

项目支出绩效评价报告

项目名称：政府购买社会工作服务项目
(6个社工站运营情况)

项目单位：莒南县民政局

评价机构：山东华鸿建设项目管理有限公司

2022年12月

目 录

摘要部分	1
一、项目基本情况	2
(一) 项目立项	2
(二) 项目预算安排和支出情况	3
(三) 项目计划实施内容	4
(四) 项目组织管理	5
二、项目绩效目标	5
三、评价基本情况	6
(一) 评价目的	6
(二) 评价对象与范围	6
(三) 评价依据	6
(四) 评价原则、评价方法	7
(五) 绩效评价指标体系	8
(六) 评价标准	10
(七) 评价人员组成	10
(八) 绩效评价工作过程	10
四、评价结论及分析	12
(一) 综合评价结论	12
(二) 现场评价情况分析	13
五、项目主要经验及做法	13
六、存在的问题	14
七、意见建议	15
正文部分	17
一、项目基本情况	17
(一) 项目立项	17
(二) 项目预算	18
(三) 项目计划实施内容	19
(四) 项目组织管理	20
二、项目绩效目标	20
三、评价基本情况	21
(一) 评价目的	21
(二) 评价对象与范围	21
(三) 评价依据	21
(四) 评价原则、评价方法	22
(五) 绩效评价指标体系	23
(六) 评价标准	25
(七) 评价人员组成	25
(八) 绩效评价工作过程	25
四、评价结论及分析	27
(一) 综合评价结论	27
(二) 现场评价情况分析	28
五、绩效评价指标分析	29

(一) 行政管理情况	29
(二) 服务执行与产出情况	34
(三) 社会评价情况	35
(四) 项目宣传创新情况	38
六、项目主要经验及做法	39
七、存在的问题	40
八、意见建议	40
附件 1：调查问卷	42
附件 2：社工站运营情况县级部门评价调查问卷	43
附件 3：社工站镇街评价调查问卷	45
附件 4：绩效评价得分表	46

摘要部分

财政支出绩效评价是财政部门 and 预算部门（单位）根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对财政支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正的评价。财政支出绩效评价有利于提高财政资金的使用效益，已成为国家对财政支出实行“追踪问效”、提高财政管理水平的有效管理模式。

为进一步加强预算绩效管理，强化预算支出责任，提高财政资金使用绩效，根据《中华人民共和国预算法》及其实施条例、财政部《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）、《中共莒南县委 莒南县人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（莒南发〔2019〕12号）、《莒南县县级部门单位预算绩效管理实施办法》（莒南政办字〔2019〕61号）、《莒南县县级项目支出绩效单位自评工作规程》和《莒南县县级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》（莒南财预〔2020〕20号）、《关于开展2021年项目支出绩效自评和部门评价有关工作的通知》（莒南财预〔2022〕5号）、《山东省乡镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（鲁民〔2021〕59号）、《临沂市乡镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（临民〔2021〕31号）、《莒南县镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（莒南民发〔2021〕21号）、《临沂市社会工作服务站管理办法（试行）》（临民发〔2022〕30号）等有关要求，

莒南县民政局委托我们对政府购买社会工作服务项目（6个社工站运营情况）进行绩效评价。

我们于2022年11月16日至12月9日在收集、整理、汇总、分析活动项目相关财务及管理资料的基础上，对照评价指标和标准进行评议与打分，形成了该项目绩效评价报告。现将有关情况报告如下：

一、项目基本情况

（一）项目立项

1、项目立项的环境和条件

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，以提升基层民政服务能力为重点，以专业社会工作服务为支撑，我县加强基层社会工作人才队伍建设，更好地发挥社会工作在保障和改善民生、加强和创新社会治理中的积极作用，以专业社会工作服务为支撑，为困难群众和特殊群体提供专业的社会工作服务，打通为民服务“最后一米”，切实增强困难群众的获得感、幸福感、安全感。县民政局通过政府购买服务的方式委托具有较高社会工作专业能力和专业水平的莒南县春雨社会工作服务中心承接运营6个镇街社工站（分别是十字路街道、大店镇、壮岗镇、坊前镇、岭泉镇、道口镇社工站），为有困难和有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社会工作服务，搭建基层综合为民服务平台，促进社会和谐发展，服务全县经济发展大局。

2、项目立项依据

根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加强乡镇政府服务能

力建设的意见》(中办发〔2017〕11号)、《关于改革完善社会救助制度的意见》(中办发〔2020〕18号)、《关于加快推进乡村人才振兴的意见》，民政部、财政部《关于政府购买社会工作服务的指导意见》(民发〔2012〕196号)，民政部、中央编办、财政部、人力资源社会保障部《关于积极推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的意见》，山东省民政厅、省财政厅《关于印发〈山东省乡镇(街道)社会工作站建设工作实施方案〉的通知》(鲁民〔2021〕59号)，中共临沂市委组织部、市委宣传部、市民政局、市财政局《关于印发〈临沂市乡镇(街道)社会工作站建设工作实施方案〉的通知》(临民〔2021〕31号)、《莒南县镇(街道)社会工作站建设工作实施方案》(莒南民发〔2021〕21号)等有关文件。

3、项目实施的目标和意义

通过政府购买服务的方式，由专业社工机构运营已经建成的6个镇街社工站，以专业社会工作服务为支撑，开展专业的社工服务活动，切实为困难群众等弱势群体提供有效服务，为有困难和有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社会工作服务，搭建基层综合为民服务平台，促进社会和谐发展，服务全县经济发展大局。

(二) 项目预算安排和支出情况

1、预算分配的依据

根据莒南县财政局《关于批复2021年县级部门预算的通知》(莒南财预〔2021〕2号)，依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、国务院办公厅《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(国办发〔2013〕96号)、财政部 民政部《关于支

持和规范社会组织承接政府购买服务的通知》（财综〔2014〕87号）、中共临沂市委组织部、市委宣传部、市民政局、市财政局《关于印发〈临沂市乡镇（街道）社会工作站建设工作实施方案〉的通知》（临民〔2021〕31号）、《莒南县镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（莒南民发〔2021〕21号）等有关文件精神，莒南县民政局通过政府购买服务的方式开展此项目，莒南县春雨社会工作服务中心以19.86万元承接了该项目。预算资金20万元。

2、预算变更情况

该项目预算无变更。

3、项目投资情况及资金来源

该项目预算资金20万元，由莒南县民政局通过政府购买服务的方式开展，莒南县春雨社会工作服务中心以19.86万元的价格承接。项目资金由县财政拨付。

（三）项目计划实施内容

1、专业社会工作服务

为辖区内困难家庭、留守空巢老人、农村留守儿童、困境儿童、残疾人等弱势群体、特殊群体以及其他有需要的人员，提供精神慰藉、人文关怀、能力提升、社会融入、资源链接等专业社会工作服务。每年服务案例数不少于5个。

2、社会工作人才培养

协助镇（街道）、社区（村）开展社会工作者职业水平考试动员工作，帮助提供继续教育学习资源链接服务；带动社区工作者共同开展专业社会服务，为优秀社区社会工作者提供实训岗位，提升实务能力；开

展多领域社会工作人才队伍能力培养提升。每年开展培训不少于2次。

3、参与城乡社区治理

服务乡村振兴，培育城乡社区服务类社会组织，发展壮大志愿服务队伍，组织开展各类新时代文明实践活动，规范激活社区公共活动空间，推动社会力量和公众参与城乡社区治理，提高社区居民自治水平。

（四）项目组织管理

1、项目实施单位及其职责

莒南县春雨社会工作服务中心作为该项目运营方，主要负责社会工作站的运营、社工的能力提升及年度考核、制定项目管理制度、财务管理制度、人员管理制度等工作。

2、项目具体实施流程

莒南县民政局与该项目承接方签订《政府购买社会工作服务合同》，承接方在合同签订1个月内将经培训合格的社工安排到岗，并组织开展需求调研，制定服务计划，提供专业服务。各社工站做好资料归档、动态推送、进度简报、经验总结等工作，并按时向县民政局提交月度工作简报、中期工作报告和终期工作报告。县民政局和驻点镇街共同对社工站项目实施情况进行全程监督，并每年组织绩效评估，评估结果作为承接机构参与社工站运营的重要参考依据。

二、项目绩效目标

社工站运行规范，社会工作服务项目卓有成效，社会服务资源联动网络构建完成，切实为困难群众等弱势群体提供有效服务，为有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社工服务，帮助他们走出

困境，促进社会和谐稳定。

三、评价基本情况

（一）评价目的

根据资金使用方向设定全面、细化、可衡量的评价指标，通过评价，了解社会工作站运营情况、项目立项依据充分性以及资金使用、日常管理和绩效目标完成情况，重点关注资金支出效益和综合效果，找出项目实施过程中遇到的困难以及存在的问题，并提出科学、可行建议，进一步提高资金保障的精准性和有效性。

