环节的阶段性工作进行评审，并出席现场调研与访谈，出具专业意见。

4. 绩效评价任务时间进程

结合项目要求及评价工作程序，本次绩效评价工作分为前期准备、评价实施、评价总结等 3 个阶段，预计 2023 年 9 月下旬前完成评价报告初稿，10 月中下旬前完成评价报告终稿，总体评价时间安排见表 2-2。

表 2-2 绩效评价时间安排

项目阶段	实施内容	截至时间
前期准备阶段	组建评价小组	8月21日
	制定评价工作方案	8月24日
	审定评价工作方案	8月25日
评价实施阶段	材料收集	8月27日
	核实材料和基础数据	8月28日
	专家初审材料并出具现场核查需求清单	8月28日
	开展现场评价工作	8月29日
	综合评价	8月31日
	出具评价报告及转移初稿	9月下旬
	出具评价报告终稿	10月中下旬
评价总结阶段	评价工作总结	10月中下旬
	资料归档	10月中下旬

5. 评价方法

本次绩效评价工作将严格遵循合法合规、科学规范、公平公正公开、工作目标相关等四大原则，采用的主要评价方法包括：成本效益分析法、目标结果比较法、因素分析法及公众评判法等。具体评价方法见表 2-3。

表 2-3 绩效评价的主要评价方法

序号	评价方法	方法说明
1	成本效益分析法	指将一定时期内的支出与效益进行对比分析以评价绩效目标实现程度，适用于成本、效益都能准确计量的项目绩效评价。
2	比较法	指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

序号	评价方法	方法说明
3	因素分析法	指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。
4	量表法	根据绩效评价指标体系制定评分表作为评价的量化工具，评价按百分制计分。
5	公众评判法	指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。
6	延伸评价法	指通过调研其他与被评价对象无相关利益关系的单位或对象，对多个同类对象在同等条件下的实施成本、效益进行比较分析，评价绩效目标的实现程度。
7	调查取证法	指在分析资料数据的基础上，采用现场或非现场的方式，以问题为导向通过走访、观察、座谈、资料检查、文献分析等，验证绩效目标的实现程度。
8	穿行测试法	指通过随机抽取具有代表性的业务样本，对业务处理流程进行梳理，串联业务管理信息，确定评价重点内容和关键环节；同时，对全过程业务处理流程进行追踪，通过数据透视，评价绩效目标的实现程度。
9	衡工量值法	指以项目实施为切入点，在政策执行过程中对不同阶段的政策绩效进行观察，评判各个阶段实现分目标的绩效，并于政策执行前后有关情况联系起来，衡量政策本身的价值和为实现政策目标所采取措施的价值。
10	回溯分析法	指通过追踪政策决策，对原始决策的产生机制、决策内容、主客观环境等进行分析，研究导致决策失误的原因、问题的性质、失误的程度等。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

1. 评价指标体系总体设计思路及评价重点方向

重点项目绩效评价工作将对项目从计划、项目实施到项目结果的整个项目绩效管理过程进行考察，对项目的绩效情况作出全面、客观、科学的评价及分析，从项目实施的效率性、效果性、经济性、公平性角度，寻找影响项目绩效的问题并提出合理化建议。评价该项目绩效的关键点为以下五点：

一是项目决策的科学性，申请及预算编制是否有据可依，立项过程是否经过科学论证，符合相关法律法规要求。绩效目标设置是否与项目实施具体内容相符，能够包含预期提供

的公共产品或服务的产出数量、质量、成本内容，预期达到的效果等内容，对项目决策过程进行评价的关键所在。

二是项目资金使用的规范性，项目资金拨付及使用的合规性，该单位是否严格按照相关规定进行资金申报、审批、立项、拨付、中期检查、验收等程序，做到按计划推进项目实施。这是对资金管理过程进行评价的关键所在。

三是项目管理合规性，项目保障措施是否完备，项目单位是否为项目开展制定各项规章制度及风险防范措施，各项目单位目标分解及工作情况开展、检测、评估的情况，项目实施期间，是否按照相关政策法规、实施细则的要求落实。各级业务主管部门是否按规定对项目实施开展有效的检查、监控、督促整改。这是对项目管理过程进行评价的关键所在。

四是项目产出情况，项目实施能否按时、按质完成项目年初计划及产出目标、年度绩效目标。项目实施的及时性与精准性，项目是否在充分发挥资金使用效益前提下及时、精准覆盖至政策受益群体范围。这是对项目产出绩效进行评价的关键所在。

五是项目效益情况，专项资金的实施是否充分发挥社会效益。这是对项目效果绩效进行评价的关键所在。

据此，本次绩效评价将紧抓以上五点作为评价重点方向，并对项目绩效管理过程进行深入分析。

2.评价指标体系框架

基于对项目绩效评价一般理解以及多年对中央部门和各地方财政项目支出绩效评价工作的经验，参照财政部印发

的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2010〕10号）的“项目支出绩效评价指标体系框架”，结合广州市花都区项目支出绩效评价要求及项目实际内容和产出，本次评价将从决策、过程、产出和效益4个方面进行评价，确定了包括4项一级指标、11项二级指标、30项三级指标的评价指标体系。该指标体系采用百分制计分法，其中决策部分满分15分；过程部分满分25分；产出部分满分30分；效益部分满分30分。

