

东莞市财政支出绩效评价报告

项目名称：2019-2021 年度购买社工岗位服务经费

受委托单位：东莞理工学院城市学院（盖章）

报告编号：DGCZ-JX-2022-004

提交绩效评价报告日期：2022 年 8 月

摘要

为进一步规范财政资金管理，加强部门责任意识，切实提高财政资金资源配置效率和使用效益，根据《项目支出绩效评估管理办法》（财预〔2020〕10号）、《关于印发〈东莞市市级财政预算项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（东财〔2021〕50号）等文件要求，受东莞市财政局委托，东莞理工学院城市学院作为第三方机构，2022年5月至7月对东莞市妇女联合会2019-2021年度购买社工岗位服务经费项目进行了绩效评价，评价结果为70.4分，绩效等级为“中”。

项目预算执行情况：该项目2019-2021年度市财政预算安排1514.75万元，实际支出1310.24万元，预算执行率86.5%。其中：2019年预算安排390万元，实际支出335.14万元，预算执行率85.93%；2020年预算安排476.37元，实际支出390.61万元，预算执行率82%；2021年预算金额526万元，年中增加预算122.38万元，调整后预算为648.38万元，实际支出584.49万元，预算执行率为90.15%。

项目主要经验及做法：购买社会工作专业化服务符合社会需求，社会认同度高；项目单位逐步规范岗位设置，完善管理制度和考核措施。

存在主要问题分析：合同约定内容不够规范，合同签订前审核把关不够严；项目资金支付及扣款结算标准及方式不够合理；社工资质不达标，缺岗情况严重；项目管理制度和

考核机制不够完善、不够健全；市镇社工工作职责难于区分，工作任务完成情况难以界定；个别镇中心（站）档案管理不到位，流失严重。

相关对策建议：规范合同管理，依法完善合同条款；认真按照合同约定做好项目资金结算，严格执行合同约定；完善过程管理措施，强化质量管理；加强档案管理，规范档案格式及内容；合理划分市镇妇联购买专业化社工服务范围，科学设置市妇联社工岗位。

目录

一、项目基本情况	5
(一) 项目主要内容	5
(二) 项目主管及绩效评价对象类型	6
(三) 绩效评价范围	6
(四) 项目绩效目标设定情况	6
(五) 项目资金使用情况	8
二、绩效评价工作开展情况	9
三、评价结果分析	10
(一) 评价结论	10
(二) 绩效目标完成情况	11
四、项目主要经验及做法	18
(一) 购买社会工作专业化服务符合社会需求，社会认同度高	19
(二) 逐步规范岗位设置，完善管理制度和考核措施	20
五、存在主要问题分析	20
(一) 合同约定内容不够规范，合同签订前审核把关不够严	20
(二) 项目资金支付及扣款结算标准及方式不够合理	22
(三) 社工资质不达标，缺岗情况严重	23
(四) 项目管理制度和考核机制不够完善、不够健全	25
(五) 市镇社工工作职责难于区分，工作任务完成情	

况难以界定	25
(六) 个别镇中心(站)档案管理不到位, 流失严重	26
六、相关对策建议	27
(一) 规范合同管理, 依法完善合同条款	27
(二) 认真按照合同约定做好项目资金结算, 严格执行 合同约定	28
(三) 完善过程管理措施, 强化质量管理	28
(四) 加强档案管理, 规范档案格式及内容	29
(五) 合理划分市镇妇联购买专业化社工服务范围, 科学设置市妇联社工岗位	30
附件 1: 2019-2021 年度购买社工岗位专项资金绩效评价 评价指标表	32

为进一步规范财政资金管理，加强部门责任意识，切实提高财政资金资源配置效率和使用效益，根据《项目支出绩效评估管理办法》（财预〔2020〕10号）、《关于印发〈东莞市市级财政预算项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（东财〔2021〕50号）等文件要求，受东莞市财政局委托，东莞理工学院城市学院作为第三方机构，2022年5月至7月对东莞市妇女联合会“2019-2021年度购买社工岗位服务经费项目”进行了绩效评价，经过综合评审，评价结果为70.4分，绩效等级为“中”。现将有关情况报告如下。

一、项目基本情况

（一）项目主要内容

为更好地发挥妇联参与社会管理与公共服务的职能，东莞市妇女联合会（以下简称“市妇联”）通过财政购买岗位社工岗位服务的方式，为东莞市辖区内有需要的妇女、儿童及家庭提供社会工作服务。社工岗位服务遵循“妇儿为主、家庭为本、社区为基础”的服务理念，运用社会工作的方法，提升妇女自信心和能力，促进家庭功能修复，协助家庭发展支援网络，发挥家庭潜能，达到构建和谐家庭、和谐社会的目的。2019-2021年，市妇联每年购买57个社工岗位，派驻到32个白玉兰家庭服务中心和4个维权站点，根据妇女、儿童个人及家庭需要，提供包括咨询建档、危机处理、个案跟进、小组、活动、外展服务、网上服务、决策咨询服务、专题调研等各类服务。

(二) 项目主管及绩效评价对象类型

项目主管单位：东莞市妇女联合会。

绩效评价对象类型：项目支出绩效评价、政府购买服务项目绩效评价。

(三) 绩效评价范围

2019-2021 年该项目的经济性、效率性和效果性。

(四) 项目绩效目标设定情况

1. 绩效总目标

针对东莞市辖区内有需要的妇女、儿童及家庭，通过社工岗位购买服务，运用社会工作方法开展工作，提升妇女自信心和能力，促进家庭功能修复，协助家庭发展支援网络，发挥家庭潜能，达到构建和谐家庭、和谐社会的目的。

目标 1：预期提供的公共产品、服务和工程：本着“妇儿为主，家庭为本，社区为基础”的理念，采取综合服务的形式，为个人及家庭提供全面的“一站式”家庭服务。通过岗位社工采用专业工作手法服务广大妇女儿童和社区家庭，巩固及强化家庭功能，提高家庭面对逆境的能力，支援面临危机的家庭，协助家庭克服生活上的困难，促进社区共融、和谐。

目标 2：项目产出的预期效果：为社区妇女、儿童、家庭提供专业社会服务，促进社区共融、和谐。

2. 阶段性目标

根据项目单位编制的 2019-2021 年购买社工岗位服务经费

项目支出绩效目标申报表显示，该项目 2019、2020、2021 年度目标及预期产出指标，如表 1、表 2、表 3 所示。

表 1：2019 年购买社工岗位服务经费项目预期产出指标表

2019 年度目标	本着“妇儿为主，家庭为本，社区为基础”的理念，采取综合服务的形式，为个人及家庭提供全面的“一站式”家庭服务。通过岗位社工采用专业工作手法服务广大妇女儿童和社区家庭，巩固及强化家庭功能，提高家庭面对逆境的能力，支援面临危机的家庭，协助家庭克服生活上的困难，促进社区共融、和谐。	
二级产出指标	三级产出指标	指标值（或计划水平）
数量指标	专业个案	12 个/年
	咨询、即时辅导	120 人次/年
	社工探访/家访	80 次/年
	建档	60 个/年
	治疗性小组	1 个/年
	预防/发展性小组	2 个/年
	大型社区活动	3 个/年/中心
	讲座/工作坊	3 个/年
	外展宣传	4 次/年
	服务简报	4 期/年/中心
	新增志愿者人数	10 人/年/社工
	志愿者培训	4 次/年/中心
	志愿者提供服务时长	不少于 4 小时/人/年
中小型社区活动	8 个/年/中心	
质量指标	社工证持有率	上岗社工持证率达 100%
	第三方评估等级	合格及优良
	社工出勤率	社工出勤率达 100%