（二）评价对象与范围

1、评价对象

本次绩效评价对象为莒南县春雨社会工作服务中心2021年12月-2022年12月实施的社会工作站运营项目。

2、评价范围

对社会工作站运营情况的行政管理、财务管理、人员管理、服务执行与产出、社会评价、宣传创新等进行全面分析。

（三）评价依据

1、中共中央 国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

2、《中华人民共和国预算法》；

3、财政部《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）；

4、《山东省乡镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（鲁民〔2021〕59号）；

5、《临沂市乡镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（临民〔2021〕31号）；

6、《莒南县镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（莒南民发〔2021〕21号）；

7、《临沂市社会工作服务站管理办法（试行）》（临民发〔2022〕30号）；

8、莒南县财政局《关于印发〈莒南县县级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈莒南县县级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（莒南财预〔2020〕20号）；

9、《关于批复2021年县级部门预算的通知》（莒南财预〔2021〕2号）；

10、其他相关法律、法规、规章及其他资料。

（四）评价原则、评价方法

1、评价原则

本次绩效评价工作，遵循科学规范、绩效相关、公开透明、激励约束等原则。

（1）科学规范。严格执行规定的流程步骤，做到指标合理、标准科学、方法适当、结果可信。

（2）绩效相关。评价结果应当清晰反映绩效目标的实现情况以及预算支出和绩效之间的对应关系。

（3）公开透明。评价结果应当符合真实、客观、公正的要求，依法依规公开并接受监督。

（4）激励约束。评价结果与项目的设立、保留、整合、调整和

退出相挂钩，作为改进管理、安排预算的重要依据。

2、评价方法

基于项目的特点，在评价过程中我们采用了如下方法：

(1) 成本效益分析法。将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

(2) 最低成本法。在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。

(3) 公众评判法。评价组选取了问卷调查的方式，对社会公众进行抽样调查，并对支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

(五) 绩效评价指标体系

评价指标体系包括行政管理、服务执行与产出、社会评价、宣传创新四个一级指标和运营形式、日常监管、财务管理、制度建设、人员管理、各级培训与督导的参与性、服务执行、服务产出、专业服务、资源整合、社会投诉、社会影响、相关方评价、县（区）评价、乡镇（街道）评价、媒体报道、特色项目十七个二级指标。

运营形式指标分值 1 分，在总得分中权重为 1%，包括运营形式（1 分）1 个指标；日常监管指标分值 6 分，在总得分中权重为 6%，包括年度服务计划（1 分）、月度简报上传（2 分）、日常服务记录（1 分）、服务需求调研（2 分）4 个指标；财务管理指标分值 3 分，在总得分中权重为 3%，包括财务制度健全（1 分）、独立核算（1 分）、专款专用（1 分）3 个指标；制度建设指标分值 10 分，在总得分中权重为 10%，包括预算执行率（3 分）、资金使用合规性（3 分）、资金到位率（4 分）3 个指标；组织实施指标分值 2 分，在总得分中权

重为 2%，包括人员管理制度（0.5 分）、志愿者管理制度（0.5 分）、服务场所管理制度（0.5 分）、文书档案管理制度（0.5 分）4 个指标；人员管理指标分值 4 分，在总得分中权重为 4%，包括人员配备（1 分）、工作的连续性（2 分）、组织架构（1 分）3 个指标；各级培训与督导的参与性指标分值 4 分，在总得分中权重为 4%，包括业务培训（2 分）、业务督导（2 分）2 个指标；服务执行指标分值 6 分，在总得分中权重 6%，包括服务内容合规性（1 分）、服务记录真实性（1 分）、服务专业性（2 分）、志愿者的使用（2 分）4 个指标；服务产出指标分值 7 分，在总得分中权重为 7%，包括指标达成情况（7 分）1 个指标；专业服务指标分值 5 分，在总得分中权重为 5%，包括社工工作开展（5 分）1 个指标；资源整合指标分值 2 分，在总得分中权重为 2%，包括资源整合（2 分）1 个指标；社会投诉指标分值 2 分，在总得分中权重为 2%，包括是投诉（2 分）1 个指标；社会影响指标分值 2 分，在总得分中权重为 2%，包括知晓度（2 分）1 个指标；相关方评价指标分值 6 分，在总得分中权重为 6%，包括服务对象评价（1 分）、志愿者评价（1 分）、督导评价（4 分）3 个指标；县（区）评价指标分值 30 分，在总得分中权重为 30%，包括工作时间（4 分）、工作责任与态度（5 分）、工作能力（8 分）、工作职权（5 分）、工作内容（8 分）5 个指标；乡镇（街道）评价指标分值 10 分，在总得分中权重为 10%，包括乡镇（街道）评价（10 分）1 个指标；媒体报道指标分值 5 分，在总得分中权重为 5%，包括媒体报道（5 分）1 个指标；特色项目指标分值 5 分，在总得分中权重为 5%，包括一乡镇（街道）一特色（5 分）1 个指标。

（六）评价标准

本次绩效评价采用计划标准。

（七）评价人员组成

序号	姓名	资格/职称	在本项目中拟任职务	主要承担的任务说明
1	武子国	注册会计师	高级项目经理	全面负责绩效评价工作，协调团队工作进度，拟定绩效评价实施方案，指出发现的问题并提出整改建议。
2	白学奎	绩效评价师	项目经理	拟订绩效评价计划方案，独立开展绩效评价工作，指出发现的问题并提出整改建议。
3	吴会玲		项目经理	编写绩效评价工作底稿。
4	刘梦芸		审计助理	编写绩效评价工作底稿。

（八）绩效评价工作过程

根据项目管理实际情况，我们成立了评价工作组，于2022年11月16日至2022年11月22日对社会工作站运营情况开展了实地调研工作，收集并分析了相关数据和资料；11月23日至11月30日实地走访了各镇街社工站及部分服务对象等群体；12月1日至12月5日在与莒南县民政局、莒南县春雨社会工作服务中心充分交流的基础上再次对相关数据、资料和档案等进行了细致分析和逻辑推理，形成了绩效评价工作方案，设计出评价指标和评分标准；12月6日至12月9日实施具体评价工作。具体工作过程如下：

1、收集与分析资料。评价组于2022年11月16日-11月22日收集该项目有关的数据和资料，进行审核与分析。资料主要包括：

（1）项目情况简介，包括项目实施单位、资金来源、项目基本

情况等；

(2) 资金拨付材料、项目立项文件、项目资金涉及的会计账簿、凭证等资料；

(3) 资金管理办法、财务管理制度、项目管理制度等；

(4) 绩效目标申报表、自评表及自评报告等；

(5) 人员管理制度、志愿者管理制度、社工站运营项目总结等；

(6) 运营形式、日常服务记录、人员配备制度、志愿者的使用记录等。

2、实地走访。为全面了解该项目的实施情况，我们于11月23日至11月30日实地走访了各镇街社工站及部分服务对象等群体达40余人；

3、撰写实施方案。根据财政部《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）、莒南县财政局《关于印发〈莒南县县级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈莒南县县级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（莒南财预〔2020〕20号）等文件，我们于12月1日至12月5日形成了该项目的绩效评价实施方案，实施方案中设置一级指标4个、二级指标17个、三级指标37个（详见附件4）。

4、现场评价。工作组对项目业务及财务管理制度、政策文件、实施方案等进行查阅，对项目绩效目标的实现程度进行了全面分析。

5、调查问卷。为了解社会公众对莒南县春雨社会工作服务中心开展的社工站运营项目的满意程度，评价工作组设计了《关于对社会工作站满意度的调查问卷》（附件1），具体内容包括对社工站是否

了解、是否了解社工站开展的助人活动、对社工站开展的活动的满意程度等方面，于11月24日、25日对20位社会群众进行了调查，收回有效调查问卷20份。

6、综合评价。评价组对照绩效评价工作方案设置的评价指标与标准，对就社会工作站运营情况项目的绩效情况进行评议，并独立打分。同时，设计了《社工站运营情况县级部门评价调查问卷》（附件2）、《社工站镇街评价调查问卷》（附件3），组织县级民政部门进行量化评分，并组织6个镇街分别作出评价。评价组汇总分析后，做出综合性评判。

7、撰写报告。评价组根据莒南县财政局《关于印发〈莒南县县级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈莒南县县级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（莒南财预〔2021〕2号）等文件规定的报告格式及内容撰写绩效评价报告。

四、评价结论及分析

（一）综合评价结论

社会工作站运营情况，全面贯彻落实党的十九大精神，按照中央、省、市决策部署，通过政府购买服务的方式，支持社工机构开展专业的社会工作服务，由社工机构承接运营社工站，开展专业服务，切实为困难群众等弱势群体提供有效服务，为有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社工服务，帮助他们走出困境，促进社会和谐稳定发展，服务全县经济发展大局。