3.个性化评价指标

基于2022年花城街社工站项目支出指标体系设计思路及框架，梳理项目实施主要内容、产出及效益情况，对三级指标进行细化，提炼出2022年花城街社工站项目重点绩效评价的个性化指标。具体指标设置见表2-4。

表 2-4 个性化评价指标体系框架

一级指标	二级指标	三级指标
产出	产出数量	社会工作专业人员人数
		年度服务总工时
		完成专业个案服务数量
		提供小组服务数量
	产出质量	兜底服务群体建档覆盖率
		兜底性民政服务提供准确率
		年度末期评估结果
	产出时效	项目开展及时性
效益	社会效益	“党建+五社联动”机制建设情况
		社区服务体系建设情况
		服务对象知晓度

一级指标	二级指标	三级指标
	可持续性影响	社工站管理制度健全性
		项目经验推广情况
	服务对象满意度	一般社区居民满意度
		兜底服务群体满意度

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

根据本次绩效评价工作方案及评分表，本项目绩效评价总分 100 分，由 4 个一级指标得分加总组成，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。本项目总体绩效得分 88.60 分，评价等级为“良”。

（二）项目绩效分析

1. 决策（满分 15 分，得分 13 分）

（1）项目立项情况（满分 4 分，得分 4 分）

① 立项依据充分性（满分 2.5 分，得分 2.5 分）

花城街社工站项目立项依据充分，依据《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）、《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）等文件设立，符合政策要求，属于部门履职和财政支出责任范围。根据评分标准，此项得满分 2.5 分。

② 立项程序规范性（满分 1.5 分，得分 1.5 分）

2020-2023 年花城街社工站（花城街家庭综合服务中心）项目经花城街党政联席会议审议通过，满足项目立项科学性

的要求，符合规定的立项程序。根据评分标准，此项得满分 1.5 分。

（2）目标设置（满分 8 分，得分 6 分）

①绩效目标合理性（满分 2 分，得分 2 分）

花城街社工站项目年度绩效目标为“通过开展镇街社工服务站，以服务困境群体为主，以家庭为本，以社区为基础，提供专业化社会工作服务，发挥社会工作在助力保障、改善民生服务水平和创新社区治理工作中的作用”，符合项目实际开展内容，与预算确定的项目资金量相匹配。根据评分标准，此项得满分 2 分。

②绩效指标明确性（满分 3 分，得分 3 分）

花城街社工站项目支出绩效自评表根据年度绩效目标设置了能够反映项目实施产出和成效的可衡量指标，指标值合理清晰且量化程度较高，年度指标值与 2022 年花城街社工站项目服务协议要求基本对应。根据评分标准，此项得满分 3 分。

③绩效指标规范性（满分 3 分，得分 1 分）

花城街社工站项目支出绩效自评表共设置了 8 个指标，指标数量充足且产出数量指标与项目关联性较强，但指标设置科学性有待提升，存在以下问题：一是仅设置了数量指标和效益指标，无法体现项目实施的质量、时效、满意度等情况。二是效益指标的关键性不足。效益指标仅设置了社会效益指标“镇街社工服务站的社会知晓率”和“镇街社工站的

社会认可度”，未反映社工站的服务内容和服务目标，项目绩效目标有待进一步细化。根据评分标准，此项得 1 分。

（3）保障措施（满分 3 分，得分 3 分）

①项目安排合理性（满分 3 分，得分 3 分）

《广州市花都区花城街社工服务站（家综服务中心）服务协议》（2022 年度）对承接单位应提供的社会工作服务内容、时限、质量、范围以及各方主体责任等作出明确规定。

《花城街 2022 年度服务计划书》紧密围绕社区背景、需求调研情况等确定服务主体、服务方向和服务实施具体计划，工作方案详实且可操作性强。同时，社工站组织架构清晰，管理制度完备，为项目实施提供一定的组织和制度保障。根据评分标准，此项得满分 3 分。

2. 管理（满分 25 分，得分 20.8 分）

（1）资金管理（满分 12 分，得分 11.8 分）

①资金到位率（满分 3 分，得分 2.9 分）

根据广州市花都区民政局《关于下达 2022 年镇街社工站购买服务经费的函》及《关于下达 2022 年下半年镇街社工站购买服务项目经费的函》，花城街社工站项目 2022 年年初预算资金 240 万元，年中未发生调整，年度预算资金 240 万元，花都区民政局全年下拨项目资金 235.66 万元，其中市级资金 122.53 万元，区级资金 113 万元。资金到位率为 98.19%。根据评分标准，此项得 2.9 分。

②资金监控有效性（满分 3 分，得分 3 分）

花城街依据第三方机构出具的《关于对广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）末期财务管理情况评估报告》全面知悉社工站财务管理情况，有力把控资金安全。根据评分标准，此项得满分 3 分。

③预算执行率（满分 3 分，得分 2.9 分）

根据广州市花都区民政局《关于下达 2022 年镇街社工站购买服务经费的函》及花城街社工站项目资金支付凭证，项目 2022 年年初预算资金 240 万元，年中未发生调整，年度预算资金 240 万元，财政资金支出 235.66 万元，预算执行率为 98.19%。根据评分标准，此项得 2.9 分

