

2022 年购买社工服务项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况。

文件依据为《关于加强专业社会工作人才队伍建设的实施意见》（深盐民〔2018〕3号）及《深圳市关于提升社会工作服务水平的若干措施》（深府办规〔2020〕11号）。2020年，市政府印发《深圳市提升社会工作服务水平若干措施的通知》，通知指出，稳步发展社会福利、社会救助、慈善事业、社区建设、婚姻家庭、精神卫生、残障康复、教育辅导、就业援助、职工帮扶、犯罪预防、禁毒戒毒、矫治帮教、卫生健康、纠纷调解、应急处置等16个领域社会工作服务。

2022年度本项目年初预算204.36万元，主要用于发放项目人员工资及督导费、业务活动费、人员培训费等其他经费。2022年度本项目实际下达预算204.36万元，年中将其中8.232891万元收回，全年实际支出196.127109万元，预算执行率100%。2022年3月，按时支付2021-2022年度合同第二期款85.653333万元；2022年8月，按时支付2022-2023年度合同第一期款70.08万元；2022年8月，按时支付2021-2022年度合同第三期款40.393776万元。

1. **社会事务及福利保障社工服务项目。**加快培育发展适应当前深圳经济社会发展需求、专业化要求相对较高的教育辅导、卫生健康、职工帮扶等领域社会工作服务。聚焦脱贫攻坚、

聚焦特殊群体、聚焦群众关切，进一步做强做优对低保、特困、困境儿童、老年人、残疾人、困难妇女等群体的社会工作服务。推动社会工作服务由民政领域拓展到民生保障和社会治理领域，由特殊困难人群延伸到有需要的人群。社会事务及福利保障社工服务 2021 年 8 月由深圳市温馨社工服务中心中标，中标期 35 个月，项目总金额为 132.2 万元/年。项目通过咨询、走访、开展政策宣传、业务培训、业务审批等方式，严格落实民政领域相关政策，做好老人、残疾人、低保对象、流浪乞讨人员、特殊困难群体等民政领域服务对象兜底服务工作；通过将“民政为民，民政爱民”理念与社会工作助人理念相结合，整合社会资源，推动社工专业服务在民政领域中的发展，打造民政领域社会工作专业服务品牌。

2、助残社工服务项目.盐田区从 2013 年起通过政府购买社工服务项目，通过社会组织参与社会治理，充分发挥社会工作专业优势，以个案管理、小组及活动方式为辖区残疾人提供精准化、精细化服务。项目通过驻点盐康、沙头角、海山及沿港职康服务的方式，运用社会工作理念（比如接纳、同理心等）和专业的社会工作方法（个案、小组、活动等），根据残疾人及其家庭的情况及需求，提供针对性的社工专业服务。为各类残障人士及家庭提供预防，救助、康复、教育、就业等服务，为残障人士回归社会提供专业服务；帮助残疾人争取各类社会支持和社会福利；配合举行宣传活动，倡导社会各界对残障人士的关爱，传递社会温情；协助用人单位指派的相关残疾人服务事务等相关工作，助残社工服务 2021 年 8 月由深圳市龙岗

区正阳社会工作服务中心中标，中标期 35 个月，项目总金额为 101.4 万元/年。

（二）项目绩效目标。

1、中长期目标。

（1）社会事务及福利保障社工服务项目。深耕专业服务，推动社工专业服务在民政领域中的优质发展；整合相关社会资源，为社工服务提供高质量资源，推动岗位社工服务精准化；将“民政为民，民政爱民”理念与社会工作助人理念相结合，打造民政领域社会工作专业服务品牌。

（2）助残社工项目。通过建立健全残疾人康复、教育、就业、医疗、权益等为核心内容的服务保障体系；组织开展残疾人文化生活、社会服务和残疾预防工作，改善辖区助残环境，增强辖区残疾人的社会参与及社会复元。