根据本次绩效评价方案，评价组对照评价指标评分标准的具体条款，逐条核对，合理评价，经评审，社会工作站运营情况项目绩效综

合评价得分为 80 分，绩效评价等次为“良好”。（详见附件 4）

（二）现场评价情况分析

社会工作站运营情况绩效现场评价得分为 80 分，具体如下：

一级指标	标准分值	权重	评价得分
行政管理	20	20%	16.5
服务执行与产出	20	20%	18
社会评价	50	50%	41.5
宣传创新	10	10%	4
合计	100	100	80

1、行政管理：满分 20 分，得分 16.5 分。扣分的主要原因是月度简报未按规定时间上传、需求调研报告缺乏可行性，未严格执行人员配备标准。

2、服务执行与产出：满分 20 分，得分 18 分。扣分的主要原因是个案分析未被评为优秀案例。

3、社会评价：满分 50 分，得分 41.5 分。扣分的主要原因是社工服务知晓率不高；社工出勤未能达到规定工作时间；社工的工作责任、工作态度、工作能力等有待进一步提升；工作内容成效需进一步提炼。

4、宣传创新：满分 10 分，得分 4 分。扣分的主要原因是未能通过多种媒体渠道全方位宣传该项工作，且未实现“一镇街一特色”。

五、项目主要经验及做法

1、管理方面，该项目建立了较为健全的规章制度，配备了专业

社工，并加强员工的培训，树立了品牌意识。

2、服务方面，加强项目规范化管理，建立了资源库，同时加强与社会工作者的联系，挖掘优秀的社工人才，提升员工的项目管理水平和服务能力，提升服务质量，能够切实做到为特殊群体提供有计划的服务活动。

3、节假日不定期到镇街、村居（社区）举办活动，让服务对象在参与活动中对社工有更深刻的认识。

4、为辖区内困境儿童、孤儿、残疾人等提供精神慰藉、人文关怀、能力提升、社会融入、资源链接等专业社会工作服务，成效显著，受到服务对象的一致称赞。

5、协助镇街、村居（社区）开展社会工作职业水平考试动员工作，帮助提升社会工作水平；联合社区工作者共同开展专业社会服务工作，为优秀社区社会工作者提供实训岗位，提升实务能力。

六、存在的问题

1、通过对部分群众调查问卷发现，居民对社会工作站运营情况知晓率不高，社工站的宣传力度需要进一步加大，提高社会知晓度和参与度。

2、月度工作简报未按规定时间上传。通过查看6个社工站的档案资料发现，工作简报是按季度上传的，未能按月上传。

3、人员配备不符合人员管理规定。通过对各社工站人员调查走访，发现部分社工不符合“45周岁以下，大专及以上学历”这个标准。

4、未通过报刊、杂志、电视、广播、网络等对社工站开展服务

进行多渠道的报道工作，只是通过“春雨社工服务”公众号进行了部分宣传，宣传力度不够。

5、活动服务对象主要是针对孤困儿童，未积极探索一镇街一特色。

6、通过县（区）评价调查问卷发现社工出勤未能达到政府购买服务合同规定的工作时间；社工的工作能力、工作责任与态度需进一步提升；工作内容、形式比较单一。

七、意见建议

1、加大社工站及社工服务的宣传力度，提高群众知晓率和满意度。社会工作作为中国新兴的一个事业，并不为广大群众所完全认知与接纳，为了更好地开展服务，对于社工的宣传也是现阶段的一项重要工作。需要进一步拓宽宣传渠道，通过多种方式和途径进行社工知识宣传。

2、需要继续总结和归纳成效和亮点，以及不足和短板，并按规定时间及时上传月度工作简报。

3、完善人员管理制度，制定详尽的人员配备方案，并严格执行。

4、通过报刊、杂志、电视、广播、网络等渠道对社工站开展服务进行全面报道，加大宣传力度，撬动社会资源，更好地开展社工服务工作。

5、各社工站需进一步深入探索“一镇街一特色”，保障社会服务工作的全面开展，最大程度上做好服务工作，切实满足困难群体的迫切需求。

6、营造良好的工作学习氛围，利用好社工行业及机构安排的督导和培训，引导社工对理论知识进行分解、验证、重组、再实践，让培训的知识转化成为社工自己的知识库，提升社工的工作能力和工作责任与态度；

7、完善工作计划，完善工作内容和形式。

正文部分

一、项目基本情况

(一) 项目立项

1、项目立项的环境和条件

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，以提升基层民政服务能力为重点，以专业社会工作服务为支撑，我县加强基层社会工作人才队伍建设，更好地发挥社会工作在保障和改善民生、加强和创新社会治理中的积极作用，以专业社会工作服务为支撑，为困难群众和特殊群体提供专业的社会工作服务，打通为民服务“最后一米”，切实增强困难群众的获得感、幸福感、安全感。县民政局通过政府购买服务的方式委托具有较高社会工作专业能力和专业水平的莒南县春雨社会工作服务中心承接运营6个镇街社工站（分别是十字路街道、大店镇、壮岗镇、坊前镇、岭泉镇、道口镇社工站），为有困难和有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社会工作服务，搭建基层综合为民服务平台，促进社会和谐发展，服务全县经济发展大局。

2、项目立项依据

根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加强乡镇政府服务能力建设的意见》（中办发〔2017〕11号）、《关于改革完善社会救助制度的意见》（中办发〔2020〕18号）、《关于加快推进乡村人才振兴的意见》，民政部、财政部《关于政府购买社会工作服务的指导意

见》(民发〔2012〕196号),民政部、中央编办、财政部、人力资源社会保障部《关于积极推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的意见》,山东省民政厅、省财政厅《关于印发〈山东省乡镇(街道)社会工作站建设工作实施方案〉的通知》(鲁民〔2021〕59号),中共临沂市委组织部、市委宣传部、市民政局、市财政局《关于印发〈临沂市乡镇(街道)社会工作站建设工作实施方案〉的通知》(临民〔2021〕31号)、《莒南县镇(街道)社会工作站建设工作实施方案》(莒南民发〔2021〕21号)等有关文件。

3、项目实施的目标和意义

通过政府购买服务的方式,由专业社工机构运营已经建成的6个镇街社工站,以专业社会工作服务为支撑,开展专业的社工服务活动,切实为困难群众等弱势群体提供有效服务,为有困难和有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社会工作服务,搭建基层综合为民服务平台,促进社会和谐发展,服务全县经济发展大局。

(二) 项目预算

1、预算分配的依据

根据莒南县财政局《关于批复2021年县级部门预算的通知》(莒南财预〔2021〕2号),依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、国务院办公厅《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(国办发〔2013〕96号)、财政部民政部《关于支持和规范社会组织承接政府购买服务的通知》(财综〔2014〕87号)、中共临沂市委组织部、市委宣传部、市民政局、市财政局《关于印发〈临沂市乡镇(街道)社会工作站建设工作实施方案〉的通知》(临民

(2021) 31 号)、《莒南县镇(街道)社会工作站建设工作实施方案》(莒南民发〔2021〕21 号)等有关文件精神,莒南县民政局通过政府购买服务的方式开展此项目,莒南县春雨社会工作服务中心以 19.86 万元承接了该项目。预算资金 20 万元。

2、预算变更情况

该项目预算无变更。

3、项目投资情况及资金来源

该项目预算资金 20 万元,由莒南县民政局通过政府购买服务的方式开展,莒南县春雨社会工作服务中心以 19.86 万元的价格承接。项目资金由县财政拨付。

(三)项目计划实施内容

1、专业社会工作服务

为辖区内困难家庭、留守空巢老人、农村留守儿童、困境儿童、残疾人等弱势群体、特殊群体以及其他有需要的人员,提供精神慰藉、人文关怀、能力提升、社会融入、资源链接等专业社会工作服务。每年服务案例数不少于 5 个。

2、社会工作人才培养

协助镇(街道)、社区(村)开展社会工作者职业水平考试动员工作,帮助提供继续教育学习资源链接服务;带动社区工作者共同开展专业社会服务,为优秀社区社会工作者提供实训岗位,提升实务能力;开展多领域社会工作人才队伍能力培养提升。每年开展培训不少于 2 次。

3、参与城乡社区治理

服务乡村振兴,培育城乡社区服务类社会组织,发展壮大志愿服

务队伍，组织开展各类新时代文明实践活动，规范激活社区公共活动空间，推动社会力量和公众参与城乡社区治理，提高社区居民自治水平。

（四）项目组织管理

1、项目实施单位及其职责

莒南县春雨社会工作服务中心作为该项目运营方，主要负责社会工作站的运营、社工的能力提升及年度考核、制定项目管理制度、财务管理制度、人员管理制度等工作。

2、项目具体实施流程

莒南县民政局与该项目承接方签订《政府购买社会工作服务合同》，承接方在合同签订1个月内将经培训合格的社工安排到岗，并组织开展需求调研，制定服务计划，提供专业服务。各社工站做好资料归档、动态推送、进度简报、经验总结等工作，并按时向县民政局提交月度工作简报、中期工作报告和终期工作报告。县民政局和驻点镇街共同对社工站项目实施情况进行全程监督，并每年组织绩效评估，评估结果作为承接机构参与社工站运营的重要参考依据。

