

附件 4

2023 年广州市天河区元岗街道办事处部门 重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

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。社工站室内面积约 1,800 平方米，共三层。一楼为长者/伤健人士活动区，二楼为儿童青少年活动区，三楼为大众活动区。设有多个功能场室，基本涵盖了居民活动、社工开展服务所需要的设置。

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：“星耀元岗”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·平安元岗”社区消防安全共治项目

坚持元岗街党工委的领导，社工介入提升社区居民的意识、整合资源提升社区消防应对能力，完善消防设施设备，动员社会居民关注和参与消防安全，为社区消防安全工作提供支持。

（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）特色项目：“元岗来穗融合”项目

通过打造一个“元岗来穗人员之家服务站”，为来穗人员提供一系列活动，组建一个来穗人员融合社群/服务队，为来穗人员融合服务提供人力支持，增强来穗人员的归属感，促进来穗人员融入元岗生活。

（5）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的委托，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：12,000,000 元
- 4、中标服务工时：30184 小时/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》，具体方案实施按协议签订执行。

（三）项目绩效目标

保障重点群体服务，巩固社区组织协作机制，加强社区组织的持续正常化运作，进一步推动社区发展。

（四）项目资金来源及使用情况

2023年社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费共2,400,000元，其中：2023年7月支付2023-2024年度第一笔运营经费480,000元，2023年12月调整预算后，支付2022-2023年度第二笔运营经费960,000元及2023-2024年度第二笔运营经费960,000元。

（五）项目实施情况

在2023年近11个月的服务周期中，元岗社工站共完成探访593人次，达成率119%；电访1977人次，达成率104%；

个案接案 95 个，达成率 103%；开展小组 35 个，173 节，服务 1600 人次，达成率分别是 100%、124%、229%；开展大型社区活动 10 个，服务 1552 人次，达成率 100%、155%；开展中小型社区活动 31 个，服务 1159 人次，达成率 141%、105.4%；开展恒常服务 325 次，达成率 108%；外展 29 次，服务 699 人次；发展志愿者 465 人、志愿者建档 465 份，达成率 310%；开展志愿者通用性培训 6 场，达成率 120%；开展志愿者活动性培训 36 场，达成率 180%；新增志愿团队 6 支，达成率 300%；维系志愿团队 12 支，达成率 120%；资源链接 523,106.71 元，达成率 872%。

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

1、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。

2、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、激活社工站行政运营及服务质量多层监督机制

社工站每个月向街道领导汇报工作进程，提交每个月的服务量和工作总结，使街道及时掌握项目的工作进度及项目的服务质量情况，便于街道对项目进行监管；承接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；社工站内聘督导与双百督导双管齐下监测，主要通过文书批阅、现场观摩、个别督导和集体督导的方式，对社工的实务服务质量严格把关，提升社工实务能力，同时确保社工服务的策划及落实情况符合项目的目标，确保服务的方向；社工站利用机构网站、微信公众号、外网资源及时公布和更新服务动态、服务招募信息等，同时通过社区公告栏，及时张贴每月活动预告等，达到社会监督的效应。

（二）服务方面

1、坚持党建引领，发挥共建党支部的战斗堡垒作用

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作用引领作用。元岗社工站党支部积极响应元岗街道党建办、广州市社会工作行业党委、天河区社会组织党委、天河区民政局、广州市北斗星社会工作服务中心党支部多方要求，积极参与党建学习交流 16 场，开展红色教育学习会 6 场；社工站已与 18 个党组织进行了事实共建，共签订共建协议 16 份，新拓展共建党组织 8 个（含广东省外语艺术职业学院外语艺术学院党支部）；开展党建宣传活动 12 场，居民直接参与 1170 人次；结合社区需求招募发展党群队伍，已发展了“星火”党群探访志愿队伍、“星光”党员志愿服务队伍（宣传），党群志愿力量不断强化。

2、关注社区动态，聚焦民生实事，实现服务群众零距离

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，如多姿多彩”社区资源整合计划，开展 16 场包括“一元捐、月捐、义卖”等慈善主题的活动，吸引 2,254 人次参与，募捐 11,792.96 元。

3、困难群众和特殊群体全覆盖，书写群众满意度

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，主动回应 27 户兜底群众“微心愿”，为 539 户次困境人群送上物资。

4、有效整合社区资源，持续打造社区参与平台

社工站通过党组织共建、企业联动、志愿者力量发挥、慈善募捐、跨专业合作等途径，有效整合社区资源，透过社区捐赠站点，社区基金，共筹得人、财、物折合金额 523,106.71 元，为社工服务开展提供了充分的支持。元岗社工站本年度新增志愿团队 2 支，维系志愿团队 12 支，团队类型主要为党建引领类、文体娱乐类、人群服务类、社区事务类四大类，服务内容包括社区环境、社区安全、社区文化、社区关系、社区慈善等方面，各团队能发挥自身团队优势和资源，积极参与社区活动和志愿服务。社工站在上一年的实践基础上，继续巩固社区参与平台，以“益慈元爱”扶贫帮困平台、无物业老旧小区管理会议、党群互动交流会等参与平台，有效吸引社区居民、社区自组织关注社区问题，助力社区治理。

四、存在问题或不足

社工站人员队伍相对年轻，实务经验较少。

五、相关建议

1、实行“一对一”带领模式，以老带新，运用助理主任等老社工的经验和人脉协助新社工尽快适应工作环境。

2、加大督导、培训力度，鼓励新社工参与社工机构内部的新社工系列成长培训，提升新员工的实务能力。