④资金使用合规性（满分 3 分，得分 3 分）

花城街社工站项目财务材料真实完整，资金核算与使用均按制度及规定用途和标准进行，未发现虚列、截留、挤占、挪用、超标等问题。根据评分标准，此项得满分 3 分。

（2）业务管理（满分 12 分，得分 9 分）

①管理制度健全性（满分 2 分，得分 1 分）

花城街社工站项目实施参照《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）等制度文件，但未制定项目监督管理的具体实施方案，尚不具备项目资金管理办法，制度建设有待加强。根据评分标准，此项得 1 分。

②项目绩效管理情况（满分 2 分，得分 1 分）

花城街道办未对社工站项目实施开展项目支出绩效运行监控，不符合广东省委省政府印发的《关于全面实施预算

绩效管理的若干意见》中关于“建立全过程预算绩效管理链条”、“对绩效目标实程度和预算执行进度实行‘双监控’”等政策要求。根据评分标准，此项得1分。

③项目监管有效性（满分2分，得分1分）

花城街道办作为社会工作服务购买主体，负责对社工站进行业务指导、日常监管、经费使用监管并承担相关协调工作。目前，花城街道办通过月度会议形式对社工站运营及服务情况实施常态化监管，听取社工站汇报当月工作总结并与之沟通确定下月工作计划，确保购买方义务基本履行。但在日常督导过程中，花城街道办侧重扮演监管者角色，在业务指导方面有待加强。根据评分标准，此项得1分。

④政府采购合规性（满分4分，得分4分）

根据采购代理委托协议、《广州市花都区人民政府花城街社工服务站（家庭综合服务中心）采购项目承接主体资格审查文件》、中标结果通知书、采购合同公告等材料，花城街社工站项目采用公开招标方式，采购方式和程序符合《中华人民共和国政府采购法》等法律法规。根据评分标准，此项得满分2分。

⑤档案管理有效性（满分3分，得分2分）

经现场抽查，社工站项目购买主体和承接主体能妥善保存政府采购相关材料，服务工作档案留存完整、归类科学，但社工站个案资料信息不完整，部分个案记录缺乏督导签名，或督导签名过于简单，仅有姓氏，档案管理的规范性需进一步提升。根据评分标准，此项得2分。

3. 产出（满分 30 分，得分 29 分）

（1）数量指标（满分 16 分，得分 16 分）

①社会工作专业人员数量（满分 4 分，得分 4 分）

根据 2022 年 1-12 月《花城社工服务站全职工作人员配置情况统计表》，花城街社工站全年持证社会工作人员人数始终保持在 10 人以上，满足《广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）服务协议》的人员配备要求。根据评分标准，此项得满分 4 分。

②年度服务总工时（满分 4 分，得分 4 分）

根据花城街社工服务站工时汇总数据，2022 年 1-12 月花城街社工站实际服务总工时满足《广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）服务协议》对服务总工时的要求。根据评分标准，此项得 4 分。

③完成专业个案服务数量对象（满分 4 分，得分 4 分）

根据《广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）服务协议》（2022 年），花城街社工站 2022 年应完成不少于 80 个专业个案服务。经末期评估报告服务数据统计，花城街社工站于 2022 年度共提供 87 个案服务，满足服务协议对个案服务数量的要求。根据评分标准，此项得满分 4 分。

④提供小组服务数量（满分 4 分，得分 4 分）

根据《广州市花都区花城街社工服务站（家庭综合服务中心）服务协议》（2022 年），花城街社工站 2022 年应提供不少于 25 个小组服务。经末期评估报告服务数据统计，

花城街社工站于 2022 年度共提供 26 个案服务，满足服务协议对小组服务数量的要求。根据评分标准，此项得满分 4 分。

（2）质量指标（满分 10 分，得分 9 分）

①兜底服务群体建档覆盖率（满分 4 分，得分 4 分）

根据花城街社工站六类群体家庭信息汇总表和月度常态数据统计情况，花城街社工站每月及时从区民政系统更新辖区内兜底服务对象名单，实现对辖区内兜底服务对象建档、服务全覆盖。根据评分标准，此项得满分 4 分。

②困难群体服务准确率（满分 3 分，得分 3 分）

经现场抽查服务档案资料，花城街社工站对兜底服务对象进行分级动态管理，通过需求评估量表科学判定兜底服务对象需求等级并据此设计并执行相应的服务方案，且能定期调研、更新服务对象需求等级，提升服务的针对性和精准性。根据评分标准，此项得满分 3 分。

③年度末期评估结果（满分 3 分，得分 2 分）

根据《“广州兜底民生服务社会工作双百工程”社工站评估报告》，花城街社工站 2022 年末期评估得分 85.31 分，等级为良好。根据评分标准，此项得 2 分。

（3）时效指标（满分 4 分，得分 4 分）

①项目开展及时性（满分 4 分，得分 4 分）

根据花城街社工站服务计划与自评报告，社工站服务项目实际开展进度与服务计划相符。根据评分标准，此项得满分 3 分。

4. 效益（满分 30 分，得分 26.3 分）

(1) 社会效益 (满分 15 分, 得分 11.3 分)

① “党建+五社联动”建设情况 (满分 6 分, 得分 4 分)

