

附件 3

2022 年度广州市天河区人民政府元岗街道 办事处重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

社工服务站是以社会工作服务为主题，综合运用社会工作服务专业知识、方法和技能，为困难群众和特殊群众等提供兜底民生服务以及参与社区治理服务的平台。“元岗街社工服务站”成立于 2012 年 7 月（原“元岗街家庭综合服务中心”，自 2018 年 11 月起正式更名）。2018 年 9 月，天河区民政局、元岗街道办事处通过政府购买方式确定第三方机构——广州市北斗星社会工作服务中心承接元岗街社会工作专业服务项目。有效期五年，五年总目标是充分整合、利用在地和社区外资源，关注社区弱势社群和社区公共问题，以社区党建和居民自治为切入点，社区组织孵化、多元参与、平台搭建为导向，进一步推动社区居民自治、社会组织参与以及社区服务专业化，实现社区共融共生。

社工站的服务理念是“互爱为元、幸福之岗”，社工站在服务中提倡以互助友爱精神为根，元岗居民齐心协力建设和呵护幸福之家。元岗社工站结合“113X”模式开展服务，以党建引领社工服务作为核心项目，以“五社联动·疫路同行”社区防疫支持项目，提供长者、家庭、青少年三个基础服务

项目，并根据街道的实际情况，将“益慈元爱”列为特色项目。

基于社工站“113X”模式下，及与元岗街道购买方敲定的本年度的服务项目设置，结合理论和推进策略的指导，本年度各项的服务计划设计均与年度主题及年度服务重点有所关联和融合，以共同促进推动总体目标的达成。具体说明如下：

1、核心项目：“星·家园”社工党建服务项目

强化社工站党支部建设，巩固和发展党组织共建合作，搭建凝聚党群力量参与社区治理服务机制，巩固完善党建优秀文化传播平台，有效回应困境群体需求和社区治理问题，打造元岗党建引领社工服务品牌。

2、重点项目：“五社联动·疫路同行”社区防疫支持项目

坚持元岗街党工委的领导，结合街道疫情防控重点工作，落实关心关爱基层一线防疫人员；通过社区微公益创投，调动社区党组织、志愿团队、社区自组织等多元主体支持和参与社区防疫工作，促进居民对防疫工作的支持和配合，全力做好社区疫情常态化管理，深化探索五社联动下的社区防疫模式。

3、特色项目：“益慈元爱”项目

通过社区基金，整合社区内外资源，进一步完善慈善帮困平台，为生活困难或突发困境等有需要的居民提供关爱与

支持，助力社区发展。

4、基础项目：家庭服务、长者服务、青少年服务

基础项目确保重点服务对象的覆盖服务，提升个人及家庭的能力，以应对存在的困境或挑战，链接必要的资源支持重点群体；并促进各群体间的互动，搭建社区事务参与平台，培育志愿者组织参与社区服务。

（二）项目立项依据

本项目由广东广招招标采购有限公司受广州市天河区人民政府元岗街道办事处委托，于2018年8月17日就元岗街采购家综服务（440106-201808-102130-0013）采用公开招标进行采购，中标（成交）结果于2018年9月12日公示，具体信息如下：

1、采购项目编号：440106-201808-102130-0013

2、采购项目名称：元岗街采购家综服务

3、采购项目预算金额（元）：12,000,000

4、中标服务工时：30184/年

5、采购方式：公开招标

6、中标供应商：广州市北斗星社会工作服务中心；法人代表是张兴杰；地址是广州市天河区五山街华南农业大学17号楼223室。

元岗街道办事处负责元岗街社工站（家综）的规划布局、服务项目设置及区级财政预算申报、政府采购、业务指导、日常监管、经费使用监管、安全检查和协调街道有关部门与

社工站（家综）的服务配合、转介等工作。双方签订《广州市天河区元岗街道社工服务站购买社会工作服务协议书》，具体方案实施按协议签订执行。

（三）项目绩效目标

本年度的目标是：保障重点群体服务，强化社区组织的能力，搭建多元社区治理主体间的协作机制。

（四）项目资金来源及使用情况

社工站（家综）机构 2022 年至 2023 年度承接政府购买服务资金 2400000 元，其中：社工站（家综）2022 年 4 月收到政府购买服务资金 1320000 元，2023 年 4 月收到政府购买服务资金 120000 元，收到政府购买服务资金共 1440000 元。