二、项目绩效目标

社工站运行规范，社会工作服务项目卓有成效，社会服务资源联动网络构建完成，切实为困难群众等弱势群体提供有效服务，为有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社工服务，帮助他们走出困境，促进社会和谐稳定。

三、评价基本情况

（一）评价目的

根据资金使用方向设定全面、细化、可衡量的评价指标，通过评价，了解社会工作站运营情况、项目立项依据充分性以及资金使用、日常管理和绩效目标完成情况，重点关注资金支出效益和综合效果，找出项目实施过程中遇到的困难以及存在的问题，并提出科学、可行建议，进一步提高资金保障的精准性和有效性。

（二）评价对象与范围

1、评价对象

本次绩效评价对象为莒南县春雨社会工作服务中心2021年12月-2022年12月实施的社会工作站运营项目。

2、评价范围

对社会工作站运营情况的行政管理、财务管理、人员管理、服务执行与产出、社会评价、宣传创新等进行全面分析。

（三）评价依据

1、中共中央 国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

2、《中华人民共和国预算法》；

3、财政部《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）；

4、《山东省乡镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（鲁民〔2021〕59号）；

5、《临沂市乡镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（临

民〔2021〕31号）；

6、《莒南县镇（街道）社会工作站建设工作实施方案》（莒南民发〔2021〕21号）；

7、《临沂市社会工作服务站管理办法（试行）》（临民发〔2022〕30号）；

8、莒南县财政局《关于印发〈莒南县县级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈莒南县县级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（莒南财预〔2020〕20号）；

9、《关于批复2021年县级部门预算的通知》（莒南财预〔2021〕2号）；

10、其他相关法律、法规、规章及其他资料。

（四）评价原则、评价方法

1、评价原则

本次绩效评价工作，遵循科学规范、绩效相关、公开透明、激励约束等原则。

（1）科学规范。严格执行规定的流程步骤，做到指标合理、标准科学、方法适当、结果可信。

（2）绩效相关。评价结果应当清晰反映绩效目标的实现情况以及预算支出和绩效之间的对应关系。

（3）公开透明。评价结果应当符合真实、客观、公正的要求，依法依规公开并接受监督。

（4）激励约束。评价结果与项目的设立、保留、整合、调整和退出相挂钩，作为改进管理、安排预算的重要依据。

2、评价方法

基于项目的特点，在评价过程中我们采用了如下方法：

（1）成本效益分析法。将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

（2）最低成本法。在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。

（3）公众评判法。评价组选取了问卷调查的方式，对社会公众进行抽样调查，并对支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

（五）绩效评价指标体系

评价指标体系包括行政管理、服务执行与产出、社会评价、宣传创新四个一级指标和运营形式、日常监管、财务管理、制度建设、人员管理、各级培训与督导的参与性、服务执行、服务产出、专业服务、资源整合、社会投诉、社会影响、相关方评价、县（区）评价、乡镇（街道）评价、媒体报道、特色项目十七个二级指标。

运营形式指标分值1分，在总得分中权重为1%，包括运营形式（1分）1个指标；日常监管指标分值6分，在总得分中权重为6%，包括年度服务计划（1分）、月度简报上传（2分）、日常服务记录（1分）、服务需求调研（2分）4个指标；财务管理指标分值3分，在总得分中权重为3%，包括财务制度健全（1分）、独立核算（1分）、专款专用（1分）3个指标；制度建设指标分值10分，在总得分中权重为10%，包括预算执行率（3分）、资金使用合规性（3分）、资金到位率（4分）3个指标；组织实施指标分值2分，在总得分中权重为2%，包括人员管理制度（0.5分）、志愿者管理制度（0.5分）、

服务场所管理制度（0.5分）、文书档案管理制度（0.5分）4个指标；人员管理指标分值4分，在总得分中权重为4%，包括人员配备（1分）、工作的连续性（2分）、组织架构（1分）3个指标；各级培训与督导的参与性指标分值4分，在总得分中权重为4%，包括业务培训（2分）、业务督导（2分）2个指标；服务执行指标分值6分，在总得分中权重6%，包括服务内容合规性（1分）、服务记录真实性（1分）、服务专业性（2分）、志愿者的使用（2分）4个指标；服务产出指标分值7分，在总得分中权重为7%，包括指标达成情况（7分）1个指标；专业服务指标分值5分，在总得分中权重为5%，包括社工工作开展（5分）1个指标；资源整合指标分值2分，在总得分中权重为2%，包括资源整合（2分）1个指标；社会投诉指标分值2分，在总得分中权重为2%，包括是投诉（2分）1个指标；社会影响指标分值2分，在总得分中权重为2%，包括知晓度（2分）1个指标；相关方评价指标分值6分，在总得分中权重为6%，包括服务对象评价（1分）、志愿者评价（1分）、督导评价（4分）3个指标；县（区）评价指标分值30分，在总得分中权重为30%，包括工作时间（4分）、工作责任与态度（5分）、工作能力（8分）、工作职权（5分）、工作内容（8分）5个指标；乡镇（街道）评价指标分值10分，在总得分中权重为10%，包括乡镇（街道）评价（10分）1个指标；媒体报道指标分值5分，在总得分中权重为5%，包括媒体报道（5分）1个指标；特色项目指标分值5分，在总得分中权重为5%，包括一乡镇（街道）一特色（5分）1个指标。

（六）评价标准

本次绩效评价采用计划标准。

（七）评价人员组成

序号	姓名	资格/职称	在本项目中拟任职务	主要承担的任务说明
1	武子国	注册会计师	高级项目经理	全面负责绩效评价工作，协调团队工作进度，拟定绩效评价实施方案，指出发现的问题并提出整改建议。
2	白学奎	绩效评价师	项目经理	拟订绩效评价计划方案，独立开展绩效评价工作，指出发现的问题并提出整改建议。
3	吴会玲		项目经理	编写绩效评价工作底稿。
4	刘梦芸		审计助理	编写绩效评价工作底稿。

（八）绩效评价工作过程

根据项目管理实际情况，我们成立了评价工作组，于2022年11月16日至2022年11月22日对社会工作站运营情况开展了实地调研工作，收集并分析了相关数据和资料；11月23日至11月30日实地走访了各镇街社工站及部分服务对象等群体；12月1日至12月5日在与莒南县民政局、莒南县春雨社会工作服务中心充分交流的基础上再次对相关数据、资料和档案等进行了细致分析和逻辑推理，形成了绩效评价工作方案，设计出评价指标和评分标准；12月6日至12月9日实施具体评价工作。具体工作过程如下：

1、收集与分析资料。评价组于2022年11月16日-11月22日收集该项目有关的数据和资料，进行审核与分析。资料主要包括：

（1）项目情况简介，包括项目实施单位、资金来源、项目基本

情况等；

(2) 资金拨付材料、项目立项文件、项目资金涉及的会计账簿、凭证等资料；

(3) 资金管理办法、财务管理制度、项目管理制度等；

(4) 绩效目标申报表、自评表及自评报告等；

(5) 人员管理制度、志愿者管理制度、社工站运营项目总结等；

(6) 运营形式、日常服务记录、人员配备制度、志愿者的使用记录等。

2、实地走访。为全面了解该项目的实施情况，我们于11月23日至11月30日实地走访了各镇街社工站及部分服务对象等群体达40余人；

3、撰写实施方案。根据财政部《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）、莒南县财政局《关于印发〈莒南县县级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈莒南县县级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（莒南财预〔2020〕20号）等文件，我们于12月1日至12月5日形成了该项目的绩效评价实施方案，实施方案中设置一级指标4个、二级指标17个、三级指标37个（详见附件4）。

4、现场评价。工作组对项目业务及财务管理制度、政策文件、实施方案等进行查阅，对项目绩效目标的实现程度进行了全面分析。

5、调查问卷。为了解社会公众对莒南县春雨社会工作服务中心开展的社工站运营项目的满意程度，评价工作组设计了《关于对社会工作站满意度的调查问卷》（附件1），具体内容包括对社工站是否

了解、是否了解社工站开展的助人活动、对社工站开展的活动的满意程度等方面，于11月24日、25日对20位社会群众进行了调查，收回有效调查问卷20份。

6、综合评价。评价组对照绩效评价工作方案设置的评价指标与标准，对就社会工作站运营情况项目的绩效情况进行评议，并独立打分。同时，设计了《社工站运营情况县级部门评价调查问卷》（附件2）、《社工站镇街评价调查问卷》（附件3），组织县级民政部门进行量化评分，并组织6个镇街分别作出评价。评价组汇总分析后，做出综合性评判。