花城街社工站在党建引领方面取得了一定的成效, 但党组织建设和党员志愿者培育有待加强。此外, 社工站重视发挥“五社联动”作用, 2022 年新增 2 支社区社会组织, 链接社会资源折合价值超 63.68 万元, 花城街社区慈善基金维系情况良好, 但截止 2023 年 2 月, 社区慈善基金筹集资金仅 3.04 万元, 资金筹集能力仍有待提升。社工站项目 2022 年度培育发展 20 名骨干志愿者, 根据《广州市民政局关于再次征求<广州市社工服务站管理办法>系列配套文件意见的函》评估标准, 社工站仍需加强骨干志愿者培育。根据评分标准, 此项得分 4 分。

② 社区服务体系建设情况 (满分 5 分, 得分 5 分)

花城街社工站在充分调研社区居民服务需求的基础上完善服务内容, 充分满足社区多元化服务需求。针对兜底服务对象建立特殊困难群体常态化服务机制, 科学评估兜底服务对象的需求等级和资源拥有情况, 为其提供个性化社会服务, 解决兜底服务对象的生活难题。针对一般社区居民, 从社区、家庭、个人等方面展开便民服务, 同时针对辖区内居民心理健康服务需求, 设置社区心理健康服务计划, 提高居民对心理健康知识的掌握程度, 建立社区心理危机干预机制, 切实解决社区问题, 维护社区秩序稳定。根据评分标准, 此项得满分 5 分。

③ 服务对象知晓率 (满分 3 分, 得分 2.3 分)

据末期评估报告数据，周边社区居民知晓率为 60%，重点服务对象知晓率为 86.67%，一般服务对象知晓率为 85%。根据评分标准，此项得分 2.3 分。

（2）可持续影响（满分 6 分，得分 5 分）

①项目经验推广情况（满分 3 分，得分 3 分）

花城街社工站积极参与经验分享、项目评比等活动，促进项目研究成果交流，项目经验推广情况良好，2022 年社工站共获得 32 篇媒体报道，其中国家级 2 篇，省级 1 篇，市级 16 篇，区级 13 篇。根据评分标准，此项得满分 3 分。

②社工站管理制度健全性（满分 3 分，得分 2 分）

花城街社工站内部管理制度较为完备，但制度内容不够全面，落实不严，安全管理制度有待完善，档案管理工作存在不规范现象。根据评分标准，此项得分 2 分。

（3）满意度指标（满分 10 分，得分 10 分）

①一般社区居民满意度（满分 5 分，得分 5 分）

根据花城街社工站服务满意度调查问卷结果，一般社区居民对社工站的工作满意度为 100%。根据评分标准，此项得满分 5 分。

②兜底服务群体满意度（满分 5 分，得分 5 分）

根据花城街社工站服务满意度调查问卷结果，兜底服务群体对社工站的工作满意度为 91.49%。根据评分标准，此项得满分 5 分。

四、主要绩效

（一）五社联动效果显著，有效激活社会服务力量

花城街社工站注重五社资源联动，积极搭建以社区为平台，社会组织为载体，社会工作者为支撑，社区志愿者为辅助，社区慈善资源为补充的“五社联动”工作机制。通过发挥五社资源联动机制的作用，有效链接社会资源，提升社区治理和弱势群体服务效能。

一是社区社会组织培育效果良好，强化社会服务力量。花城街社工站通过挖掘能人、成立组织、加强组织能力建设、规范组织备案和完善组织自治管理等一系列流程，培育、发展社区社会组织服务力量。2022 年花城街社工站新增 2 支社区社会组织并注重维系 2021 年培育的 1 支社区社会组织。

“心”晴守护者志愿组织队伍主要由具有心理学、社会学等知识基础和专业服务素养的社区工作者和志愿者组成，协助社工进行小红花心晴驿站恒常值班服务并开展心理健康讲座活动，为居民提供科学的心理咨询和援助服务。“益起同行”邻里互助志愿组织主要由村民骨干组成，为农村困境群体提供探访、慰问服务，做好弱势困难群体的兜底性服务。同时，组织助力搭建社区公共事务协商平台，促进公众社区治理参与，营造良好的邻里互助、自治共商氛围。城乡互助志愿服务队伍吸纳居民和高校力量，负责友爱农田的农耕工作及恒常的慰问探访服务，推动城乡互助。

二是充分整合社区内外慈善资源，积极联动社区志愿者。搭建社区慈善基金平台，利用社区慈善捐赠站点和社区慈善

基金平台筹集物资用于弱势困难群体帮扶和关怀慰问，点亮兜底服务群体微心愿 290 个，解决弱势群体难题，给予弱势群体充分关爱和支持。同时，社工站着力提升社区基金资金筹集能力，加强慈善基金慈善募捐项目多渠道宣传并做好捐赠人维护，激发多元主体公益参与积极性，奠定良好的公益慈善基础。加强社区志愿者培育，花城街社工站登记在册志愿者人数为 1053 人，发展 20 名志愿者骨干和 4 支扎根不同领域的志愿者队伍，发动 844 人次志愿者参与社工站举办的社区志愿服务，推动社区志愿服务队伍建设，贯彻“助人自助”的服务理念。