2、2022 年年度目标。

（1）社会事务及福利保障社工服务项目。1、做好民政兜底服务对象相关福利服务申请资料审核工作；2、协助辖区内社会组织建立规范的内部管理制度，跟进辖区内社会组织注册、变更、注销等事项；3、协助开展党建、工会、疫情防控等工作；4、完成用人单位交代的相关行政工作，进行上传下达，贯宣政策法规等，保障科室职能正常发挥；5、充分发挥岗位优势，积极整合相关资源，为社工服务提供更精准化的支持，形成良好的联动效应。

（2）助残社工项目。1、做好辖区残疾人走访、入户、建档、问需工作；2、做好残疾人个案管理工作，链接资源，解

决残疾人实际需求；3、积极配合用人单位，做好残疾人政策落实和法制宣传，协助完成有关残疾人相关业务工作等。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

绩效评价对象和范围：2022年度社会事务及福利保障社工服务项目、助残社工项目。

对社工服务项目年度绩效指标达成情况、年度及中长期目标达成情况评价目的如下：一是分析购买社工项目专项资金产出和效益；二是发现预算绩效编制及项目实施过程中存在的问题，在之后工作中不断调整完善，提高预算绩效编制和项目实施质量；三是根据绩效评价结果，为今后申请资金提供决策参考，进一步提高资金的使用效益及配置效率，实现财政资源配置效益与效率最大化。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等。

1、绩效评价原则。

绩效评价坚持科学规范和绩效相关原则。要求绩效评价严格遵循既定程序，科学可行；要求支出与其产出之间有紧密相关关系。

2、评价指标体系。

评价指标体系从决策（项目立项、绩效目标、资金投入）、过程（资金管理、组织实施）、产出（产出数量、质量、时效）、效益（项目效益）四个方面设定。

3、评价方法。

一是行为导向型比较法，结合实际工作，将项目实施情况同评价标准比较进行评分，得出总分结果比较。二是结果导向型目标管理法，结合日常管理及第三方专业机构出具的项目质量评估报告，分析项目实际产出与效益，评价目标完成情况。

4、评价标准。

计划标准——以预先制定的目标、计划、预算、定额的计划标准作为评价标准。

(三) 绩效评价工作过程。

首先开始前期准备工作，确定评价的目的、原则、指标体系、方法、标准等，根据项目的内容和特征制定了评价指标体系及评价标准；然后，结合日常管理及第三方专业机构出具的项目质量评估报告，对比实际工作，按照绩效评价指标评分表，逐项进行分析并打分；最后汇总评价结果，形成评价结论，总结经验做法，提出存在问题及剖析原因。

三、综合评价情况及评价结论

(2022 年政府购买社工服务项目)

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	指标值	分值	评价得分
决策	项目立项	立项依据充分性	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责。	充分	5	5
		立项程序规范性	项目申请、设立过程是否符合相关要求。	规范	5	5
	绩效目标	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。	合理	5	4
		绩效指标明确性	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。	明确	5	5

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	指标值	分值	评价得分
	资金投入	预算编制科学性	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应。	科学	5	5
		资金分配合理性	项目预算资金分配是否有测算依据，是否合理。	合理	5	5
过程	资金管理	资金到位率	实际到位资金与预算资金的比率。	100%	5	5
		预算执行率	项目预算资金是否按照计划执行。	100%	5	5
	资金管理	资金使用合规性	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定。	合规	5	5
	组织实施	管理制度健全性	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全。	健全	5	5
		制度执行有效性	项目实施是否符合相关管理规定。	有效	5	5
产出	产出数量	项目合同及服务计划指标完成数量	项目实施的实际产出数，用以考核项目产出数量目标的实现程度。	100%	10	10
	产出质量	项目合同及服务计划指标完成质量	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率。	100%	5	5
		服务内容的满意度		≥85%	5	5
	产出时效	完成及时性	项目实际完成时间与计划完成时间的比较。	当年完成	5	5
效益	项目效益	社会效益	项目实施所产生的效益。	提升政府民政服务效能	7	5

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	指标值	分值	评价得分
				社会各界对残疾人的认知度和关爱度	7	5
		满意度	服务对象满意度。	≥90%	6	6
合计					100	95