7、撰写报告。评价组根据莒南县财政局《关于印发〈莒南县县级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈莒南县县级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（莒南财预〔2021〕2号）等文件规定的报告格式及内容撰写绩效评价报告。

四、评价结论及分析

（一）综合评价结论

社会工作站运营情况，全面贯彻落实党的十九大精神，按照中央、省、市决策部署，通过政府购买服务的方式，支持社工机构开展专业的社会工作服务，由社工机构承接运营社工站，开展专业服务，切实为困难群众等弱势群体提供有效服务，为有需求的个人、家庭、社区或群体提供专业化的社工服务，帮助他们走出困境，促进社会和谐稳定发展，服务全县经济发展大局。

根据本次绩效评价方案，评价组对照评价指标评分标准的具体条款，逐条核对，合理评价，经评审，社会工作站运营情况项目绩效综

合评价得分为 80 分，绩效评价等次为“良好”。（详见附件 4）

（二）现场评价情况分析

社会工作站运营情况绩效现场评价得分为 80 分，具体如下：

一级指标	标准分值	权重	评价得分
行政管理	20	20%	16.5
服务执行与产出	20	20%	18
社会评价	50	50%	41.5
宣传创新	10	10%	4
合计	100	100	80

1、行政管理：满分 20 分，得分 16.5 分。扣分的主要原因是月度简报未按规定时间上传、需求调研报告缺乏可行性，未严格执行人员配备标准。

2、服务执行与产出：满分 20 分，得分 18 分。扣分的主要原因是个案分析未被评为优秀案例。

3、社会评价：满分 50 分，得分 41.5 分。扣分的主要原因是社工服务知晓率不高；社工出勤未能达到规定工作时间；社工的工作责任、工作态度、工作能力等有待进一步提升；工作内容成效需进一步提炼。

4、宣传创新：满分 10 分，得分 4 分。扣分的主要原因是未能通过多种媒体渠道全方位宣传该项工作，且未实现“一镇街一特色”。

五、绩效评价指标分析

（一）行政管理情况（共 20 分，得分 16.5 分）

1、运营形式（1 分）

根据山东省民政厅、省财政厅《关于印发〈山东省乡镇(街道)社会工作站建设工作实施方案〉的通知》(鲁民〔2021〕59号),中共临沂市委组织部、市委宣传部、市民政局、市财政局《关于印发〈临沂市乡镇(街道)社会工作站建设工作实施方案〉的通知》(临民〔2021〕31号)、《莒南县镇(街道)社会工作站建设工作实施方案》(莒南民发〔2021〕21号)、关于印发《临沂市社会工作服务站管理办法(试行)》(临民发〔2022〕30号)等文件,进一步加强基层社会工作人才队伍建设,更好地发挥社会工作在保障和改善民生、加强和创新社会治理中的积极作用,不断增强群众的获得感、幸福感、安全感,莒南县民政局通过政府购买服务的方式,委托莒南县春雨社会工作服务中心运营6个镇街社工站,此社会工作服务机构符合政府购买项目的要求,且双方签署购买社会工作服务项目合同。该项目承接机构严格按照政府采购要求运营且未转包或分包给其他机构运营。

此项分值1分,实际得分1分。

通过工作组以上评价,运营形式指标分值1分,实际得分1分。

2、日常监管（6分）

（1）年度服务计划（1分）

莒南县春雨社会工作服务中心根据《莒南县镇(街道)社会工作站建设工作实施方案》(莒南民发〔2021〕21号)的要求,制定了相应的项目管理制度和2022年度社工服务计划,按进度执行并根据

情况作出合理调整。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

(2) 月度简报上传及时性 (2 分)

通过现场调阅资料及其他文件资料，月度简报需要每月按时上传，莒南县春雨社会工作服务中心每个季度上传一次，未按文件规定上传。

此项分值 2 分，实际得分 0 分。

(3) 日常服务记录 (1 分)

通过现场调阅资料及其他文件资料，莒南县春雨社会工作服务中心，将社工站的日常服务记录及时上传或填写，及时完整地保存了相关资料，做到了档案资料及时归档，符合文书档案管理制度的规定。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

(4) 服务需求调研 (2 分)

通过现场调阅资料及其他文件资料，莒南县春雨社会工作服务中心，在驻站一个月内，结合地区实际，开展需求调研，出具了分析报告，但是报告内容简略。

此项分值 2 分，实际得分 1 分。

通过工作组以上评价，日常监管指标分值 6 分，实际得分 3 分。

3、财务管理 (3 分)

(1) 财务制度健全性 (1 分)

莒南县春雨社会工作服务中心，针对社工站制定了相关的财务管理制度并照章执行，包含社工站资金的使用、管理、审批等内容的财务管理制度，并有效落实各项制度规定。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

(2) 独立核算 (1 分)

莒南县春雨社会工作服务中心对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

(3) 专款专用 (1 分)

莒南县春雨社会工作服务中心对社工站项目资金专款专用，项目资金的使用支出程序符合现行规定。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

通过工作组以上评价，财务管理指标分值 3 分，实际得分 3 分。

4、制度建设 (2 分)

(1) 人员管理制度 (0.5 分)

莒南县春雨社会工作服务中心针对社工站制定了相关的工作人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料。包含且不限于驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、无犯罪记录证明、劳动合同。

此项分值 0.5 分，实际得分 0.5 分。

(2) 志愿者管理制度 (0.5 分)

为倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，规范和促进志愿服务活动，推动精神文明建设，有效使用志愿者资源，保证志愿者队伍素质，进一步推动志愿者服务工作规范化、制度化，促进社区教育的发展和深化，莒南县春雨社会工作服务中心，制定了相应的志愿者管理制度并对志愿者建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿服务系统。

此项分值 0.5 分，实际得分 0.5 分。

(3) 场所服务管理制度 (0.5 分)

为规范社工站服务场所的使用，合理利用资源，加强场地管理，发挥保障作用，促进社会工作的发展，莒南县春雨社会工作服务中心，制定了服务场所管理制度。服务场所有专人管理，有明确的管理细则，有社工站、个案工作室、小组工作室管理细则。

此项分值 0.5 分，实际得分 0.5 分。

(4) 文书档案管理制度 (0.5 分)

为规范社工站档案合规使用，莒南县春雨社会工作服务中心，制定了档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。

此项分值 0.5 分，实际得分 0.5 分。

通过工作组以上评价，制度建设指标分值 2 分，实际得分 2 分。

5、人员管理 (4 分)

(1) 人员配备 (1 分)

根据《临沂市乡镇（街道）社会工作服务站建设工作实施方案》要求，每个社工站需要配备社工不低于 2 人，45 岁以下，大专及以上学历。莒南县春雨社会工作服务中心，虽然针对社工站制定了相关的人员管理制度，但并没有制定详细具体的人员配备方案，人员配备未严格按照规定执行。

此项分值 1 分，实际得分 0.5 分。

(2) 工作的连续性 (2 分)

莒南县春雨社会工作服务中心，在出现社工站社工离职情况后，能及时补充人员，保证该社工站所开展的服务未出现间断的情况。驻

站社工离职后两周及以上未补充人员及时向县民政部门汇报，符合《莒南县镇（街道）社会工作服务站建设工作实施方案》要求。

此项分值 2 分，实际得分 2 分。

（3）组织架构（1 分）

莒南县春雨社会工作服务中心，专门设立了完整明确的社工站组织架构，明确社工站内部分工，保障各个社工站的各项工作得以顺利有序进行。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

通过工作组以上评价，人员管理指标分值 4 分，实际得分 3.5 分。

6、各级培训与督导的参与性（4 分）

（1）业务培训（2 分）

经现场查阅莒南县春雨社会工作服务中心资料，该中心根据《莒南县镇（街道）社会工作服务站建设工作实施方案》要求安排社工站人员按时、足额参加省、市、县（区）民政部门和承接机构所安排的社工站业务培训。

此项分值 2 分，实际得分 2 分。

（2）业务督导（2 分）

经现场查阅莒南县春雨社会工作服务中心资料以及走访调查，社工站人员已按时、足额参加省、市、县（区）民政部门、和承接机构所安排的社工站业务督导。

此项分值 2 分，实际得分 2 分。

通过工作组以上评价，各级培训与督导的参与性指标分值 4 分，实际得分 4 分。

（二）服务执行与产出情况（共 20 分，得分 18 分）

1、服务执行（6 分）

（1）服务内容合规性（1 分）

经查看莒南县春雨社会工作服务中心提供的资料，各社工站开展的服务项目符合《临沂市乡镇（街道）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