（二）优化社区服务体系，精准对接服务需求

花城街社工站在充分调研社区居民服务需求的基础上完善服务内容，解决社区问题，满足居民多元化服务需求。

一是构建特殊困难群体常态化服务机制，织密织牢兜底服务对象社会支持网络。花城街辖区现有兜底服务对象 306 人，其中低保低收服务对象 222 人，困境儿童 93 人（其中 25 人与低保低收服务对象名单重复），重度贫困残疾人 61 人（其中 61 人与低保低收服务对象名单重复），独居孤寡老人 23 人（13 人与低保低收服务对象名单重复），特困 6 人。花城街社工站依据《〈关于进一步织密织牢困难群众兜底保障安全网的实施方案〉的通知》穗民〔2022〕69 号，为低保低收对象、特困人员、困境儿童、独居孤寡长者、留守老人、贫困重度残疾人 6 类特殊困难服务对象制定常态化服务机制，严格落实兜底对象常态化跟进工作，实现辖区内兜

底服务对象全部建档。花城街社工站对服务对象的生理、心理、环境、关系、认知和行为六个维度及社会支持网络开展需求评估，依据评估结果制定针对性的服务计划，及时有效响应服务对象需求。根据兜底服务对象社会支持相对薄弱的现状，完善“社工+”联动机制，链接志愿服务与慈善资源解决特殊困难群体的实际需要。

二是打造特色服务项目，切合社区个性化服务需求。花城街社工站服务项目设置紧密贴合社区实际情况，聚焦社区居民心理问题诱发的极端事件和不良影响，针对居民心理知识认知程度低，心理疾病识别和预防能力不足、社区危机干预机制缺失的情况，设计开展社区心理健康服务计划。花城街社工站以紫兰社区小红花工作室为心理健康服务平台，链接开展心理讲座、心理专题活动等专业心理服务所需的各类资源，培育“心”晴守护者志愿者组织并联动大学生志愿者，开展心理健康知识宣传科普活动以扩大知识普及面，满足居民对心理健康服务的迫切需求，帮助社区居民对心理健康树立正确认知，掌握心理疾病识别和预防的基本方法，健全居民心理健康问题监测和介入机制，避免社区居民因心理问题产生过激行为，控制社区心理危机事件的发生，维护社区秩序稳定。

（三）营造城乡邻里互助氛围，缓解社区治理难题

花城街现辖 9 条行政村和 10 个社区居委，为典型的城乡结合部，城乡居民群体差异性大，经济水平和文化水平悬殊，辖区内资源配套充足但分布两极分化严重，优质公共服

务资源高度集中在城市辖区，而农村社区资源配置薄弱，导致农村社区人口流失严重，发展滞后，困难群体的不均衡分布则进一步加剧了辖区内城乡发展建设失衡。此外，城市化发展和农村社区旧改征迁冲击农村熟人社会中传统的邻里关系，削弱村民互帮互助意识，邻里间矛盾冲突明显增多。针对社区目前面临的发展困境，花城街社工站打造重点服务项目“邻聚力”互助文化服务计划，促进城乡资源流动共享，构建和谐邻里关系，打造共建共治共享的社会格局。

五、存在问题

（一）党建资源有待深入挖掘，“五社联动”效能尚未充分发挥

花城街社工站与辖区内村居党群组织联动性较差，党组织与党员志愿服务队伍建设问题降低社工站党建工作水平。

一是党组织共建深度广度不足。花城街社工站目前与社区党支部、学校党支部及广州市正佳慈善基金会等共签订共建协议5份，但未以形成良好的双向合作关系为导向，共建党组织与花城街社工站之间的关系更倾向于委托-代理关系而非合作共建关系。此外，社工站党组织合作共建范围未能覆盖花城街现辖的19个村居。对此，花城街社工站应进一步梳理挖掘辖区内党建资源，以“党建+项目”的形式加强与共建党组织的联络合作，调动共建党组织积极参与社区服务、社区治理，提升党建服务质量。

二是社区党员志愿者培育不充分。党员普遍具有强烈的社区治理及志愿服务参与意愿，同时具备一定的社会号召力

优势。因此，社工站应深度挖掘、发展辖区内党员骨干，拓宽其参与困难群体帮扶、社区议事、志愿服务等活动的渠道，发挥党员模范带头作用，激发群众社会参与积极性，营造良好的志愿服务氛围。目前，花城街社工站 2022 年度共培育的 20 名通才骨干志愿者中仅有 1 名党员，党员志愿服务者骨干培养力度有待加强。

三是社工站未建立党组织。截止 2022 年 12 月 31 日，花城街社工站仅有 2 名党员，党员人数尚未符合成立党支部的条件。按照广州市社工站购买服务项目评估指标体系关于党建工作的指导意见，花城街社工站党组织建设仍存在改进空间，应切实推进社工党支部的筹建工作，加快党组织建设步伐。

（二）绩效管理未实现全过程覆盖，核心指标体系构建不够完备

一是项目支出绩效运行监控未开展。按照《关于全面实施预算绩效管理的若干意见》、《关于做好 2022 年政府购买服务改革重点工作的通知》等制度文件，花城街道办应健全政府购买服务绩效管理链条，实施全过程绩效管理。然而，花城街道办并未在开展社工站中期、末期评估的基础上实施项目支出绩效运行监控，未落实“对绩效目标实现程度和预算执行进度实行‘双监控’”的要求，难以保障财政资金的使用效能。