本年度元岗街社工站经费支出情况如下：

用于人员费用支出 1574373.93 元，占服务总经费的 65.6% 社工站（家综）预算执行率 100.9%。

用于服务质量保障费用的支出合计 182606.91 元，占服务总经费的 7.6%，社工站（家综）预算执行率 38%。

用于运营管理费用支出 290918.98 元，占服务总经费的 12.1%；占社工站（家综）预算执行率 80.8%。

（五）项目实施情况

截止至 2022 年 12 月 31 日，在近 11 个月的服务周期中，元岗社工站共完成探访 522 人次，达成率 104%；电访 2403 人次，达成率 126%；个案接案 18 个，达成率 100%；开展小组 10 个，47 节，服务 694 人次，达成率分别是 100%、118%、

347%;开展大型社区活动 8 个,服务 1194 人次,达成率 114%、171%;开展中小型社区活动 17 个,服务 618 人次,达成率 100%、72.7%;开展恒常服务 162 次,达成率 108%;外展 7 次,服务 168 人次;发展志愿者 177 人、志愿者建档 177 份,达成率 118%;开展志愿者通用性培训 2 场,达成率 100%;开展志愿者活动性培训 16 场,达成率 160%;新增志愿团队 1 支,达成率 100%;维系志愿团队 10 支,达成率 100%;资源链接 259907.68 元,达成率 433%。

二、评价结论与绩效分析

(一) 总体结论

项目绩效自评优秀,总分为 95 分,社工站有较高的社区熟识度,能积极通过访谈、观察、文献和问卷调查等多元化的方法开展补充性调研,适时了解变迁中的社区需求,更有利于提供精准的服务。社工站能够结合元岗街道的工作重点,契合社区实际,扎实推进服务。

(二) 项目绩效分析

社工站专业团队在兜底人群保障、居民服务需求、社区问题回应等方面发挥着积极作用,积极配合街道重点工作,有助于创建社区和谐氛围,有利于社区治理工作有序开展。社工站积极有效链接社区内外资源,增强服务保障。

社工站管理制度齐全，相关管理规范，社会服务发展的潜力大，预期获得的社会效益客观，获得居民满意度达到95%，项目可持续性较强。

三、项目主要绩效或成功经验

（一）行政运营方面

1、社工站有效保障服务对象安全

社工站十分重视服务对象安全，在开展服务对象之前，助理主任及服务主任针对服务风险评估部分，与同事做充分的设想和应对措施，来保障服务对象的安危。

2、社工站工作规范、有序运行

工作有计划：社工站在项目开始前制定年计划，根据服务实际所需及进程安排表，每月月底制定下月工作计划，促使社工站的井然有序，并能落实到位。

有制度可依：制度较为完善，并落实到实处、细处，根据制度运营社工站，而非依人治理，以减少人员变动对社工站影响。通过组别会、组长会、交班会等平台保证内部沟通，通过当值前台制度保证社工站日常管理、居民接待落实到人，通过详细、明确的行政和服务分工，让每位工作人员知道如何处理行政、财务、人事等相关事宜。

注重员工成长：中心致力于打造学习型的团队，通过开展工作坊、培训、同工分享、游戏带领等方法，促进同工专

业服务能力的成长。实行“一对一”带领模式，以老带新，运用助理主任等老同工的经验和人脉协助新同工尽快适应工作环境。

3、承接机构每月对社工站项目行政运营及服务质量进行监测

机构通过对项目服务情况、人力资源情况、财务状况、对外沟通联络情况、督导效能等维度进行项目监测；确保项目总体推进进度良好。

（二）服务方面

1、党建引领的服务设计

服务设计以党建引领的元素贯穿各项目，最大程度地发挥党建引领的作用，较好地发挥了党支部、党员社工、党员志愿者的在社工服务中的先锋模范引领作用。

2、服务计划有效推进，切实保障服务质量

社工站基本能够按照年度服务计划对应开展服务，且针对服务的设计，社工站内部会由助理主任或服务主任把关服务内容，此外会结合督导的意见，对服务计划进行修订，从居民角度出发，提供切实服务。

3、关注社区动态，聚焦居民关切

社工通过社区问题调研、街道、居委居民等相关主题的访谈，及时掌握社区实时动态，针对就居民所关注的社区环

境卫生、社区文化等情况，社工及时凝练需求，整合街道，居委等多方的资源，开展相应的重点项目及特色项目。

4、特殊困难群体、兜底服务对象全覆盖

社工站通过电访、探访、一人一档等服务方式，对辖区内重点对象实现全覆盖，并实行动态评估，及时为有需要的服务对象开展帮扶工作。

四、存在问题或不足

（一）社工人员相对年轻，缺少实务经验。

对策：1. 实行“一对一”带领模式，以老带新，运用助理主任等老同工的经验和人脉协助新同工尽快适应工作环境。2. 加大督导、培训力度，鼓励新员工参与机构内部的新员工系列成长培训，从新人员入职，到三大手法学习等，提升新员工的实务能力。

五、相关建议

无。