（2）服务记录真实性（1 分）

通过查看莒南县春雨社会工作服务中心提供的资料，以及对受益群体现场调研，服务记录、服务对象资料和培训记录等资料真实、有效。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

（3）服务专业性（2 分）

通过对受益群体现场调研及调查问卷发现，社工人员能够熟练地把社会工作价值观及技巧运用到服务工作中，并体现在服务记录里。

此项分值 2 分，实际得分 2 分。

（4）志愿者的使用（2 分）

通过对受益群体的回访调查发现，社工站的社工在开展服务时能够动员志愿者积极参与社工站所开展的服务活动，并及时在全国志愿服务信息系统上录入志愿者个人基本信息与服务时长。

此项分值 2 分，实际得分 2 分

通过工作组以上评价，服务执行指标分值 6 分，实际得分 6 分。

2、服务产出（7 分）

指标达成情况（7分）

社工人员能够遵循合同规定，保质保量地实现服务计划中的既定指标，达成率在90%以上。

此项分值7分，实际得分7分。

通过工作组以上评价，服务产出指标分值7分，实际得分7分。

3、专业服务（5分）

社工工作开展情况（5分）

2022年度，莒南县春雨社会工作服务中心指导6个社工站围绕孤困儿童、残障儿童等重点人群开展活动，完成了个案、小组、社区工作案例，并取得一定成效，但未被县民政部门评为优秀案例。

此项分值5分，实际得分3分。

通过工作组以上评价，专业服务指标分值5分，实际得分3分。

4、资源整合（2分）

资源整合（2分）

社会工作者在服务中，充分积累实践经验，提高专业服务水平，积极整合社会资源，补充、延伸、支持社工站的有关工作，产生联动效应。

此项分值2分，实际得分2分。

通过工作组以上评价，资源整合指标分值2分，实际得分2分。

（三）社会评价情况（共50分，得分41.5分）

1、社会投诉（2分）

社会投诉（2分）

评价组通过实地调查走访，未发现有服务对象或服务对象家属投

诉情况。

此项分值 2 分，实际得分 2 分。

通过工作组以上评价，社会投诉指标分值 2 分，实际得分 2 分。

2、社会影响（2 分）

知晓度（2 分）

经抽查社工站运营情况相关资料，结合实际走访情况，社会工作作为中国新兴的一个事业，并不为广大群众所完全认知，仍有部分群众对社工站及其服务不了解，今后仍需加大宣传力度。

此项分值 2 分，实际得分 1 分。

通过工作组以上评价，产出质量指标分值 2 分，实际得分 1 分。

3、相关方评价（6 分）

（1）服务对象评价（1 分）

采用调查问卷、现场走访服务对象以及电话调查，了解到绝大多数服务对象对社工站的服务评价很高，对服务的效果表示满意。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

（2）志愿者评价（1 分）

通过对志愿者电话调查，结合实际走访情况，了解到志愿者对社工站所开展服务非常满意。

此项分值 1 分，实际得分 1 分。

（3）督导评价（4 分）

通过对社工站督导的电话调查或面谈，莒南县春雨社会工作服务中心工作人员按时到户走访，按照购买合同规定的项目开展服务。得到了服务对象以及其他部门的认可。

此项分值 4 分，实际得分 4 分。

通过工作组以上评价，产出时效指标分值 6 分，实际得分 6 分。

4、县区评价（30 分）

（1）工作时间（4 分）

根据承接机构对社工站工作人员的出勤管理以及走访调查和县民政部门评价调查问卷，6 个社工站的工作人员出勤未严格按照政府购买服务合同规定的工作时间执行。

此项分值 4 分，实际得分 2 分。

（2）工作责任与态度（5 分）

通过对县民政部门的评价调查问卷，大部分评价 6 个社工站的工作人员工作态度踏实认真，驻站社工积极主动的完成社工站的各项日常工作，工作人员有责任感、执行力强、参与意识服务意识佳，正确率及成效评价较好。

此项分值 5 分，实际得分 4.5 分。

（3）工作能力（8 分）

通过对县民政部门的评价调查问卷发现，承接机构对社工站需要执行的日常工作的培训和督导力度不够，社工虽然能够按时并较好地完成任务，但还需进一步提升工作技能以便满足日常工作所需。

此项分值 8 分，实际得分 5 分。

（4）工作职权（5 分）

各社工站严格遵守上级关于工作职权的要求，谨言慎行合法合规合理开展工作，严格遵守相关规章制度与要求，未超越职权与范围开展工作。

此项分值 5 分，实际得分 5 分。

(5) 工作内容 (8 分)

通过对县民政部门的评价调查问卷了解到，6 个社工站虽然能够在街镇的支持和指导下根据整体工作安排、服务需求等开展专业服务，但工作内容和形式相对单一。

此项分值 8 分，实际得分 6 分。

通过工作组以上评价，县区评价指标分值 30 分，实际得分 22.5 分。

5、镇街评价 (10 分)

镇街评价 (10 分)

通过实地走访，6 个镇街对社工站所开展服务（内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等）以及服务效果很满意。

此项分值 10 分，实际得分 10 分。

通过工作组以上评价，镇街评价指标分值 10 分，实际得分 10 分。

(四) 项目宣传创新情况 (共 10 分，得分 4 分)

1、媒体报道 (5 分)

媒体报道 (5 分)

通过查看相关资料，莒南县春雨社会工作服务中心只在自己公众号进行了宣传，并没通过报刊、杂志、电视、广播、网络等对社工站开展服务进行正面报道，未在“莒南民政”、“临沂民政”微信公众平台投稿。为了更好地开展社工服务工作，今后需通过多种渠道全方位宣传该项工作。

此项分值 5 分，实际得分 1 分。

通过工作组以上评价，媒体报道指标分值 5 分，实际得分 1 分。

2、特色项目（5 分）

一镇街一特色（5 分）

制定了“一镇街一特色”项目计划书，并开始执行，但未真正达到一镇街一特色的总体目标。

此项分值 5 分，实际得分 3 分。

通过工作组以上评价，特色项目指标分值 5 分，实际得分 3 分。

六、项目主要经验及做法

1、管理方面，该项目建立了较为健全的规章制度，配备了专业社工，并加强员工的培训，树立了品牌意识。

2、服务方面，加强项目规范化管理，建立了资源库，同时加强与社会工作者的联系，挖掘优秀的社工人才，提升员工的项目管理水平和服务能力，提升服务质量，能够切实做到为特殊群体提供有计划的服务活动。

3、节假日不定期到镇街、村居（社区）举办活动，让服务对象在参与活动中对社工有更深刻的认识。

4、为辖区内困境儿童、孤儿、残疾人等提供精神慰藉、人文关怀、能力提升、社会融入、资源链接等专业社会工作服务，成效显著，受到服务对象的一致称赞。

5、协助镇街、村居（社区）开展社会工作职业水平考试动员工作，帮助提升社会工作水平；联合社区工作者共同开展专业社会服务工作，为优秀社区社会工作者提供实训岗位，提升实务能力。

七、存在的问题

1、通过对部分群众调查问卷发现，居民对社会工作站运营情况知晓率不高，社工站的宣传力度需要进一步加大，提高社会知晓度和参与度。

2、月度工作简报未按规定时间上传。通过查看6个社工站的档案资料发现，工作简报是按季度上传的，未能按月上传。

3、人员配备不符合人员管理规定。通过对各社工站人员调查走访，发现部分社工不符合“45周岁以下，大专及以上学历”这个标准。

4、未通过报刊、杂志、电视、广播、网络等对社工站开展服务进行多渠道的报道工作，只是通过“春雨社工服务”公众号进行了部分宣传，宣传力度不够。

5、活动服务对象主要是针对孤困儿童，未积极探索一镇街一特色。

6、通过县（区）评价调查问卷发现社工出勤未能达到政府购买服务合同规定的工作时间；社工的工作能力、工作责任与态度需进一步提升；工作内容、形式比较单一。

八、意见建议

1、加大社工站及社工服务的宣传力度，提高群众知晓率和满意度。社会工作作为中国新兴的一个事业，并不为广大群众所完全认知与接纳，为了更好地开展服务，对于社工的宣传也是现阶段的一项重要工作。需要进一步拓宽宣传渠道，通过多种方式和途径进行社工知识宣传。

2、需要继续总结和归纳成效和亮点，以及不足和短板，并按规定时间及时上传月度工作简报。

3、完善人员管理制度，制定详尽的人员配备方案，并严格执行。

4、通过报刊、杂志、电视、广播、网络等渠道对社工站开展服务进行全面报道，加大宣传力度，撬动社会资源，更好地开展社工服务工作。

5、各社工站需进一步深入探索“一镇街一特色”，保障社会服务工作的全面开展，最大程度上做好服务工作，切实满足困难群体的迫切需求。

6、营造良好的工作学习氛围，利用好社工行业及机构安排的督导和培训，引导社工对理论知识进行分解、验证、重组、再实践，让培训的知识转化成为社工自己的知识库，提升社工的工作能力和工作责任与态度；