二是绩效指标设置的科学性不足。花城街社工站项目支出绩效自评表现有绩效指标具备一定的科学性和可操作性，

但尚未达到核心指标体系构建要求。一方面，目前的指标体系仅设置了数量指标和效益指标，无法体现项目实施的质量、时效、满意度等情况。另一方面，效益指标的关键性不足。效益指标仅设置了社会效益指标“镇街社工服务站的社会知晓率”和“镇街社工站的社会认可度”，未反映社工站的服务内容和服务目标，项目绩效目标有待进一步细化。

（三）社工站管理制度不健全，工作规范性存在瑕疵

花城街社工站内部管理制度较为完备，针对安全管理、办公设备管理、档案管理等日常运营工作制定了相关规定。但制度内容不够全面，落实不严，缺乏户外服务突发事件应急预案，且突发事件应对培训仅限于消防安全管理。在档案管理方面，社工站没有设置专门的档案室保管服务档案资料，档案资料存放于公共区域，且档案柜钥匙没有统一管理，存在资料丢失或泄密的风险。

六、相关建议

（一）强化基层党组织建设，提升社区党建资源利用水平

充分融合党建工作与社区服务，发挥党建引领作用。社工站应以自身党组织建设为基点，采用“外引内培”或成立联合党支部等方式，解决自身党支部建设难题，加快党组织共建工作，实现党组织共建覆盖辖区内 19 个村居，拓展合作范围。此外，花城街社工站还应思考党员骨干志愿者的培育路径，以充分发挥其社区参与的示范作用，进一步完善“党建引领+五社联动”工作机制。

（二）落实绩效管理制度建设，科学构建核心指标体系

花城街道办应围绕《关于全面实施预算绩效管理的若干意见》、《关于做好 2022 年政府购买服务改革重点工作的通知》等文件要求，强化绩效管理责任意识，提高内部预算绩效管理水平，规范项目支出绩效管理工作，覆盖预算绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理、绩效结果运用等绩效管理全过程，形成预算绩效全闭环管理机制。同时，科学设置绩效目标体系，在年度绩效目标的基础上量化和具化设置绩效指标，将绩效目标合理分解成量化考核的产出、效益指标，以便全面、有效地体现项目实施和财政资金使用产出效果情况。

（三）完善社工站管理制度，强化运营服务保障

加强社工站内部管理制度的建设，丰富突发事件应对培训内容，在消防安全培训的基础上增加急救知识培训，以保障工作人员及服务对象的安全。严格执行档案管理工作规范，强化档案保存的保密性，切实维护服务对象权益，确保社工站的高质量运行。

七、相关附件

附件 1 2022 年花城街社工站项目重点绩效评价评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	评价得分
决策	15	项目立项	4	立项依据充分性	2.5	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。 (以上每项分值为 0.5 分)	2.50
				立项程序规范性	1.5	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策等。 (以上每项分值为 0.5 分)	1.50
		目标设置	11	绩效目标合理性	2	①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	2.00

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	评价得分
						(以上每项分值为 0.5 分)	
				绩效指标明确性	3	①是否将项目绩效目标细化分解为可衡量的绩效指标; ②是否通过清晰、可衡量、合理的指标值予以体现; ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 (以上每项分值为 1 分)	3.00
				绩效指标规范性	3	绩效指标设置需全面有效贴合反映绩效目标实现情况,绩效指标设置不全面、分类有误、避重就轻、与项目关联性不强或指标值不合理的酌情扣分。	1.00
		保障措施	3	项目安排合理性	3	①项目单位是否制定了工作方案,是否有合理详细的年度进度安排和工作措施; ②项目组织健全性,分工是否合理。 (以上每项分值为 1 分)	3.00
管理	25	资金管理	12	资金到位率	3	实际到位资金与预算资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。	2.90
				资金监控有效性	3	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施,该指标用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	3.00

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	评价得分
				预算执行率	3	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况，本指标得分=（预算支出执行率-90%）/（100%-90%）×3，低于90%不得分。	2.90
				资金使用合规性	3	1. 财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金得满分，财务资料不全面，部分账务处理不规范酌情扣分，有虚列、截留、挤占、挪用、超标等问题不得分。 2. 按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得满分，否则酌情扣分。 3. 资金使用是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定。 （以上每项分值为1分）	3.00
		业务管理	13	管理制度健全性	2	1. 制定或具有相应的项目资金管理办法，且项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定； 2. 制定或具有项目管理制度。 （以上每项分值为1分）	1.00
				项目绩效管理情况	2	1. 项目预算绩效管理的开展情况：实施项目预算绩效管理，开展事前绩效评估，对项目实施情况进行绩效运行监控和绩效评价，具备条件的项目可以运用第三方评价评估； 2. 项目预算绩效评价结果的应用情况：是否将绩效评价结果作为承接主体选择、预算安排和政策调整的重要依据。 （以上每项分值为1分）	1.00

