

2024 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个领域社会服务工作。

2024年度项目年初预算233.6万元，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。2024年度项目实际下达预算233.6万元，全年实际支出217.71万元，预算执行率94.31%，主要原因是服务机构提交资料不及时导致财务封账，社会事务及福利保障社工服务项目2024年8-12月合同第二期款延迟付款，影响支付进度，后续将督促做好相关工作。2024年3月，按时支付2023-2024年度合同第二期款93.44万元；2024年7-8月，按时支付2024年8-12月合同第一期款48.5万元；2024年11月，支付助残项目2024年8-12月合同第二期款9.42万元；2024年12月，按时支付2023-2024年度合同第三期款66.35万元。

1. 社会事务及福利保障社工服务项目。民政工作承载着人民对美好生活的向往，承担着民生社会建设兜底保障的重任，面对人民群众日益增长的美好生活需要，通过购买专业社工服务，发挥社会工作专业优势，可以更好履行基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务等职责，推动盐田民政事业高质量发展。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。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。

2. 助残社工服务项目。社会工作专业服务立足于社会公平正义理念，致力于帮助残疾人解决生活困境、提升社会适应能力，促进社会支持网络的构建，推动残疾人更好地融入社会生活。其核心特征在于将专业价值伦理与科学助人方法相结合，实现服务对象的潜能开发和社会功能恢复。助残社工服务 2021 年 8 月至 2024 年 12 月，由深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心中标，中标期 40 个月，项目总金额为 101.4 万元/年。社工团队驻点区残联、盐康、沙头角、海山及沿港职康中心，运用个案管理、小组、活动等专业方法，为残疾人及其家庭提供精准化服务，涵盖救助、康复、教育、就业支持等全链条需求。同时，项目注重社会资源整合，协助残疾人申领福利，并通过

宣传倡导提升社会包容度，促进残障人士社会融入。服务严格遵循社会工作伦理（如接纳、同理心），并配合用人单位落实相关助残事务，体现了社会化、专业化、精细化的服务导向。

（二）项目绩效目标。

1. 中长期目标。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。**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. 2024 年年度目标。社会事务及福利保障社工服务项目：做好民政兜底服务对象相关福利服务申请资料审核工作；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；协助开展党建、工会等工作；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；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。**助残社工项目：**做好辖区残疾人走访、入户、建档、问需工作；做好残疾人个案管理工作，链接资源，解决残疾人实际需求；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；组织开展残疾文体活

动、法制教育和残疾预防工作等服务，增强辖区残疾人的社会参与，满足残疾人的精神文化需求，促进残疾人平等融入社会生活。

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：2024 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

（2024 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	5
		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	4
	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

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
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
				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，2024年通过购买社工项目，协助我局做好辖区长者、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、绩效评价指标分析

（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。

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、职级情况等进行测算，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：2024年3月，按时支付2023-2024年度合同第二期款；2024年7-8月，按时支付2024年8-12月合同第一期款；2024年11月，支付助残项目2024年8-12月合同第二期款；2024年12月，按时支付2023-2024年度合同第三期款。资金到位率100%，截至2024年度，资金执行率约为94.31%，主要原因是服务机构提交资料不及时导致财务封账，社会事务及福利保障社工服务项目2024年8-12月合同第二期款延迟付款，影响支付进度，后续将督促做好相关工作。

2. 资金使用合规性：2024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2.2万元，社会事务及福利保障社工服务项目扣减1.52万元，

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。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 3 场，提供高龄津贴、重大疾病救助、居家养老等业务审批 12 次；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 95%，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。