7、完善工作计划，完善工作内容和形式。

附件 1：调查问卷

调查问卷及统计分析表

1、您的性别？

- A、男 B、女

2、您的年龄？

- A、18 岁以下 B、18-35 岁 C、35-50 岁 D、50 岁以上

3、您的职业？

- A、农民 B、机关事业单位职工 C、企业员工 D、其他

4、您的文化程度？

- A、小学 B、初中 C、高中 D、专科及以上

5、对社工站是否了解？

- A、知道 B、不知道

6、是否了解社工站开展的助人活动？

- A、了解 B、不了解

7、对社工站开展的活动的满意程度？

- A、非常满意（90 分及以上） B、满意（80 分-90 分）
C、一般（60 分-80 分） D、不满意（60 分以下）

8、对社工的服务态度及服务水平是否满意？

- A、非常满意（90 分及以上） B、满意（80 分-90 分）
C、一般（60 分-80 分） D、不满意（60 分以下）

9、其他

--

社会工作服务站运营情况项目绩效评价组

附件 2：社工站运营情况县级部门评价调查问卷

社工站运营情况县级部门评价调查问卷

请对莒南县春雨社会工作服务中心承接运营的我县十字路街道社工站、大店镇社工站、壮岗镇社工站、坊前镇社工站、岭泉镇社工站、道口镇社工站做出如下评价：

1、评价社工站工作人员的出勤情况。()

- A、根据规定管理出勤、执行情况良好。(4分)
- B、根据规定管理出勤、执行情况一般。(2分)
- C、未根据规定出勤。(0分)

2、评价社工站工作人员的工作责任和态度。()

- A、有责任感、执行力强、参与意识服务意识佳，正确率或成效评价好。(5分)
- B、有责任感、执行力强、参与意识服务意识俱佳，正确率或成效评价一般。(4分)
- C、责任感、执行力、参与意识服务意识一般。(3分)
- D、责任感、执行力、参与意识服务意识较差。(0分)

3、评价社工站工作人员的工作能力。()

- A、社工认真努力，相关知识、经验、社交上表现优秀，可胜任目前工作。(8分)
- B、社工认真努力，相关知识、经验、社交上表现一般，可协助目前工作。(5分)
- C、社工未投入，相关知识、经验、社交上表现优秀，不能胜任目前工作。(0分)

4、评价社工站遵守工作职权情况。()

A、遵守相关规章制度与要求，未超越职权与范围开展工作。（5分）

B、未遵守相关规章制度与要求，超越职权与范围开展工作。（0分）

5、评价社工站的工作内容。（ ）

A、工作内容、形式、成效满意。（8分）

B、工作内容、形式、成效一般。（3分）

C、工作内容、形式、成效不满意。（0分）

评价人员： _____

附件 3：社工站镇街评价调查问卷

社工站镇街评价

对社工站所开展服务（内容、形式、安排、服务态度、专业能力等）的满意度及服务效果的综合评价。（ ）

A、对社工站的服务过程评价高，对服务的效果表示满意。（10 分）

B、评价一般。（5 分）

C、不认可，甚至对该社工站的服务进行投诉。（0 分）

评价人员： _____

附件 4：绩效评价得分表

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标说明及评分标准	得分	备注
行政管理 (20分)	运营形式 (1分)	运营形式 (1分)	严格按照政府采购要求运营且承接机构不得再转包或分包给其他机构运营。 (1) 符合上述要求。(1分) (2) 不符合上述要求。(0分)	1	文件查阅
	日常监管 (6分)	年度服务计划 (1分)	社工站需向县(区)民政部门提交年度服务计划,按进度执行并根据情况作出合理调整。 (1) 已提交年度服务计划,按进度执行并及时调整(1分) (2) 已提交年度服务计划,未及时调整(0.5分) (3) 不符合上述情况(0分)	1	文件查阅
		月度简报上传 (2分)	按时向县(区)民政部门上传月度工作简报,要求有文字、图片、数据等内容。 (1) 按县(区)民政部门要求的每月上传截止时间前(以提交显示时间为准)上传符合要求的月度工作简报。(2分) (2) 能够每月上传但未在要求的时间内上传。(1分) (3) 不符合上述情况。(0分)	0	文件查阅
		日常服务记录 (1分)	及时上传或填写社工站的日常服务记录。 (1) 每年度月均上传4次及以上的服务记录。(1分) (2) 每年度月均上传2-3次服务记录。(0.5分) (3) 不符合上述情况。(0分)	1	文件查阅

行政管理 (20分)	日常监管 (6分)	服务需求调研 (2分)	<p>驻站一个月内,需结合地区实际,运用科学的方法开展社工站服务需求调研,并撰写需求分析报告。</p> <p>(1)需求调研深入,且有具体可行的分析报告。(2分)</p> <p>(2)开展需求调研,出具了分析报告,但是报告内容简略,或缺乏可行性。(1分)</p> <p>(3)开展需求调研,但无分析报告。(0.5分)</p> <p>(4)不符合上述情况。(0分)</p>	1	文件查阅
	财务管理 (3分)	财务制度健全 (1分)	<p>针对社工站制定财务管理制度并照章执行,包含社工站资金的使用、管理、审批等内容的财务管理制度,并有效落实各项制度规定。</p> <p>(1)制定了社工站的财务管理制度,内容完整,并遵照制度执行,且证明材料完整。(1分)</p> <p>(2)财务制度不完整或简略,或部分未按规定执行。(0.5分)</p> <p>(3)不符合上述情况。(0分)</p>	1	文件查阅
		独立核算 (1分)	<p>对社工站项目经费进行独立核算,且核算及时、无错误。</p> <p>(1)经费独立核算,且全部核算及时、无错误。(1分)</p> <p>(2)经费独立核算,且大部分核算及时、无错误。(0.5分)</p> <p>(3)不符合上述情况。(0分)</p>	1	文件查阅
		专款专用 (1分)	<p>对社工站项目资金专款专用,项目资金的使用支出程序符合现行规定。</p> <p>(1)符合上述情况。(1分)</p> <p>(2)不符合上述情况。出现资金违规使用(如挤占、截留、挪用专项资金等情况),直接扣除财务管理指标3分,并上报主管部门。</p>	1	文件查阅

行政管理 (20分)	制度建设 (2分)	人员管理制度 (0.5分)	制定清晰的人员管理制度,并严格执行,按照制度保留痕迹材料。包含且不限于于驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、无犯罪记录证明、劳动合同。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)	0.5	文件查阅
		志愿者管理制度 (0.5分)	制定志愿者服务制度,并对志愿者建档管理,及时将志愿者信息录入全国志愿服务系统。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)	0.5	文件查阅
		服务场所 管理制度 (0.5分)	服务场所有专人管理,有明确的管理细则,有社工站、个案工作室、小组工作室管理细则。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)	0.5	文件查阅
		文书档案 管理制度 (0.5分)	制定档案管理制度并严格执行,做好服务记录工作。 (1)有制度,并遵照执行。(0.5分) (2)有制度,缺乏遵照执行。(0.3分) (3)不符合上述情况。(0分)	0.5	文件查阅

行政管理 (20分)	人员管理 (4分)	人员配备 (1分)	配备符合《临沂市乡镇(街道)社会工作服务站建设工作实施方案》要求的驻站社工, 45岁以下, 大专及以上学历, 每个社工站配备不低于2人。 (1)符合上述情况。(1分) (2)部分符合上述情况。(0.5分) (3)不符合上述情况。(0分)	0.5	文件查阅
		工作的连续性 (2分)	出现社工站社工离职情况后, 及时补充人员, 保证该社工站所开展的服务未出现间断的情况。驻站社工离职后两周及以上未补充人员应及时向县(区)民政部门汇报。 (1)符合上述情况。(2分) (2)不符合上述情况。(0分)	2	实地查看
		组织架构 (1分)	设置社工站组织架构, 明确社工站内部分工。 (1)有清晰的组织架构, 有明确的内部分工。(1分) (2)不符合上述情况。(0分)	1	文件查阅
	各级培训 与督导的 参与性 (4分)	业务培训 (2分)	安排社工站人员按时、足额参加省、市、县(区)民政部门和承接机构所安排的社工站业务培训。 (1)按时、足额参加。(2分) (2)未足额参加。(1分) (3)不符合上述情况。(0分)	2	文件查阅
		业务督导 (2分)	考查社工站人员是否按时、足额参加省、市、县(区)民政部门、和承接机构所安排的社工站业务督导。 (1)按时、足额参加。(2分) (2)未足额参加。(1分) (3)不符合上述情况。(0分)	2	文件查阅

