

# 2022 年度广州市荔湾区人民政府中南街 道办事处重点项目绩效评价报告

## 一、项目概况

### （一）项目基本情况

广州市中南街社工服务站（由原中南街家庭综合服务中心于 2018 年 10 月更名）以政府购买服务的形式，自 2012 年 9 月起由广州市大同社会工作服务中心承接运营，服务中南街辖区内海南、海中两个社区的居民。服务站设有总服务站与分服务站，分别位于两个社区的中心地带，便于居民前来参与服务。两个服务场地面积约 930 平方米，设有个案室、小组室、多功能室、舞蹈室、图书室、电脑室等功能室，其中大部分场地为与中南街的职能部门共同使用。广州市大同—中南街社工服务站本着“以人为本，助人自助，全人发展”的服务宗旨，于 2018 年 8 月 28 日完成第三周期五年服务期招投标工作，按照广州市 2018 年 6 月颁布的《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》关于服务模式的要求，设置党建引领服务（核心服务）、素质教育服务（重点服务）、家庭服务、青少年服务、长者服务、社区发展与治理服务（特色服务），按照新周期五年规划，打造“友善、互助、和谐”的爱心型社区。

广州市中南街社工服务站在第一个服务周期主要以“活力型社区”为主题服务开展；第二个周期以“学习型社区”为主、“爱心型社区”为辅推动社工服务站服务，让更多的辖区居民享受到社工服务站服务并成为服务的相互影响和受用者。目前社工服务站已完成两个周期共计六年服务，进入第三个周期五年服务期的第四年服务。第三周期第一年服务以党建引领社会服务，重视党建在社会服务中发挥的作用，在已有六年服务的基础上，推动社区居民、社区党员、队伍、组织、企业等多方力量参与社区事务，初步打造多元共建“爱心型”社区治理格局。第二年在第一年夯实基础之上，进一步发挥党建引领作用，不断推进兜底性困境群体服务，联动重点和特色服务，使服务更加的系统化、深入化和品牌化。第三年前两年的基础上，深化党建引领的核心思想，以五社联动的方式推动社区各方参与，重点关注困境兜底人群与基层社会治理，促进多元共建“爱心型”社区的建设。第四年在经历了“5·21”疫情防控事件后，社工站与社区各单位的关系更加密切，在此基础上，继续在党建引领的核心思想下，以五社联动的工作加强社区各方参与社区治理与困境人群服务，同时借助社区慈善基金与公益时间银行的平台，深化“爱心型”社区的氛围。

## （二）资金投入和使用情况

项目年初预算数 244.8 万元，全年预算数为 244.8 万元；全年执行数为 184.8 万元，完成预算的 75.5%。

## 二、项目绩效情况

### (一) 项目绩效目标完成情况

#### 1、立足社区需求，多种调研方式相结合。

中南街社工服务站立足社区的实际需求，问题导向、需求导向、资源导向多结合的方式设计本项目年的服务。在2021年-2022年年度的服务中，三基础项目采用了问卷调查、深度访谈、文献分析和经验总结等多种调研方法，对服务群体进行分层分类，确定不同类型服务对象的需求；而党建引领项目则主要采用文献、访谈、经验总结和问卷的方式，了解各支部、党员和合作方在党建方面的建议和合作的方向；重点项目则通过文献分析、问卷调查和个别访谈的方式了解居民在公民素质中环境素质的问题与需求；特色项目则是采用经验总结、个人访谈、问卷调研的方式确定一方面延续深化社区慈善基金的发展形成安全改造的项目，另外一方面就旧村改造的进程中遇到文化遗产的问题进行介入。

#### 2、运用“党建引领·五社联动”为发展策略，整合社工站六大服务项目。

第一，在本项目周期开始社工站厘清本项目年的服务目标。继续在党建引领的核心思想下，以五社联动的工作加强社区各方参与社区治理与困境人群服务，同时借助社区慈善基金与公益时间银行的平台，深化“爱心型”社区的氛围。

第二，根据项目的服务目标与社区需求进行了多次的

研讨工作。确定继续以“党建引领·五社联动”135模式的发展策略进行项目地推进。



“1”代表坚持党建引领，夯实党建阵地；“3”代表搭建的三个平台（服务提供平台、服务参与平台和资源整合平台）；“5”则是指代五社联动（社工站、社区社会组织、社区企业、社区慈善基金、社区居委）。社工站通过135模式推进有效解决社区与个人问题，一定程度上促进了中南“爱心型”社区的发展。通过这个服务的策略模式，可以更好的整合调动社区中的大部分资源与力量，一方面解决社区或者个人的问题，一方面促进社区和提升个人的能力提升。