表 2：2020 年度购买社工岗位服务经费项目预期产出指标表

2020 年度目标	针对东莞市辖区内有需要的妇女、儿童及家庭，通过社工岗位购买服务，运用社会工作方法开展工作，提升妇女自信心和能力，促进家庭功能修复，协助家庭发展支援网络，发挥家庭潜能，达到构建和谐家庭、和谐社会的目的。	
二级产出指标	三级产出指标	计划指标值（或计划水平）
数量指标	专业个案数	12 个/年
	咨询（建档）、即时辅导人次数	120 人次/年
	社区探访/家访次数	80 次/年
质量指标	社工证持有率	上岗社工持证率达 100%
	第三方评估等级	合格及良好
	社工出勤率	社工出勤率达 100%

表 3：2021 年度购买社工岗位服务经费项目预期产出表

2021 年度目标	针对东莞市辖区内有需要的妇女、儿童及家庭,通过社工岗位购买服务,运用社会工作方法开展工作,提升妇女自信心和能力,促进家庭功能修复,协助家庭发展支援网络,发挥家庭潜能,达到构建和谐家庭、和谐社会的目的。	
二级产出指标	三级产出指标	计划指标值(或计划水平)
数量指标	专业个案数	10 个/年
	咨询(建档)、即时辅导人次	90 人次/年
	社区探访/家访次数	60 次/年
	小组	4 个/年/中心
	社区活动	11 个/年/中心
	讲座工作坊	3 个/年/中心
	外展宣传	4 次/年/中心
	志愿者培训	4 次/年/中心
质量指标	社工证持有率	上岗社工持证率达 100%
	第三方评估等级	合格及良好
	社工出勤率	社工出勤率达 100%

(五) 项目资金使用情况

1. 预算资金情况

该项目 2019-2021 年度市财政预算安排 1514.75 万元,实际支出 1310.24 万元,预算执行率 86.5%。其中:

2019 年预算安排 390 万元,实际支出 335.14 万元,预算执行率 85.93%;

2020 年预算安排 476.37 万元,实际支出 390.61 万元,预算执行率 82%;

2021 年预算安排 526 万元,年中增加预算 122.38 万元,调整后预算为 648.38 万元,实际支出 584.49 万元,预算执行率为 90.15%。

2. 预算资金执行情况

2019 年至 2021 年总支付预算资金 1310.24 万元,其中:支

付大众社工结算款为 295.63 万元，占合同金额 301.95 万元的 98%；支付正阳社工结算款 637.89 万元，占合同金额 669.11 万元的 95%；支付普惠社工 221.02 万元，占合同金额 268.53 万元的 82.3%；支付沁源社工 155.7 万元，占合同金额 167.83 万元的 92.77%。从合同履行情况看，普惠因缺岗等原因扣款比例最高，其次是沁源社工机构。

2019 年至 2021 年支付各社工机构的结算款具体情况见下表：

表 4：2019-2021 年度四个社工机构收取服务费统计表（单位：万元）

收款单位	2019 年	2020 年	2021 年	合计
大众	104.24	137.77	53.62	295.63
正阳	86.13	88.5	463.26	637.89
普惠	81.16	104.97	34.89	221.02
沁源	63.61	59.37	32.72	155.7
合计	335.14	390.61	584.49	1310.24

二、绩效评价工作开展情况

绩效评价专家组遵循科学规范、公开公正、绩效相关、分级管理的原则开展本项目绩效评价工作。2022 年 5 月 19 日在东莞市财政局的组织协调下，召开绩效评价专家组与项目主管单位前期调研座谈会，专家组在已收集项目资料的基础上提出问题，进一步了解项目的具体情况，主要包括：预算执行、项目前期立项、项目管理、项目效益和社会评价等情况，为制定绩效评价实施方案和绩效指标体系做准备，会后根据座谈会情况，再次列出材料清单。2022 年 6 月 6 日，专家组在对材料初步审核项目材料基础上，制定评价实施方案和绩效评价指标体系。2022 年 7 月 5 日上午，进行现场材料复查，重点抽查正阳和沁源社工机构合同

执行情况的档案材料，并与市妇联及相关镇街白玉兰家庭服务中心、维权站负责人代表进行座谈。2022年7月5日下午、7月7日先后分组实地考察大岭山、茶山等6个白玉兰家庭服务中心、维权站社工工作管理情况；同时，分别针对镇街白玉兰家庭服务中心及维权站负责人、社工代表、社工服务对象进行问卷调查；收回使用单位有效问卷39份；社工服务对象有效问卷175份；社工代表有效问卷62份。7月中旬，评价专家组对项目相关材料、调研访谈内容、现场查勘情况及问卷调查结果进行整理分析，结合前期审核材料，撰写本评价报告。

三、评价结果分析

（一）评价结论

经绩效评价专家组综合评定，2019-2021年度购买社工岗位服务经费项目的评价结果为70.4分，绩效等级为“中”。其中，前期决策指标值15分，实际得9.5分，得分率63.33%；过程管理指标值30分，实际得19.5分，得分率65%；项目产出指标值30分，实际得20.7分，得分率69%；项目效果指标值25分，实际得20.7分，得分率82.8%（具体评分情况详见附件1：2019-2021年度购买社工岗位服务经费项目绩效评估指标体系表）。

该项目通过购买社会工作专业化服务，较好地满足社会需求，项目实施的社会认同度高；项目单位能够逐步规范岗位设置，完善管理制度和考核措施。影响扣分的主要因素表现在：项目合同约定内容不规范，合同签订前审核把关不严；

项目资金支付及扣款结算逐渐倾斜于社工机构；社工资质不达标，缺岗情况严重；项目单位没有建立起规范的管理制度和考核机制；市镇社工工作职责不清，工作任务完成情况难以界定；档案管理不到位，流失严重。