服务执行与产出 (20分)	服务执行 (6分)	服务内容 合规性 (1分)	开展的服务内容符合《临沂市乡镇(街道)社会工作服务站服务内容清单》的相关规定。 (1)符合上述情况。(1分) (2)不符合上述情况。(0分)	1	走访调查
		服务记录 真实性 (1分)	服务记录、服务对象资料和培训记录等资料真实、有效。 (1)符合上述情况。(1分) (2)不符合上述情况。(0分)	1	走访调查
		服务专业性 (2分)	社工在开展社会工作服务时能够体现社工价值观,运用社会工作技巧。 (1)开展服务时熟练运用社会工作价值观及技巧,并体现在服务记录里。(2分) (2)开展服务时使用社会工作价值观或技巧,并体现在服务记录里(1分) (3)不符合上述情况。(0分)	2	走访调查
		志愿者的使用 (2分)	社工在开展服务时能够动员志愿者积极参与社工站所开展的服务活动,并及时在全国志愿服务信息系统上录入志愿者个人基本信息与服务时长。 (1)志愿者参与程度明显,并能在全国志愿服务信息系统上查询到该志愿者的服务记录。(2分) (2)志愿者参与程度一般,并能在全国志愿服务信息系统上查询到该志愿者的服务记录。(1分) (3)志愿者参与程度一般,全国志愿服务信息系统上无该志愿者信息。(0分)	2	文件查阅
	服务产出 (7分)	指标达成情况 (7分)	达成合同规定或年度工作计划中各项服务内容、指标的情况。 (1)能够很好地实现服务计划中的既定指标,达成率在90%及以上。(7分) (2)服务指标完成率一般,达成率在70%-90%(含70%)。(5分) (3)服务指标完成率低,达成率低于70%。(3分) (4)不符合上述情况。(0分)	7	文件查阅

服务执行与产出 (20分)	专业服务 (5分)	社工工作开展 (5分)	<p>每年选择1-2个重点服务内容各完成不少于5个个案、1个小组、1个社区工作案例。</p> <p>(1) 按质按量完成，并被县(区)民政部门评为优秀案例。(5分)</p> <p>(2) 按质按量完成，并有一定工作成效。(3分)</p> <p>(3) 按质按量完成，效果一般。(2分)</p> <p>(4) 按量完成，但工作质量需要明显改进。(1分)</p> <p>(5) 未完成指标。(0分)</p>	3	文件查阅、走访调查
	资源整合 (2分)	资源整合 (2分)	<p>积极整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作。</p> <p>(1) 有相应的资源链接行动并留下痕迹，产生联动效应，为优秀。(2分)</p> <p>(2) 有资源动员行动，但产生的联动效应和实际效果不明显。(1分)</p> <p>(3) 没有资源动员行动，为差。(0分)</p>	2	文件查阅
社会评价 (50分)	社会投诉 (2分)	社会投诉 (2分)	<p>未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。</p> <p>(1) 未出现社会投诉情况。(2分)</p> <p>(2) 出现社会投诉情况。(0分)</p> <p>注：若出现恶性服务事故，则扣除社会评价全部分值，并将该情况上报主管部门。</p>	2	走访调查
	社会影响 (2分)	知晓度 (2分)	<p>根据辖区相关部门、群众对社工站及其服务的知晓程度，评定是否具有良好的社会影响力。</p> <p>(1) 服务对象100%知晓、本地乡镇(街道)、社区(村)相关部门及人员知晓。(2分)</p> <p>(2) 本地乡镇(街道)、社区(村)相关部门及人员知晓。(1分)</p> <p>(3) 不符合上述情况。(0分)</p>	1	走访调查
	相关方评价 (6分)	服务对象评价 (1分)	<p>采用抽样调查方式,通过对服务对象的电话调查,了解服务对象对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度,以及对服务效果等方面的评价。</p> <p>(1) 对社工站的服务过程评价高,对服务的效果表示满意。(1分)</p> <p>(2) 评价一般。(0.5分)</p> <p>(3) 不认可,甚至对该机构的服务进行投诉。(0分)</p>	1	走访调查

社会评价 (50分)	相关方评价 (6分)	志愿者评价 (1分)	项目实施对提升孤儿和困境儿童的基本保障水平的影响 (2分) 采用抽样调查方式,通过对志愿者的电话调查,了解志愿者对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度,以及对服务效果等方面的综合评价。 (1)对社工站的服务过程评价高,对服务的效果表示满意。(1分) (2)不认可,甚至对该社工站的服务进行投诉。(0分)	1	走访调查
		督导评价 (4分)	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。 通过对社工站督导的电话调查或面谈,了解督导对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度,以及对服务效果等方面的综合评价。 (1)对社工站的服务过程评价高,对服务的效果表示满意。(4分) (2)对社工站的服务过程评价一般,对服务的效果表示一般。(2分) (3)不认可,甚至对该社工站的服务进行投诉。(0分)	4	走访调查
	县(区) 评价 (30分)	工作时间 (4分)	承接机构对社工站工作人员进行出勤管理,符合政府购买服务合同规定的工作时间。 (1)根据规定管理出勤、执行情况良好。(4分) (2)根据规定管理出勤、执行情况一般。(2分) (3)未根据规定出勤。(0分)	2	走访调查
		工作责任与态度 (5分)	工作态度踏实认真,考察驻站社工能否积极主动完成社工站的各项日常工作。 (1)有责任感、执行力强、参与意识服务意识佳,正确率或成效评价好(5分) (2)有责任感、执行力强、参与意识服务意识俱佳,正确率或成效评价一般。(4分) (3)责任感、执行力、参与意识服务意识一般。(3分) (4)责任感、执行力、参与意识服务意识较差。(0分)	4.5	走访调查

社会评价 (50分)	县(区) 评价 (30分)	工作能力 (8分)	<p>承接机构对社工站需要执行的日常工作进行系统培训和督导,提升社工工作技能,社工应认真学习,努力提升工作技能,满足日常工作所需。</p> <p>(1) 社工认真努力,相关知识、经验、社交上表现优秀,可胜任目前工作。(8分)</p> <p>(2) 社工认真努力,相关知识、经验、社交上表现一般,可协助目前工作。(5分)</p> <p>(3) 社工未投入,相关知识、经验、社交上表现优秀,不能胜任目前工作。(0分)</p>	5	走访调查
		工作职权 (5分)	<p>社工站应遵守上级关于工作职权的要求,谨言慎行合法合规合理开展工作。</p> <p>(1) 遵守相关规章制度与要求,未超越职权与范围开展工作。(5分)</p> <p>(2) 未遵守相关规章制度与要求,超越职权与范围开展工作。(0分)</p>	5	走访调查
		工作内容 (8分)	<p>社工站须及时向县(区)民政部门汇报重要工作安排,如特殊工作内容与形式等。在街镇的支持和指导下根据整体工作安排、服务需求等开展专业服务。</p> <p>(1) 工作内容、形式、成效满意。(8分)</p> <p>(2) 工作内容、形式、成效一般。(3分)</p> <p>(3) 工作内容、形式、成效不满意。(0分)</p>	6	走访调查
	乡镇(街道)评价 (10分)	<p>乡镇(街道)评价 (10分)</p> <p>通过对乡镇(街道)的电话调查或面谈,了解乡镇(街道)对社工站所开展服务(内容、形式、安排、社工的服务态度、专业能力等)的满意度,以及对服务效果等方面的综合评价。</p> <p>(1) 对社工站的服务过程评价高,对服务的效果表示满意。(10分)</p> <p>(2) 评价一般。(5分)</p> <p>(3) 不认可,甚至对该社工站的服务进行投诉。(0分)</p>	10	走访调查	

宣传创新 (10分)	媒体报道 (5分)	媒体报道 (5分)	<p>获得县(区)级以上媒体(包括但不限于报刊、杂志、电视、广播、网络)对社工站开展服务的正面报道,积极向“临沂民政”微信公众平台投稿。</p> <p>(1)国家级为2分/篇; (2)省级为1分/篇; (3)市级为0.5分/篇; (4)“临沂民政”0.2分/篇。</p> <p>注:最高累计得分为5分。</p>	1	文件查阅
	特色项目 (5分)	一乡镇(街道) 一特色 (5分)	<p>制定“一乡镇(街道)一特色”项目计划书,开展特色社会工作服务,探索社会工作服务民政领域方法,总结提炼典型案例与经验。</p> <p>(1)已制定计划书,开始执行,获得县(区)及以上认可并宣传的。(5分) (2)已制定计划书,开始执行,获得乡镇(街道)认可并报送的。(3分) (3)已制定计划书,开始执行。(1分) (4)不符合上述要求的。(0分)</p>	3	文件查阅
得分				80	
等级标准	评估总分为100分。90分(含)-100分为优秀;80分(含)-90分为良好;60分(含)-80分为合格;60分以下为不合格。		评价等级	良好	