### 3、订立常态化质量监控制度，保证项目稳步推进。

一是内部质量监控。为了更有效的推动项目的服务开展，保障各项服务的有序稳定开展，中心制定了以每周、每

月、半年为时间服务频率的推进检查规定。每周以部门会议的形式检查部门项目的服务指标推进情况及存在的困难；至少每2月以质量管理和中心会议的方式对项目的进度和质量进行监控，同时通过月总结的方式及时了解服务项目的各项指标达成情况，每季度则会对每位同工进行绩效面谈，监督同工的政治方向、专业伦理、价值规范、服务对象权益保护等方面；每半年以内部自评的方式审查和监控整个站点各项服务和检查行政制度方面，不断优化服务项目和推动服务的进度。同时，每个项目配备一名专业督导，在督导项目发展的同时，也监督项目的推进情况。

二是外部及时汇报。每月通过活动预告和月总结的方式，以正式会议以及非正式会议等方式，加强与购买方和监督方的沟通与联系，定期汇报站点的各项服务和存在的困难，发送项目经费使用表等自觉接受购买方和监督方的监督。同时季度通过邮件和资料报送等方式向荔湾区民政局汇报站点各项服务指标情况。每半年接受一次专家的评估，促进项目的深化和优化。

#### **4、联动多方力量共同关注帮扶兜底困境人群。**

针对社区中的兜底困境人群，社工站采取分类分级、线上+线下、社工+志愿者+慈善，三种方式相结合。社工站根据服务对象的实际情况，分为1-4级，根据不同等级的情况，设置不同频率的接触与服务；在线上整合了社工的“红棉守

护”热线与党员志愿者的“夕阳红”两条热线，按照服务对象的分级进行每日、每周、每月的问候；在线下则是结合中国传统节日、服务对象的生日和特定事件等定期进行家访和个案服务；在资源调动方面，借助社区慈善基金、慈善捐助点、I 志愿和公益时间银行等平台，形成社工+志愿者+慈善的模式，针对社区困境人群作出一定的资源倾斜。

#### **5、持续推进服务深耕下沉社区，及时跟进居民动态需求。**

为了使服务能够持续下沉与扎根社区，中心制定了一社工一社区的沟通机制、定期的社区走访与居民会议制度。每月向村、居委联络对接人派送月刊、活动预告等宣传性资料，了解村、居委工作的重点以更好结合双方需求。中心开展活动服务项目与村委、居委专干进行服务对接和合作洽谈。每季度与村委、居委主要负责人进行正式会议，以了解双方的服务需求以及合作的切入点，探讨双方合作点。每月会进行在社区中进行居民会议，动态了解社区居民的需求；每周社工均需进行社区走访，与社区居民进面对面的接触，了解社区情况、社区问题。

#### **6、建立多级沟通机制，促进多方资源整合与共享。**

社工服务站根据实际服务的需要以及总结过往的服务经验，良好和健全的沟通机制在实际服务过程中发挥了重要的作用，制定了两部三级沟通机制。两部是指内部与外部的

沟通协商机制；三级是指外部沟通机制中购买方沟通机制、合作方沟通机制、服务对象沟通机制。

站点社工根据沟通的机制与辖区内外的资源提供方进行沟通了解他们掌握的资源、期待和需求。在了解后，社工通过内部的会议对各项资源进行整合和再分配，达到资源使用的合理化和使用的最大值。同时，社工在保持与原有资源方联系的基础上，以他们作为桥梁，联系更多新资源，以沟通拓展新的资源。

## **7、积极应对各项整改，提升站点专业服务能力。**

针对上次中期评估，评估专家提出的各类整改和建议问题。主要有以下：

第一，建议社工站进一步加强精准调研，把准辖区作为农转居社区过程中的需求，如居民传统习惯的维系、居民综合素质的提升、拆迁过程中的传统文化保育、社区环境治理；进一步梳理服务的发展框架，加强服务推进的逻辑，如在打造爱心型社区过程中，要从多元共建推进到多元共治，最终实现多元共享的服务模式。

第二，建议社工站进一步提升服务的深度和广度。作为有9年服务积累的站点，要在社区治理、社区特色服务等方面有明显的突破，要有“项目+资源”“社区社会组织及志愿者队伍培育+社区（居民）需求”的意识，形成项目与资源对接，组织培育与需求满足对接的模式，并加强对项目的