（二）绩效目标完成情况

1. 产出目标完成情况

（1）合同约定核心服务指标量部分完成。

依据项目实施过程合同变更情况，该项目实施可以划分为三个阶段。第一阶段，时间为 2019 年 1 月 1 日至 2020 年 5 月 9 日，市妇联分别与东莞市大众社会工作服务中心签订 18 名项目社工、提供白玉兰家庭服务中心家庭社工专业化服务合同；与东莞市普惠社会工作服务中心签订 16 名社工岗位、提供白玉兰家庭服务中心家庭社工专业化服务合同；与东莞市正阳社会工作服务中心签订 13 名项目社工、提供白玉兰家庭服务中心家庭社工专业化服务合同；与东莞市沁源社会工作服务中心签订 10 名项目社工、提供白玉兰家庭服务中心家庭社工专业化服务合同。第二阶段，时间为 2020 年 5 月 10 日至 2021 年 6 月 9 日，市妇联分别与东莞市大众社会工作服务中心、东莞市普惠社会工作服务中心、东莞市正阳社会工作服务中心再次签订提供白玉兰家庭服务中心家庭社工专业化服务合同，服务社工岗位数不变；与东莞市沁源社会工作服务中心签订 10 名项目社工、从事妇女维权

社工工作合同。第三阶段，时间为 2021 年 6 月 28 日至 2021 年 12 月 31 日（合同截止日期为 2022 年 6 月 27 日），市妇联与东莞市正阳社会工作服务中心签订两份合同，一份是购买 31 名项目社工（其中 6 名派驻东莞市妇联白玉兰家庭服务中心、25 名分别派驻 21 个镇街白玉兰家庭服务中心项目点开展服务）；一份是购买 22 名项目社工分别派到 14 个镇街开展社工专业化服务工作。

根据合同约定的服务范围 and 预期项目产出数量，2019-2021 年间，在上述三个阶段内，四个社工机构均没有按照合同规定完成核心专业服务内容的服务指标量。

据现有材料反映，沁源社工机构 2019 年—2020 年 4 月，合同规定的 14 个服务项目，2019 年 5 项未达标，2020 年 4 月全部未达标。2020 年 5 月至 2020 年 12 月，11 个服务项目中有 5 项完成率低于 100%；2021 年合同期间有 9 个服务项目完成率低于 100%。如表 5 所示。

表 5：沁源社工机构 2019、2020 年专业化服务工作量统计表

专业服务内容		2019 年完成率	2020 年 4 月完成率
个案	专业个案	76%	17%
	咨询、即时辅导	181%	85%
	社区探访/家访	92%	30%
	建档	157%	82%
小组	治疗小组	70%	0
	预防/发展性小组	50%	0
活动	大型社区活动	600%	0
	中小型社区活动	550%	38%
	讲座/工作坊	190%	10%
服务宣传	外展宣传	95%	5%
	服务简报	300%	25%
志愿者发动	新增志愿者人数	136%	5%

	志愿者培训	375%	0
	志愿者提供服务时长	2493%	66%

正阳社工机构 2019-2021 年累计共有 42 个服务项目，有 19 个服务项目未达标。大众社工机构 2019-2021 年累计有 42 个服务项目，有 22 个服务项目未达标。

普惠社工机构 2019-2021 年累计共有 42 个服务项目，有 30 个服务项目未达标。其中，2019 年仅有大型社区活动和新增志愿者人数达标；2021 年只有新增志愿者人数超标，其余项目全部未能按照合同规定要求完成服务指标量，如表 6 所示。

表 6：普惠社工机构 2019-2021 年专业化服务工作量统计表

专业服务内容		2019 年度完成率	2020 年度完成率	2021 年度完成率
个案	专业个案	50.00%	66.67%	25.00%
	咨询、即时辅导	66.82%	77.76%	35.78%
	社区探访/家访	65.39%	70.47%	28.91%
	建档	62.81%	/	/
小组	治疗小组	37.50%	18.75%	0.00%
	预防/发展性小组	28.13%	115.63%	37.50%
活动	大型社区活动	100.00%	120.00%	66.67%
	中小型社区活动	87.50%	120.00%	75.00%
	讲座/工作坊	6.25%	91.67%	27.08%
服务宣传	外展宣传	65.63%	109.38%	32.81%
	服务简报	25.00%	120.00%	350.00%
志愿者发动	新增志愿者人数	110.63%	120.00%	43.13%
	志愿者培训	25.00%	75.00%	50.00%
	志愿者提供服务时长	53.13%	116.00%	9.06%

同时，实地考察反映，各社工机构现有统计完成的专业

化服务工作指标量，也很难区分清楚是否属于市妇联社工独立完成的。由于市妇联派驻到各镇街项目点的社工，并没有与镇街社工在工作职责和工作内容方面进行严格的划分，现有项目单位统计的预期任务完成情况，同时包含着镇街社工的参与和付出，部分服务工作实质上是市妇联社工与镇街社工共同完成。

(2) 各镇街社工服务内容雷同，个性化不足，专业性较强的服务项目完成率较低。

现有材料反映，社工机构年度工作计划安排缺乏对接镇街专业化社工需求实际，社工服务项目个性化程度不够，服务内容雷同，服务项目之间缺乏兼顾；如某镇站点代表在座谈会就明确指出“希望新派驻社工能尽快适应镇街的工作，能设计制定具有镇街特色的专业性、发展性和规范性服务项目，切实解决妇女儿童最关心、最直接、最现实的利益问题和突出需求”。同时，专业性较强的社工服务项目完成率较低，一些专业性比较弱的项目完成率远远超出合同规定的服务指标量。如“社区活动”、“志愿者提供服务时长”、“服务简报”等，都是超过合同规定服务指标量 100%以上，特别是“志愿者提供服务时长”完成率高达 2493%~6350%。一些专业性较强的社工活动，如“专业个案”、“治疗性小组”、“预防/发展性小组”、“从中提炼典型案例”等社工服务项目，完成率普遍较低，个别社工机构年度完成率 0%。

(3) 社工机构开展社工服务工作及完成的指标量与项目单位年度绩效产出指标及指标值缺乏一致性。从逻辑关系上看，社工机构各年度专业化服务指标及指标值应该来源于与项目主管单位签订的合同规定专业化服务内容和指标值。同时，该项目年度绩效指标及指标值也应该与合同规定的服务范围及预期项目产出值相对应，这样就能够通过对绩效指标完成情况的统计，考核社工机构年度服务指标完成情况。但实际上，项目单位年度绩效目标及指标值与合同规定的服务项目及服务指标缺乏紧密的关联性，如市妇联编制的 2020 年度购买社工岗位服务经费项目预期产出指标与合同规定存在较大出入。合同规定的专业化服务内容及服务指标、市妇联年度绩效目标及指标值、社工机构年度完成的服务工作三者之间存在较大差异性，导致该项目考核工作难于精准实施，无法通过考核，准确反映该项目年度绩效产出目标完成情况。

(4) 2019-2020 年，沁源社工机构实际服务内容与合同约定不一致，但合同没有及时变更。从合同约定内容来看，2019-2020 年间，沁源社工机构应提供白玉兰家庭服务项目，但实质上开展的是妇女维权站服务项目，服务内容调整后，没有签订变更协议。