该评分指标按照《项目支出绩效评价指标体系框架》设立，对比项目实施情况和日常工作开展情况进行打分，最终得分为95分，绝大部分项目绩效指标均已完成指标值。

结合日常管理及第三方专业机构出具项目质量评估报告，2022年通过购买社工项目，协助我局做好辖区社工人才、长者、残疾人、低保及边缘弱势群体的社会福利服务，完成项目合同规定服务计划及工作内容，年度目标均已达成。

综上，从行为导向来看，项目的实施与指标标准基本符合。从结果导向来看，项目年度目标已达成，并且向中长期目标逐步迈进。

四、绩效评价分析

（一）项目决策情况。

1、项目立项：根据《关于加强专业社会工作人才队伍建设的实施意见》（深盐民〔2018〕3号）及《深圳市关于提升社会工作服务水平的若干措施》（深府办规〔2020〕11号）等文件要求，设立2022年政府购买社会事务及福利保障社工服务项目、助残社工服务项目，通过核定社工项目人员数量及职级情况，确定采购标准及预算申报，按照规定的程序申请设立，符合相关政策要求。

2、绩效目标：项目设定了中长期目标和年度目标，从项目合同完成情况、目标达成情况、产生社会效益等方面设立，较充分体现中长期及年度目标完成情况。但设置2022年提供残疾人走访服务个数、提供残疾人主题服务活动场数（助残社工项目）等三级指标的年度指标值时，指标值设置较低，导致最后实际完成值与年度指标值存在一定差距。

3、资金投入：预算额度测算严格按照据市、区社工薪酬标准，根据岗位社工购买标准、项目社工人数、职级情况进行测算，资金额度与年度目标相适应，预算编制科学、合理。预算资金根据各项目实际需要分配。

（二）项目过程情况。

1、资金到位率及预算执行率：2022年3月，按时支付2021-2022年度合同第二期款；2022年8月，按时支付2022-2023年度合同第一期款；2022年8月，按时支付2021-2022年度合同第三期款。资金到位率100%，截至2022年度，资金执行率约为100%。

2、资金使用合规性：2022年8月，委托深圳诚安会计师事务所进行专项审计及委托深圳市盐田区汇研社会工作标准事务所对项目进行评估，根据审计报告、评估报告，经费使用基本符合合同约定，在支付第三期款项时，助残社工项目扣减7.632448万元，社会事务及福利保障社工服务项目扣减0.597413万元，与审计报告一致。

3、组织实施：我局已制定《盐田区民政局购买社工服务项目采购及日常管理工作暂行办法》《盐田区民政局考勤工作

暂行规定》《盐田区民政局请休假制度》，社工项目人员分别分配至各科室开展工作，均严格按照以上制度管理人员，并监督社工机构执行好社工人员管理，将“双重管理”落实到位。

（三）项目产出情况。

1、社会事务及福利保障社工服务项目。产出数量方面，项目社工为老年人、残疾人、困难群众等民政服务对象提供咨询服务 80 次，开展宣传活动 2 场，提供高龄津贴、重大疾病救助、居家养老等业务审批 12 次；产出质量方面，咨询问题解决率、业务审批准确率、政策知晓率实际完成情况均为 100%，有效提升了社区居民对民政政策的关注度和知晓度以及辖区服务对象的获得感、幸福感；产出时效方面，项目于 2022 年 12 月 31 日前完成；产出成本方面，支出进度 100%。

2、助残社工项目。助残项目团队根据项目计划和用人单位的要求，开展个案服务 4 个，咨询辅导 85 人次，服务建档 25 人次，开展残疾人走访 25 人次，主要缓解残疾人及其家庭的情绪压力或信息不畅等问题，提升残疾人的信心和生活质量；开展残疾人服务政策宣传及社区活动共计 9 场，新冠肺炎疫情防控期间，创新服务形式，通过线上服务群，向残疾人群众宣传防疫政策和措施及情绪疏导，丰富服务对象的日常生活，并满足残疾人的文体娱乐、放松心情的需求，让残疾人掌握相关的法律法规，享受到应有的保障权益，累计服务约 1800 人次，相关服务及指标任务超额完成。