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	评价得分
				项目监管有效性	2	反映花城街道办事处履约管理情况，是否按时组织开展社工站服务评估，对社工站的建设、运营和服务开展监督管理对评估中发现的问题督促承接主体整改。	1.00
				政府采购合规性	4	政府购买服务的方式、承接主体、程序、监督管理等是否符合《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规标准。	4.00
				档案管理有效性	3	1. 政府采购文件完整性：购买主体和承接主体是否妥善保存服务购买协议等政府采购相关材料； 2. 服务工作档案完整性：承接主体是否妥善保存服务对象档案等项目实施相关重要资料信息。 (以上每项分值为 1.5 分)	2.00
产出	30	数量指标	16	社会工作专业人员人数	4	社会工作专业人员人数不小于 10 人得满分，否则得分=社会工作专业人员实际人数/10*4。	4.00
				年度服务总工时	4	年度服务总工时不小于 30184 小时得满分，否则得分=年度服务总工时/30184*4。	4.00
				完成专业个案服务数量	4	花城街社工站 2022 年完成的专业个案服务数量不少于 80 个得满分，否则得分=完成专业个案服务数量/80*4。	4.00

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	评价得分
				提供小组服务数量	4	花城街社工站 2022 年提供的小组服务数量不少于 25 个得满分，否则得分=提供小组服务数量/25*4。	4.00
		质量指标	10	兜底服务群体建档覆盖率	4	对特困、孤寡、独居、空巢、留守、计划生育扶持老年人、困境儿童、留守儿童、低保低收家庭、特困失独家庭、特困青少年、重度残疾人等兜底性民政服务对象实现建档 100%得满分，否则不得分。	4.00
				兜底性民政服务提供准确率	3	能针对兜底服务群体的需求评估结果准确设计并提供对应的服务得满分，发现一例服务需求与服务方案不对应的情况扣 1 分，扣完即止。	3.00
				年度末期评估结果	3	年度末期评估等级为优得 3 分，良得 2 分，合格得 1 分，不合格得 0 分。	2.00
		时效指标	4	项目开展及时性	4	服务项目按照计划时间开展和结项，服务项目进度与计划相符。每发现 1 个服务项目未及时开展或未能按时结项的，扣 0.5 分。	4.00

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	评价得分
效益	30	社会效益	14	“党建+五社联动”机制建设情况	6	1. 发挥党建引领作用：组织辖区内党员、社区党组织、党员志愿者等多元主体共同参与社区服务供给，充分发挥党员，党组织的先锋带头作用得 2 分，否则酌情扣分； 2. 五社联动成效： （1）社区社会组织培育，当年培育 1 个社区社会组织得 1 分； （2）社区慈善基金培育，设立社区慈善基金且社区慈善基金募集 10 万元以上得 1 分，10 万元以下得分=实际募捐金额/100000*1； （3）社区志愿者培育，社工站项目年度培育发展的骨干志愿者在 30 名以上得 1 分，否则得分=培育发展骨干志愿者人数/30*1； （4）社会资源链接，社工站项目自主链接社会资源折算价值超 50 万元以上得 1 分，否则得分=社工站项目自主链接社会资源折算价值/500000*1。	4.00
				社区服务体系建设情况	5	1. 弱势群体服务体系建设：加强兜底服务对象社会支持网络，为其提供基本的民生保障，织密兜底服务对象的安全保障网。完成情况良好得 2.5 分，否则酌情扣分； 2. 一般服务对象：提供多元化便民服务，改善居民生活。完成情况良好得 2.5 分，否则酌情扣分。	5.00

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	评价得分				
		服务对象知晓度		服务对象知晓度	3	1. 周边社区居民对社工服务站服务的知晓程度，得分=知晓率*1； 2. 一般服务对象对社工站服务的知晓程度，得分=知晓率*1； 3. 重点服务对象对社工站服务的知晓程度，得分=知晓率*2。	2. 30				
						可持续影响	6	社工站管理制度健全性	3	社工站管理制度完备，可操作性强得满分，否则酌情扣分。	2. 00
								项目经验推广情况	3	项目实施形成可推广经验，得到媒体广泛宣传报道得满分，否则酌情扣分。	3. 00
		服务对象满意度	10	一般社区居民满意度	5	一般社区居民对花城街社工站服务设计及提供的满意程度，满意度为 90%及以上得满分，否则得分=满意度/90%*5。	5. 00				
				兜底服务群体满意度	5	兜底服务群体对花城街社工站服务设计及提供的满意程度，满意度为 90%及以上得满分，否则得分=满意度/90%*5。	5. 00				
		评价结果	累计得分	88.60	100	注：得分≥90 为优，90> 得分≥80 为良；80> 得分≥70 为中；70> 得分≥60 为低；得分<60 为差。					
绩效等级	良										

附件 2 2022 年花城街社工站项目一般服务对象满意度分析

序号	问题	选项	分值	答题人数	得分	平均得分	满意率
1	您是否参加过花城街社工站（家庭综合服务中心）组织开展的服务活动？	是	/	20	/	/	/
		否					
		小计		20	/		
2	您参与过花城街社工站（家庭综合服务中心）组织开展的哪类服务活动？	党建教育活动	/	2	/	/	/
		邻里互助交流活动		4			
		青少年服务活动		2			
		长者服务活动		0			
		家庭服务活动		1			
		志愿者培训活动		8			
		社区议事活动		0			
		心理健康服务活动		3			
		其他		0			
		小计		20	/		
3	您通过何种渠道了解到社工站及其组织开展的服务活动？	社工站宣传栏	/	1	/	/	/
		村居公告栏、宣传海报		0			
		村居交流微信群、QQ 群		9			
		社工电话邀请、入户走访宣传		1			
		社工站微信公众号等线上平台发布的活动信息		6			