2. 效益目标完成情况

(1) 购买社会工作专业化服务项目社会认可度较高。

绩效评价专家组从服务方式认可度、服务对象转变情况、

服务形象提升情况等角度分析该项目的社会效益。总体看，社会受众对市妇联社工及镇街社工的认同度较高。如对社工服务对象问卷调查中，175名社工服务对象针对“通过社工给您提供的服务，您自己/家人（家庭）的收获/改变程度怎样？”问卷调查结果反映，61.14%的服务对象认为“非常大”，38.29%的服务对象认为“有所改变”，如表7所示；社工服务对象对社工的信任度较高，如表8所示，对“社会工作者是否有能力协助您解决您所面对的问题”的判断中，“完全胜任”占比68.57%，“基本胜任”占比30.86%。

表7：社工服务对象对社工服务的认可度调查数据

选项	数据	回复情况
非常大	107	61.14%
有所改变	67	38.29%
改变不大	0	0.00%
完全没有改变	0	0.00%
难以判断	1	0.57%
	回答人数 175	

表8：社工服务对象“认为社会工作者是否有能力协助您解决您所面对的问题”情况数据

选项	数据	回复情况
完全胜任	120	68.57%
基本胜任	54	30.86%
不太理想	0	0.00%
无法胜任	1	0.57%
完全不胜任	0	0.00%
	回答人数 175	

(2) 社工服务的持续性不够，影响服务对象满意度。

由于部分社工岗位换人及离职等原因，导致专业社工服务不能保持连续性和持续性，影响服务对象对社工服务的满意度。

根据现有资料统计显示，人员变动频繁，离职率大于 25%，一些岗位缺岗情况比较严重，大众社会工作中心 2020 年整体人员流动率 33.3%；普惠社会工作服务中心 2020 年有 6 个岗位缺岗超过一个月，其中，清溪、凤岗、塘厦、石排四个家庭服务中心出现缺岗超过 100 天，缺岗时间较长，整体人员流动率较高；沁源社会工作服务中心 2020 年 10 个岗位中有 4 个岗位存在缺岗 1 个月以上，连续缺岗超过 1 个月的岗位数量占合同购买岗位总数的 40%，整体流动率为 40%。缺岗和人员流动，在一定程度上影响了整体服务质量和任务的按时完成。在现场调查过程中得知，一些镇街妇联领导干部，对长期缺岗导致工作不能正常开展，感到很无奈；如某镇代表在座谈会上指出“市岗社工的工作稳定性较弱，人员流动性较大，市镇两级管理可能会导致社工在同一时期的工作方向不同步，影响工作开展”。电话采访的社工服务对象中，一些社工服务对象的监护人十分期望能够得到社工专业化的持续性咨询服务和辅导。

3. 社会评价

根据问卷调查结果显示，社工服务对象，对给予服务的社工较高的满意度，其中，“非常满意”占比 70.86%，“满意”占比 25.14%，考虑到“一般”占比 0.57%、“不满意”占比 0.00%、“非常不满意”占比 3.43%的回答，根据里克特量表分析法分析，社工服务对象对社工服务整体满意度赋值 85%。同时，镇街白玉兰家庭服务中心及维权站对市妇联

社工的满意度占比 84.62%以上，社工使用单位对市妇联社工给予充分评价，认为，市妇联社工专业水平相对高于镇街社工，对镇街社工具有指导性作用；认为“市岗社工与镇岗社工一同相互配合，能更好地做好我镇妇女儿童及家庭服务工作”。

存在的主要问题，个别中心（站点）因缺岗长期没有开展服务工作，影响满意度均值；同时，一些白玉兰家庭服务中心和维权站社工，没有按照合同规定要求从事专业化社工服务工作。问卷访谈社工在实际工作中，“是否从事帮助或者协助妇联干部处理日常工作”，回答“经常有”占比 25.81%，回答“有”占比 29.03%，两项合计占比 54.84%，如表 9 所示。反映项目社工存在从事非专业工作情况。

表 9：社工对“在东莞市妇女联合会从事社工服务期间，是否从事帮助或者协助妇联干部处理日常工作”的回答

选项	数据	回复情况
经常有	16	25.81%
有	18	29.03%
偶尔有	22	35.48%
没有	5	8.06%
不记得	1	1.61%
	回答人数 62	

同时，绩效评价专家组在市妇联工作的社工对在市妇联从事社工服务的满意度调查中，结果显示，回答“非常满意”占比 38.71%；回答“满意”占比 16.13%。两项合计占比 54.84%，整体满意度偏低。

四、项目主要经验及做法

东莞市妇女联合会经历近几年购买社会工作专业化服

务工作实践，经过积极探索，不断总结对项目实施管理的做法，管理措施不断改进。

（一）购买社会工作专业化服务符合社会需求，社会认同度高

现有材料反映，2020年全市年末常住人口1046.66万人，共有家庭户438.83万户，女性人口455万人，0-14岁儿童人口137.32万人，60岁以上老年人口94.3万人。庞大的家庭数据，以及较高存量的妇女儿童老人，带来较高可能的家庭危机及社会问题。因此，东莞市妇女联合会通过购买社会工作专业服务能够较好地支援危机家庭的需求、妇女心理健康服务的需求、妇女正向发展和素质提升的需求、支援困境儿童的需求和家长亲职教育的需求，有利于维护妇女心理健康、促进儿童身心健康成长和家庭和谐。

同时，从实际工作来看，各镇街白玉兰家庭服务中心及维权站购买社工专业化服务，已经得到社会的认可，如问卷调查“您认为白玉兰家庭服务中心（或妇女维权与信息服务站）社工所提供的服务是否很好地贴近您的需要？”结果显示，认为“非常贴近”占比72.00%，“贴近”占比26.86%，认同度较高；当问“如果将来有需要，您会再次接受白玉兰家庭服务中心（或妇女维权与信息服务站）社工提供的服务吗？”82.86%的回答者选择“是的，我会”。由此说明，购买社会工作专业化服务的刚性需求，体现了东莞市妇女联合会开展本项目的价值所在。

（二）逐步规范岗位设置，完善管理制度和考核措施

现有材料反映，市妇联在该项目启动初期，并没有就岗位需求及岗位设置进行充分论证，包括服务范围、服务内容基本上属于教科书形式。合同签订内容不够严谨，考核机制不够健全等。经过两个合同期实践，开展重视岗位设置的论证和服务范围差异化分析，重视项目实施的考核及管理。特别是 2022 年合同到期前，项目单位聘请专业人员开展项目立项论证，科学设计服务内容、服务范围、服务标准等，有岗位社工向项目社工转化，做好购买社会工作服务预案，为项目后续实施奠定基础，不断提升对项目的管理能力和措施。