（四）项目效益情况。

1、社会事务及福利保障社工服务项目。社会效益方面，

项目在养老、低保、社会救助、助残等领域引入专业化社会工作理念方法，落实各项民政服务政策，提出优化制度的有效建议并被采纳。如在家庭养老床位项目试点结束后提出修订建议，通过优化资助标准、明确定义、每日服务时长限定等内容，制定并印发《盐田区家庭养老床位建设试点实施方案》，使得项目可行性更强；提出完善居家养老服务、助餐服务线上申请程序优化，如增加异议/复议申请、政策指南等，提升居民办事便利性。根据 2022 年盐田区社会事务及福利保障社工服务项目质量评估报告，项目总分 81 分，评估等级良好；满意度方面，根据汇研社会工作标准事务所评估过程中发放线上问卷形式调查，服务对象和购买单位对项目服务满意度评价均为优秀。

2. 助残社工服务项目。根据残疾人及其家庭的情况及需求，提供针对性的社工专业服务（咨询建档、上门探访，以及个案辅导，小组及社区活动），帮助残疾人及其家庭减轻压力，激发潜能、增强社会功能，发掘和调动支持网络。有效为各类残障人士及家庭提供预防，救助、康复、教育、就业等助残专业服务，帮助残疾人争取各类社会支持和社会福利；助残项目团队通过深圳商报、盐田网、深圳社区家园网、深圳市残疾人联合网等线上媒体推送活动报道，有效宣传项目服务，让更多的残疾人及社区居民了解和支持助残社工服务，提升项目服务影响力。配合举行宣传活动，倡导社会各界对残障人士的关爱，传递社会温情，促进了残健共融，营造良好的扶残助残社会环境。至 2022 年底各项目点开展的活动反馈表中，服务对象对

助残服务反馈满意度平均达到 90%以上，获得服务对象的广泛认可。

五、主要经验及做法

一是随着社会经济的发展、人民生活水平的提高和政府职能的转变，广大群众对政府公共服务要求也在不断提高、对社会服务的需求也越来越多样化。通过购买不同民政领域的项目，创新工作方法，引入社会工作的专业方法和理念，在服务过程中提出优化制度的有效建议并被采纳，有助于改善社会政策，提升服务效能。如项目社工在家庭养老床位项目试点结束后提出修订建议，通过优化资助标准、明确定义、每日服务时长限定，增加异议/复议申请、政策指南等内容，使得项目可行性更强，提升居民办事便利性。二是积极推动残疾人心理健康发展。盐田助残项目建立长期的探访和服务机制，电访、入户探访的形式，了解残疾人在疫情期间存在困难，评估生活状况及迫切需求，了解社区独居残疾人融入社区和心理保护方面能够展现出一种及时性、针对性与预防性。通过“一对一”个案管理、心理疏导、优势视角，帮助残疾人及其家庭减轻压力，激发潜能、增强社会功能发掘和调动支持网络。三是提升残疾人文化知识水平能力。盐田助残项目开展观影、户外出游等社会参与等活动外，针对残疾人由于身体或者精神方面的缺陷，普遍教育水平较低的情况，开展残疾人其家庭居家安全、防疫、普法宣传、防金融诈骗活动，宣传政策法规，丰富日常业余生活，增强残疾人金融知识，提高了风险防范识别能力，共同帮助残疾人提升文化水平，能有效增强残疾人的文化认同感和归

属感。

六、存在的问题及原因分析

一是绩效目标存在差距，原定年度指标数是参照上年度的指标数，而 2022 年辖区残疾人数量有所增加。二是社会效益有待提升，2022 年受疫情影响，部分民政政策宣传活动延期或未开展，影响民政服务效能。

七、有关建议

一是需进一步明确服务需求，按照实际需求来设置服务指标。二是 2023 年正常开展活动，加大宣传力度、运用多种宣传方式，拓展宣传范围。