序号	问题	选项	分值	答题人数	得分	平均得分	满意率
		亲人朋友介绍		3			
		其他（注明）		0			
		小计			20	/	
4	您是否认为花城街社工站（家庭综合服务中心）提供的服务能充分满足您的需求？	非常认同	5	15	75	4.75	100%
		较为认同	4	5	20		
		一般	3	0	0		
		较不认同	2	0	0		
		非常不认同	1	0	0		
		小计			20	95	
5	您是否认为花城街社工站（家庭综合服务中心）组织开展服务活动对促进社区建设发展起重要作用？	非常认同	5	15	75	4.75	100%
		较为认同	4	5	20		
		一般	3	0	0		
		较不认同	2	0	0		
		非常不认同	1	0	0		
		小计			20	95	
6	您是否认为花城街社工站（家庭综合服务中心）提供的服务增进了您对社区的了解和认同？	非常认同	5	16	80	4.65	95%
		较为认同	4	3	12		
		一般	3	0	0		
		较不认同	2	0	0		
		非常不认同	1	1	1		
		小计			20	93	
7	您是否愿意参与社区活动，如结对帮扶活动、志愿服务活动等？	非常愿意	5	17	85	4.85	100%
		较为愿意	4	3	12		
		一般	3	0	0		

序号	问题	选项	分值	答题人数	得分	平均得分	满意率
		较不愿意	2	0	0		
		非常不愿意	1	0	0		
		小计			20	97	
8	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）提供服务的场所、硬件设备等满意度如何？	非常满意	5	16	80	4.80	100%
		较为满意	4	4	16		
		一般	3	0	0		
		较不满意	2	0	0		
		非常不满意	1	0	0		
		小计			20	96	
9	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）的社工人员服务态度和专业化满意度如何？	非常满意	5	17	85	4.85	100%
		较为满意	4	3	12		
		一般	3	0	0		
		较不满意	2	0	0		
		非常不满意	1	0	0		
		小计			20	97	
10	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）及其提供的服务的整体满意度如何？	非常满意	5	17	85	4.85	100%
		较为满意	4	3	12		
		一般	3	0	0		
		较不满意	2	0	0		
		非常不满意	1	0	0		
		小计			20	97	
11	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）有无其他建议？	/	/	/	/	/	/
总体满意率							100%

附件 3 2022 年花城街社工站项目兜底服务对象满意度分析

序号	问题	选项	分值	答题人数	得分	平均得分	满意率
1	您参与过花城街社工站（家庭综合服务中心）组织开展的哪类服务活动？	党建教育活动	/	1	/	/	/
		邻里互助交流活动		2			
		青少年服务活动		13			
		长者服务活动		1			
		家庭服务活动		10			
		志愿者培训活动		1			
		社区议事活动		1			
		心理健康服务活动		4			
		其他		14			
		小计			47	/	
2	您是否认为花城街社工站（家庭综合服务中心）提供的服务能充分满足您的需求？	非常认同	5	34	170	4.63	89.36%
		较为认同	4	8	32		
		一般	3	5	15		
		较不认同	2	0	0		
		非常不认同	1	0	0		
		小计			47	217	
3	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）的探访慰问满意度如何？	非常愿意	5	32	160	4.59	93.62%
		较为愿意	4	12	48		
		一般	3	2	6		
		较不愿意	2	1	2		
		非常不愿意	1	0	0		
		小计			47	216	

序号	问题	选项	分值	答题人数	得分	平均得分	满意率
4	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）提供服务的场所、硬件设备等满意度如何？	非常满意	5	30	150	4.49	89.36%
		较为满意	4	12	48		
		一般	3	4	12		
		较不满意	2	0	0		
		非常不满意	1	1	1		
		小计		47	211		
5	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）的社工人员服务态度和专业化满意度如何？	非常满意	5	36	180	4.68	93.62%
		较为满意	4	8	32		
		一般	3	2	6		
		较不满意	2	1	2		
		非常不满意	1	0	0		
		小计		47	220		
6	您是否认为花城街社工站（家庭综合服务中心）提供的服务在实际上改善了您的生活？	非常认同	5	29	145	4.34	80.85%
		较为认同	4	9	36		
		一般	3	7	21		
		较不认同	2	0	0		
		非常不认同	1	2	2		
		小计		47	204		
7	您是否认为花城街社工站（家庭综合服务中心）提供的服务增进了您对社区的认同和融入？	非常认同	5	30	150	4.44	82.98%
		较为认同	4	9	36		
		一般	3	7	21		
		较不认同	2	1	2		
		非常不认同	1	0	0		
		小计		47	209		

序号	问题	选项	分值	答题人数	得分	平均得分	满意率
8	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）及其提供的服务的整体满意度如何？	非常满意	5	34	170	4.62	91.49%
		较为满意	4	9	36		
		一般	3	3	9		
		较不满意	2	1	2		
		非常不满意	1	0	0		
		小计		47	217		
9	您对花城街社工站（家庭综合服务中心）有无其他建议？	/	/	/	/	/	/
总体满意率							91.49%