五、存在主要问题分析

（一）合同约定内容不够规范，合同签订前审核把关不够严

（1）首期服务合同书存在漏洞。2019 年至 2020 年 5 月 9 日执行的合同条款第六条服务要求中，明确规定社工机构所提供的社工应具备四个基本条件。但本条款对违反基本条件的处罚存在漏洞。条款约定“服务期内，中标人每违反上述任何一项要求，采购人则从支付款 10%的余款中扣除 10%”；同时，第八条第 2 款规定，甲方应先期支付合同款的 90%，
“余下 10%根据评估项目考核结果以及服务资料归档交接完毕后支付其中的 90%，如果实施过程中乙方派驻的社工没有达到甲方在合同中的要求，则从余下 10%余款中扣除 10%”。按照这一条款规定，作为中标人的乙方，无论在任何情况下，可以获得 90%的合同款，无论违反合同条款多少项多么严重，

包括社工缺岗情况无论多少也只能扣除合同款的 $10\% \times 10\%$ ，即 1%。这一条款的约定，在实际中容易导致社工机构可以严重缺岗、可以不配置中级社工上岗、可以随时调换在岗社工等，甚至不按照合同约定完成预期服务任务。

(2) 合同条款校对存在疏漏。如：《东莞市妇女联合会维权与信息服务和性别平等教育项目合同》中，对社工人数界定，合同条款内容前后不一致。该合同包括两个项目，第一个项目是“东莞市妇女联合会广东妇女维权与信息服务站（东莞站）项目”；第二个项目是“玉兰 Ta 力量——东莞市妇女联合会性别平等教育项目”。第一个项目“共配置 22 名项目社工”；第二个项目“共配置 4 名项目社工”，合计 26 名项目社工。同时，东莞市民政局、东莞市财政局《关于 2021 年拟立项社会工作服务项目申请评审结果的通知》明确指出，东莞市妇女联合会拟立项“广东妇女维权与信息服务站（东莞站）项目”社工数量 22 人，“玉兰 Ta 力量——东莞市妇女联合会性别平等教育项目”社工数量 4 人，合计 26 人。但是在《东莞市妇女联合会维权与信息服务和性别平等教育项目合同》第二部分服务要求中，要求“乙方按投标文件的项目人员资质进行配置（持有助理社会工作师职业水平证书的项目社工 2 名，持有社会工作师职业水平证书的项目社工 29 名）”。按照这一条款要求，乙方应该配置 31 名社工，前后条款内容就社工应配置人数不一致，合同条

款校对不到位，出现明显错误。

(3) 合同中约定支付社工工资的比例要求。根据东莞市政府有关文件的要求，支付社工机构服务费中不低于一定比例（目前是 84%）用于支付社工人员的工薪费用，对于这个要求，合同条款并没有约定条款，无法确保该政策的落实，影响社工队伍的稳定。

(二) 项目资金支付及扣款结算标准及方式不够合理

(1) 缺岗扣款计算标准有考虑管理费的扣除。2018 年的缺岗计算方法是：按社工岗位购买经费 76000 元/年计算，每人每缺岗一天扣费 211.49（ $76000/365=208.22$ 元），缺岗退回服务费为： $208.22*缺岗自然天数$ （包括节假日，且按照拨付费用计算扣款）；2020 年 5 月份实施新合同后，缺岗退款计算方法改为：按照东莞市社工平均薪酬 4600 元/月/人的标准，每人每缺岗一天扣费 211.49（ $4600/21.75=211.49$ 元），即缺岗退回服务费为： $211.49*缺岗工作日天数$ （即节假日不扣，且按照拨付费用的 $4600*12/76000=72.6\%$ 计算扣款）；2021 年 6 月实施新合同后，按照 98936 元/人，每岗位每缺岗一个工作日，应扣 379.07 元，即缺岗退回服务费为： $379.07*缺岗工作日天数$ （即节假日不扣，且按照拨付费用的 $98936*/117200=84.4\%$ 计算扣款）。从这三种扣款计算方法看，扣款一天标准基本不变，忽视管理服务费的扣除，因为，购买社工岗位服务费用不单是包括社工工资，还包括社工机构收取的管理服务费。但项

目单位在扣费中，只考虑从工资部分的扣除，没有考虑管理服务费等扣除，这样，无论缺岗情况如何，社工机构一样获得合同规定的管理服务费用。

(2) 按照合同约定支付每期社工服务采购款的依据不规范。比如：2018年5月10日至2020年5月9日市妇联购买社工岗位合同中支付的第一期到第六期时附有拨款清单，注明各社工机构支付金额和扣款的明细说明，而支付第七、八期时没有附拨款清单和明细，支付的依据不明确。

(3) 实际扣款天数与第三方评估结果存在计算上的差异。比如：2020年对普惠第三方评估报告中写明石排镇社工连续缺岗108个工作日，但实际计算该岗位缺岗扣款的天数是63个工作日。项目单位给出解释是第三方评估机构在评价中按照自然天数计算，没有扣除节假日，所以导致缺岗天数多出45天。

(三) 社工资质不达标，缺岗情况严重

(1) 社工资质达不到合同规定标准。按照市妇联与社工机构签订合同，对社工机构所提供的社工具备的基本条件是：“通过助理级社工师/中级社工师职业水平考试，①中级社工占中标人数不低于30%”。但在实施过程中，一是中级社工占比低于30%；二是存在无社工证上岗的情况。统计数据显示，普惠社工机构、沁源社工机构和正阳社工机构的中级社工中标人数远远低于30%。其中，普惠2020年和2021年连续两年中级社工占比都低于总社工人数的20%，2020年

中级社工占比仅为 13.6%。正阳社工机构 2019 年中级社工占比仅为 17.6%。“无证上岗的情况”比较普遍，其中“普惠”和“正阳”的“无证上岗”占比较高。2020 年和 2021 年普惠社工“无证上岗”均为 5 人次，分别占实际上岗社工的 22.7%和 27.8%，沁源 2021 年“无证上岗”人数为 3 人次，占实际上岗社工的 30%。尽管 2021 年下半年，正阳社工机构签订新的合同中，中级社工占比有所下降，但社工持证率及中级证书达标率仍不符合合同规定要求。

(2) 社工岗位缺岗情况比较严重。按照 2018 年 5 月市妇联与四个社工机构签订合同，对所提供的社工具备的基本条件，“③机构一年社工流动率不超过 3%；④每个岗位人员流动空岗时间不超过 5 天。”统计数据显示，各个机构存在严重的空岗，其中最为严重是普惠和沁源。普惠社工机构的塘厦白玉兰家庭服务中心的社工岗位 2020 年空岗 315 天，2019 年的横沥白玉兰、谢岗白玉兰、樟木头白玉兰家庭服务中心社工岗位空岗超过 200 天，分别空岗天数为 212 天、230 天和 280 天。沁源社工机构的大岭山维权站 2019-2021 年近三年每年空岗时间为 160 天左右，其中 2019 年空岗 154 天，2020 年空岗 162 天，2021 年空岗 160 天。数据统计结果反映，2021 年 6 月份至 2022 年 5 月间，正阳社工机构派驻社工离职率高达 47.4%。