总结和凝练，形成可推广可复制的中南案例，提升项目的品牌化。

针对第一个问题，社工站在中期评估后，在重点项目的素质教育在本项目年聚焦到社区环境治理，特色项目则根社区的特点（城中村改造）进行了海中乡土文化振兴与记忆留存计划的传统文化保育项目。以地区发展模式推进项目的实施，与此同时，以中心作为平台，联动企业、政府、居民、组织等进行服务的介入，推进多元共治的模式。

针对第二个问题，在社区特色项目中，本项目年主要有两大部分，一部分为“我想要一个安全的家”居家微改项目，本项目主要服务社区中困境群体，整合社区慈善基金的资源；另一部分为“海中乡土文化振兴与记忆留存计划”，本项目主要的资源来自于海中村本身，社工通过社区走访、对外沟通、居民会议等链接相关的资源，培育本地的社会组织/志愿队伍，形成项目品牌。

## （二）项目绩效指标完成情况

本项目年共分为两个项目期指标，第一个项目期指标时间为2021年8月-2021年12月，年度协议指标具体为建档65个、探访200个、电访1100个、咨询个案18个、专业个案30个、小组9个、大型活动6个、中小型活动19个、常规服务3个，对外沟通、社区走访、社区宣传、居民会议共165次、志愿者服务18、志愿者团建3、发展志愿者36。具

体指标完成情况如下：

服务项目		协议指标	完成数量	完成比例
建档		65	65	100%
探访	居家探访	200	740	370.00%
	电访	1100	1594	144.91%
咨询个案	个数	18	23	127.78%
专业个案	个数	30	30	100.00%
小组	个数	9	9	100.00%
	节数	45	46	102.22%
	人次	360	386	107%
大型社区活动	个数	6	9	150.00%
	人次	600	4503	750.50%
中小型社区活动	个数	19	23	121%
	人次	630	2204	349.84%
常规服务	个数	3	3	100.00%
	人次	33	35	106.06%
对外沟通、社区走访、社区宣传、居民会议	服务次数	165	168	101.82%
志愿者服务	服务次数	18	47	261.11%
志愿者团建	服务次数	3	3	100.00%

发展志愿者	个数	36	44	122.22%
-------	----	----	----	---------

第二个项目期指标时间为 2022 年 1 月-2022 年 8 月，年度协议指标具体为建档 85 个、探访 365 个、电访 1950 个、咨询个案 42 个、专业个案 49 个、小组 19 个、大型活动 11 个、中小型活动 43 个、常规服务 9 个，对外沟通、社区走访、社区宣传、居民会议共 275 次、志愿者服务 36、志愿者团建 9、发展志愿者 66。具体指标完成情况如下：

服务项目		协议指标	完成数量	完成比例
建档		85	88	103.53%
探访	居家探访	365	705	193.15%
	电访	1950	3235	165.90%
咨询个案	个数	42	52	123.81%
专业个案	个数	49	51	104.08%
小组	个数	19	19	100.00%
	节数	95	96	101.05%
	人次	760	1240	163.16%
大型社区活动	个数	11	14	127.27%
	人次	1200	22646	1887.17%
中小型社区活动	个数	43	45	104.65%
	人次	1490	3652	245.10%

常规服务	个数	9	9	100.00%
	人次	223	315	141.26%
对外沟通、社区走访、社区宣传、居民会议	服务次数	275	276	100.36%
志愿者服务	服务次数	36	76	211.11%
志愿者团建	服务次数	9	9	100.00%
发展志愿者	个数	66	80	121%

### 三、存在问题

#### (一) 服务成效经验总结与宣传有待提升。

在这项目期间，因为受到疫情和双百的影响，所以服务的开展与推进有一定的影响，服务从主线下转为线上线下相结合，减少群众聚集的活动，同时，社工需要更多的时间协助街道进行疫情防控工作，因此，社工服务的影响力有所下降。服务形式和工作内容的改变，社工需要重新适应和调整，所以在经验总结和宣传方式上需要有所调整和继续提升。在下一项目年，社工将会加强社工的经验总结提炼的能力，形成服务经验的输出。

#### (二) 独立党支部的成立仍需进一步推进。

因为缺乏相应指导文件，申请流程不清晰的原因，在本项目年尚未建立社工站的党支部。在接下来的时间，将继续

推动社工站党支部的建设。把社工站党支部建设成最坚实的服务堡垒。

#### **四、相关建议**

此项目为跨年项目，项目周期为当年9月到下年8月，项目经费支出要求严格按照项目评估进度支付，但由于财局经费使用进度要求8月底使用80%以上，导致经费被收走。建议此项经费不受财局经费使用进度限制。

#### **五、需要说明的其他事项**

无。