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，完成辖区残疾人入户走访 85 人次，建档 65 人次；个案管理工作 5 个，积极了解残疾人的困难及需求，促进其心理健康发展，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；开展残疾人主题类活动 9 场，通过举办这些丰富多彩的文体活动，宣传残疾人相关政策，提高残疾人的生活质量、促进身心康复、增强社交技能、提升自信心以及促进社区参与，帮助残疾人更好地融入社会，过上更加充实和有意义的生活。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。项目在养老、低保、社会救助等领域引入专业化社会工作理念方法，在服务过程中通过收集梳理民生诉求，提出政策建议等方式，协助相关政策更好落地，有效搭建政府部门与民政服务对象的桥梁，增强基层民政服务能力，提升人民群众的获得感与幸福感。根据 2024 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 88 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；助残项目团队通过开展残疾人主题服务类活动等服务方式，先后在深圳商报、盐田网、深圳市残疾人联合网等线上媒体推送活动报道 55 篇，带动更多的力量关注和参与到残疾人事业中来，倡导社会各界对残障人士的关爱，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，营造良好的扶残助残社会环境，促进了残健共融。至 2024 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，在服务过程中通过收集梳理民生诉求，提出政策建议等方式，协助相关政策更好落地，增强基层民政服务能力，提升服务效能。例如，在长者助餐、居家养老项目运营过程中，积极指导社区加大政策宣传，做好政策解释，为辖区老人提供更加专业服务。

二是开展残疾人社会心理服务。针对残疾人及其家属的心理健康需求，共开展 2 场心理健康服务团体活动，约 60 人次参与。开展“表达性艺术亲子工作坊”和“植物理疗师”——盐康中心园艺心理治愈社会心理服务活动，活动结束后，90%的服务对象都表示，开展此类新颖、有趣的心理治疗方式，比普通的心理健康讲座更有吸引力，同时活动帮助服务对象释放情感、提高自我意识，达到很好的心理舒缓作用。依托盐康中心“精神疗愈”以及“盐田区特殊儿童家长关爱支持”项目，针对性采购了心理咨询服务以及心理团辅活动，也为服务对象提高其心理变化、生活环境等方面的适应能力提供更专业的服务。

三是坚持“内需+外延”同频共振，搭建就业平台。开展“盐康同行促就业”——手工穿戴甲技能培训项目，结合陪伴残疾儿童来进行少儿康复的全职妈妈的就业能力和意愿，利用零碎时间，进行穿戴甲制作，并链接市场进行有效销售，同时延展至其它全职妈妈开展服务，截止 2024 年，已为 70 多位服务对象开展了专业的手工穿戴甲培训，有 10 位服务对象固定投入生

产并实现创收，共发放 1.47 万元劳务费用。

六、存在的问题及原因分析

一是协助政府提供民政服务的效能有待提升。2024 年全年社会事务及福利保障社工服务项目社工变动 3 人，影响部分服务效能。二是残疾人活动的宣传力度仍显不足，宣传覆盖面存在较大局限性，尤其在社区和小组活动中表现突出。从参与情况来看，活动参与者结构呈现明显的不均衡现象——户籍残疾人占据了绝大多数比例，而非户籍残疾人的参与率明显偏低，两者形成鲜明对比。反映出当前活动宣传的精准度和有效性有待提升，未能充分覆盖和服务于非户籍残疾人这一重要群体。原因：宣传渠道较为单一，主要依赖于社区街道微信群；宣传内容缺乏针对性，未能充分考虑非户籍残疾人的信息获取习惯和实际需求，制约了残疾人服务的整体质量和社会融合效果。三是项目支出进度落后。截至 2024 年度，资金执行率约为 94.31%，主要原因是服务机构提交资料不及时导致财务封账，社会事务及福利保障社工服务项目 2024 年 8-12 月合同第二期款延迟付款，影响支付进度。

七、有关建议

一是做好人员管理工作，尽量保持服务人员稳定性。二是拓宽宣传渠道，提升信息触达率。多元化传播方式，除传统的社区公告栏外，充分利用微信公众号、短视频平台等新媒体渠道进行宣传，确保信息覆盖不同年龄段和媒介使用习惯的残疾人群体。三是优化活动设计，降低参与门槛。在活动宣传和报名环节明确标注“不限户籍”，避免非户籍残疾人因误解政策

而放弃参与。**四是**根据项目进展督促服务机构及时提交资料，按时支付相应款项。