（四）项目管理制度和考核机制不够完善、不够健全

项目单位项目管理的制度和措施不够健全。通过走访、座谈以及资料查阅发现，项目单位在项目评价期内（2019-2021），在管理制度方面，不论是在镇街站点层面的制度管理还是对社工机构社工的管理及评价机制方面，都存在不完善和不健全的方面，对第三方社会工作机构自身管理依赖性较强。另外，各站点及社工服务的考核监督方面，项目单位自身的评估考核机制也不够完善，不能及时有效监督各个站点和各类社工服务的服务内容和服务质量，比如站点的缺岗、中级社工师的达标比、开展服务项目的符合度等，缺乏有效的监控措施。制度的建立与落实，是服务开展和服务成效达成的重要指标，没有一个切实可行的制度体系，难以保障社工服务的有效开展，从缺岗、中级社工师达标比、专业性、治疗性个案小组的开展数量和质量可见一斑。

（五）市镇社工工作职责难于区分，工作任务完成情况难以界定

在实地考察及问卷调查中，镇街站点工作人员及社工普遍反映，在正常情况下，妇联社工与镇街社工一起工作，共同开展项目服务。在实际上，无法保障也难以区分镇街社工完成镇街的指标任务，妇联社工完成市妇联规定社工服务任务。主要原因，一是市镇社工的职责不清晰。很多情况下，工作任务雷同、服务对象一致，服务方式一样，都是要完成个案、小组和社工活动等工作，并没有在层次上、服务范围方面进行很好的区分；二是社工岗位分配较分散，市妇联派驻镇街站点的社工多为1-2人，不利于开展大型专项活动，

如大型社区活动、外展宣传、工作坊等社工活动，需要市镇社工共同配合，才能予以实施，因此，多数情况下，妇联社工很难单独开展社工工作；三是人员流动和缺岗导致必要的相互替补。类似专业个案、治疗小组等社工活动，具有一定的连续性、持续性和继起性，一旦社工流动或者缺岗，就必须合理安排递补社工接续这项工作，因此，在这种情况下，在活动一开始，就需要市妇联社工和镇街社工的共同参与；四是档案材料的共享。社工服务档案可以实现相互学习和共享，甚至从项目开始，就需要在大家共同讨论学习之下建立完善的档案，因此，一些档案资料放在一起，很难区分哪些是市妇联社工建立的档案材料。正是基于上述原因，在实践中，很难将两者区分开来。

（六）个别镇中心（站）档案管理不到位，流失严重

从档案资料查阅和现场走访座谈发现，个别镇白玉兰家庭服务中心、维权站的档案资料几乎都在各个承接机构手中，没有办理有效的档案交接手续。在走访座谈中，因为采购单位的变换，会出现新机构承接服务，但是新机构与之前机构的档案交接不到位，没有履行合同规定的“服务资料归档交接完毕后支付其中 90%”余款的规定。一方面，社工机构认为，这些档案资料是社工机构内部社工建立起来的，属于自己机构的知识产权，不愿意移交给新的社工机构；另一方面，承接市妇联服务的社工机构都建立了线上档案管理系统，服务对象的档案资料存储在社工机构系统中，因此，在机构调整过程中，原有机构随着设备的带走，将系统内档案材料一

并带回机构，成为机构的无形资产和知识产权。根本原因就是市妇联没有意识到社工档案归属权问题，因此，忽视了档案的移交及保管，造成档案资料流失，甚至造成服务对象档案资料丢失，不利于持续有效跟进服务，给后续社工工作带来一定的困难。

六、相关对策建议

（一）规范合同管理，依法完善合同条款

应重视合同条款的约定，规范合同管理，促使购买服务的社工机构认真履行服务义务，以预期的绩效目标积极主动开展工作。具体建议是：①合同的签订应经过懂法律的专业人员、财务人员专人等进行审核把关，确保条款约定的合理性；②规范合同条款内容。在合同条款中应对缺岗情况、社工资质未达标、第三方评估考核结果以及支付社工工资占服务费的比重及对应的扣款条款或要求进行明确的约定；③合同条款中应明确每期申请资金结算的资料提供及格式要求。支付每期服务款时，规定社工机构资金申请的格式要求，包括缺岗情况、社工工资发放情况、社工资质等情况，做到每笔款支付依据充分，并与实际情况相符合；④合同条款中要明确归档有关社工服务单位的建立、入库、保管及移交工作，要明确规定所有专业化社工服务建立的档案，知识产权归属问题，以及在社工机构变动过程中必须履行档案移交的基本程序，要明确档案管理、遗失、移交等约束性条款。

(二) 认真按照合同约定做好项目资金结算，严格执行合同约定

①认真审核资金申请支付资料，特别是实际在岗人员情况。监督社工机构依照合同规定足额支付社工工资，确保社工队伍稳定；②资金拨付依据要规范。因缺岗、资质不达标扣款说明应清晰明了，该是当期扣款的不得拖延到下一期。③加强第三方社会工作岗位评估报告的应用和管理。评估报告的结果中有关缺岗的情况、评估等级等应与资金结算支付相一致。④规范缺岗扣款计算，建议采用社工购买服务费和自然天数计算扣款。可参照 2018-2019 年缺岗扣款计算方式：按社工岗位购买每人的经费计算，每人每缺岗一天扣费等于每人收取服务经费/365 天，缺岗退回服务费为：一天扣费金额*缺岗自然天数（包括节假日）。采用这种方式理由是：一是按照自然天数容易计算，且不会出错；二是按照社工机构购买每人收取的服务费计算缺岗一天扣费标准，符合买卖双方权利和义务对等的原则，且有利于促使社工机构重视人员缺岗的问题，并采取有效措施给予解决。

(三) 完善过程管理措施，强化质量管理

结合各个站点实际（包括镇街特点和项目特点）制订切实可行的过程管理制度，主要包括：①规范服务内容。制定《东莞市白玉兰家庭服务中心社会工作服务中心（站）服务内容清单》、《东莞市妇女维权信息站服务内容清单》，明确服务内容；②完善社工人才队伍建设，保障各站点的人才配备；③根据各站点实际每年围绕 2~3 个重点领域开展服

务。如某镇站点代表在座谈会上就提出，希望“市岗服务项目如能集中在一到两个类别的服务，更能让项目效果突出成效：如舒心驿站、家庭教育、维权调解等”。④规范站点设置。根据妇联工作开展和镇街实际配置社工，对于长期无法配合市妇联社工工作，长期不能招聘到符合资质要求社工的镇街站点，进行评估分析，必要时予以撤销。⑤规范评估管理。建立社工站运营评估标准，委托第三方对各站点建设进行评估；有效推动各站点购买社工服务的有效性，实施绩效预算管理。⑥完善及细化服务管理指引。建议市妇联加强社工的日常管理，包括考勤、服务规范、资料保全、第三方评估等，特别是规范服务标准，要求社工机构按照严格服务标准开展专项服务，进一步提升社工服务质量。同时，加强社工团队与多部门的联动及合作，共同解决服务对象的问题。针对家暴、侵犯妇女儿童权益的个案，加强与妇联、司法、公安的沟通，提升各方的主动性，使用资源网络更有助于问题的解决。

（四）加强档案管理，规范档案格式及内容

①各站点服务档案应妥善保管。其中，会计档案应当由项目管理方和承接机构长期保留；与评估相关的服务及财务资料应当保存5年以上且应该以每年为限定期移交给项目管理方，以配合财政、审计等部门检查。②建立规范的档案移交程序。承接社工机构退出站点项目时，应当于退出之日起的

30 个工作日内及时向购买方移交服务档案（含个案、小组、社区服务、家访电访、服务对象建档、志愿者建档、服务需求调研等与服务相关的档案资料），列明移交资料清单和签订移交协议书，由项目管理方转交下一任承接方使用，并做好相关信息保密工作。③优化服务文书标准，完善记录情况。服务文书是站点社工记录服务对象情况以及非站点人员了解服务执行情况、服务成效的重要途径。建议市妇联协助各个站点人员在现有标准基础上，优化并统一服务文书记录，将服务内容、服务对象类型、服务需求、服务成效等关键信息进行有效记录，并定期进行服务数据统计分析，从而使服务文书不仅发挥服务记录的作用，还能有效协助站点人员动态了解服务群体的情况和需求。④项目管理方需要与承接服务的第三方社工机构共同探讨建立一套适用全体站点的档案格式，能标准化的尽量标准化。建议同时建立一套符合实际的线上社会工作服务系统，便于与承接第三方社工机构对接。

（五）合理划分市镇妇联购买专业化社工服务范围，科学设置市妇联社工岗位

①厘清市镇（街）两级的职责范围，市妇联社工与镇街社工有效对接，分类施策，分类服务，分层开展专业化社工服务工作。市妇联社工做更为深入的、专业性社工服务项目，如治疗性个案、小组等，侧重在研究、经验总结提炼等，以

便给予镇（街）社工更多专业性支持；②社工岗位项目化，市妇联社工更应该开展试验性、创新项目社工服务实践，经过实践检验后可复制、可推广，再向镇（街）推广，以提高财政资金使用的有效性。③进一步缩减派驻镇街各站点的社工，充实市直白玉兰家庭服务中心和妇女维权与信息服务站的社工力量，确保市直站点社工开展社工活动的有效性；④市妇联将日常性、地域性的社工服务任务放权于镇街，市妇联更加注重发挥上级妇联指导作用，在全面完成妇联统筹性工作的基础上，与镇街进行合理沟通，加大培训力度，完善督察督办制度机制，充分发挥镇街白玉兰家庭服务中心和维权站属地资源和工作优势，全面释放镇街妇联组织活力。赋予镇街站点独立开展专业社工服务自决权，以镇街为单位，统筹镇街范围内的服务内容、服务对象，独立完成相应的服务任务；⑤将向镇街派驻项目社工转变为向镇街白玉兰家庭服务中心和维权站派驻社工服务项目的社工督导，进一步完善专业化社工服务联动机制。注重发挥“联”字优势，加强部门联动、上下联动、社会联动，凝聚各方资源和力量，形成“一张网”的工作格局，要注重强化创新精神，坚持把创新贯穿妇联工作的各方面、全过程，发挥好村、社区妇联的创新积极性，引导好社工参与妇联工作创新，建设好巾帼志愿服务队伍，进一步推动妇联工作全面创新。

附件 1：2019-2021 年度购买社工岗位专项资金绩效评价指
标表

项目负责人签字：

受委托机构公章（盖章）

2022 年 8 月 30 日

附件1：2019-2021年度购买社工岗位专项资金绩效评价指标表

一级指标		二级指标		三级指标			绩效评价专家组评定			
名称	权值	名称	权值	名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	专家组评分	说明
1. 前期决策	15	1-1 项目立项	6	1-1-1 项目决策科学性合理性	4	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，是否识别了关键问题，是否准稳，是否符合社会需求因果逻辑关系，用以反映和考核项目立项科学性合理性情况。	评价要点： 1. 项目单位对社工岗位设置是否做出充分论证？是否社工岗位数量及岗位要求设置合理性做出充分论证？ 2. 甲乙双方在签订合作协议之前，是否对合作协议的各项条款作充分论证，协议条款是否具有可操作性？ 3. 项目单位是否双方协议履行过程中可能发生风险做出充分的评估？是否制定相应的风险防范措施？ 4. 对项目资金的估算额及结算方式是否作出论证，最终结算方式是否合理？	全部满足得4分，有一项不满足扣1分，其他情况，酌情扣分。	1.5	①项目立项前没有开展前期调研和论证，扣1分； ②对2018年-2020年5月9日协议有关内容（缺岗、资质不达标等与项目资金的结算没有做出明确的约定；白玉兰家庭服务中心与维权站岗位社工的服务指标及服务合同约定的服务内容完全一致，没有体现服务的差异性和项目特色；尽管在实际执行中，有扣款现象，但与实际缺岗、资质不达标不构成对等关系，扣0.5分； ③对四个投标机构实际运行可能发生不认真履行协议缺乏风险评估，没有建立起风险评价机制和应急处置机制，导致在实际运行缺岗情况十分严重，扣0.5分。 ④对项目资金结算条款论证不充分，存在漏洞，扣0.5分。
				1-1-2 立项规范性及充分性	2	项目立项文件是否开展必要的审核程序，识别了关键问题，立项程度是否规范。	评价要点： 1. 项目立项，是否经过项目单位集体决策或上级业务部门审批通过，审批材料与文件规范、齐全； 2. 招标项目采购程序是否符合国家及地方政府法定程序、采购文件是否公开、公正；协议到期后，续签合同程序是否符合招标采购政府规定？程序是否合法合规； 3. 项目协议书是否与招标文件一致、是否经过相应的审核，协议签订符合法定程序。	全部符合得3分，有一项不符合扣1分，其他情况，酌情扣分。	1	对2018年-2020年5月9日招标前，对岗位设置的决策过程不够规范，导致后期岗位变动较大，原定57名社工岗位，全部为白玉兰家庭服务中心岗位社工；在实际运行中将沁源社工机构的10名社工调整到维权站（大岭山、横沥、黄江、市区东莞站），但没有变更协议服务内容，扣1分。
		1-2 绩效目标	4	1-2-1 绩效目标合理性	2	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点： 1. 项目是否有绩效目标； 2. 项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性，设置是否合理，定位是否准确； 3. 项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平，是否符合当地实际情况； 4. 是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	设置项目绩效目标并且设置合理、与其产出与项目资金匹配、与实际工作内容具有相关性，得2分，有不匹配的相对应扣分，扣完为止。	1	①项目滚动性目标与年度目标质量逻辑关系不一致；②绩效目标在设置方面没有体现白玉兰家庭服务中心和维权站各自目标的差异性；对绩效目标设置缺乏论证，不同站点的绩效目标大同小异，针对性不强；扣0.5分。 ③年度绩效目标值设置偏低，与项目资金投入不匹配，扣0.5分。
				1-2-2 绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点： 1. 是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，做到定量、定性分析准确； 2. 是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现，指标值具有可操作性；指标值设定与项目任务数或计划数相对应。	绩效目标在数量、质量、成本和实效等方面进行细化，做到定量表述，2分；部分指标量化的，得1分，绩效目标过于笼统的，不得分。	1	部分绩效指标值量化程度不够，不利于考核，扣0.5分；2019、2020、2021年三年绩效目标与合同规定预期产出指标不吻合。扣0.5分。
		1-3 预算投入	5	1-3-1 预算编制科学性合规性	5	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，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合规性情况。	评价要点： 1. 预算编制是否有充分的依据，是否经过科学论证； 2. 预算内容与项目内容是否匹配； 3. 预算额度测算依据是否充分，计算依据充分、计算过程详尽合理； 4. 预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配； 5. 预算资金分配度是否合理，与项目内容是否相适应。 说明：预算调整率较高，将在逆指标中予以扣分。	审核材料反映，完全符合，得满分，有一项不符合，扣1分，其他情况，酌情扣分。	5	1、2021年初预算为526万元，年中增加预算122.38万元，调整后预算为648.38万元，预算调整率为23%，但考虑预算调整的特殊性，此处不予扣分。

2. 过程管理	30	2-1 资金管理	10	2-1-1 资金到位情况	2	及时到位资金与应到位资金比率，应以反映和考核项目资金落实的及时性程度。	评价要点： 1. 到位及时率=（及时到位资金/应到位资金）*100%。 2. 及时到位资金：截止规定时点实际落实到具体项目的资金； 3. 应到位资金：按照合同或项目进度要求截止规定时点应落实到具体项目的资金。	95%以上，得2分；90-95%得1.5分；得80-89%，得1分；60%以下不得分。	2	资金到位及时，不扣分
				2-1-2 预算执行情况	3	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	评价要点： 1. 预算执行率= [实际支付财政决算金额/财政安排资金预算]×100%；分年度预算执行率和项目总预算执行率评价； 2. 项目是否已经或可能突破投资预算。	预算执行率为>95%的，3分；90-95%，得2分；80%-90%的，1分；60%-79%的，0.5分；60%以下不得分。 项目是否已经或可能突破投资预算另行扣分，最高可以扣3分；个别年份预算执行率偏低，适当扣分。	1	2019年预算为390万元，实际支付335.14万元，执行率为85.93%；2020年预算金额为476.37万元，实际支付390.61万元，执行率为82%，2021年初预算为526万元，年中增加预算122.38万元，调整后预算为648.38万元，实际支出584.5万元，完成率为90.15%。三年内平均预算执行率为1310.25/1514.75=86.5%
				2-1-3 资金使用合规有效	5	反映和评价项目资金支出时是否有完整的审批程序和手续；是否规范；是否按照合同要求发放情况。	评价要点： 1. 项目资金支出是否有完整的审批程序和手续？ 2. 财政资金是否严格按照要求的时间及时审批、拨付，拨付依据充分； 3. 支出记录是否完整规范，凭据是否合规有效； 4. 项目资金是否存在滞留现象； 5. 社工机构工资发放及时，是否存在截留、冒领、挪用。	①资金拨付情况：市妇联是否严格按照程序办理，拨付的时间及时，拨付依据充分，支出记录完整规范，凭据是否合规有效，得3分； ②人工费发放情况：考察购买社工岗位资金及时到位，不存在虚报冒领、截留、挪用现象。人员工资按照合同约定全额发放，得1分，每存在一次虚报、冒领或截留扣0.5分，扣完为止； ③资金发放及时性：资金拨付及时、社工机构对岗位社工工资发放及时，得1分；拨付资金不够及时，但对项目进展不产生重大影响的，或者社工机构发放岗位社工工资不及时得0.5分；因发放不及时产生重大影响或者投诉等情况不得分。	3.5	1. 缺岗扣款计算不断有利于社工机构； 2. 按照合同约定支付每期社工服务采购款的依据不规范； 3. 实际扣款天数与第三方评估结果存在计算上的差异。扣1.5分
		2-2-1 服务管理制度健全性		2	项目实施单位的运行机制是否健全完善，用以反映业务运行机制对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： 项目实施单位的各项业务及其考核管理制度、质量控制制度是否健全完善；业务制度是否是否合法、合规、完整，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	有制定本单位相关业务制度、项目考核管理制度及项目质量控制制度及各社工具体施工单位管理制度和措施健全、有效、可操作性强的，得2分；其他情况酌情给分。	1.5	①项目主管单位没有制定较为完善的过程管理、质量评价、人员管理、考核管理制度和措施，主要依赖第三方机构的自身管理。但现有材料反映，2022年后项目单位逐步完善了相关制度和考核措施，扣0.5分。	
		2-2-2 业务开展的计划性合理性		2	项目实施是否制定详细明确的计划和可操作性强的服务方案包括年度实施计划、具体项目实施方案等，为项目的顺利开展提供有针对性的指引。	评价要点： 能够在深入调查，了解服务对象总体情况和服务需求后，制定详细的年度计划、工作计划和服务实施方案，计划及实施方案能够回应服务对象的需求，具有可操作性，能为服务开展提供指引；各项业务是否按制度按计划开展。	计划和实施方案设计质量好、操作性强，足够回应服务对象的需求，实施效果好，得2分；一般，得1分；差的不得分。	1	①对服务对象的调查和服务需求的掌握不够精准；各站点（中心）服务计划、服务方案等没有差异性，同时，一些社工机构年度工作方案与合同要求有差异，扣0.5分； ②因人员缺岗，导致部分业务计划不能按计划开展。扣0.5分。	
		2-2-3 人员配备及专业素养情况		2	反映项目单位选聘社工人员资质及配置到岗社工安排、职责分工、专业化程度情况。	评价要点： 1. 到岗57名社工资质是否符合合同规定要求； 2. 岗位社工持证率是否符合合同要求； 3. 社工服务内容是否具有专业性，是否有行政化倾向或边缘化倾向。	到岗社工资质符合合同要求，得1分；在岗社工持证率达到合同要求，得0.5分；在岗社工服务内容具有专业性，得0.5分；其它情况，酌情扣分。	1	①到岗社工资质不完全符合合同要求，持中级证社工不符合合同规定比例，扣0.5分； ②存在无证在岗社工现象，扣0.5分。	

2-2 业务管理	20	2-2-4 制度执行有效性	2	项目实施单位是否符合相关业务、绩效管理规定，用以反映和考核业务绩效管理制度的有效执行情况。	评价要点： 项目实施是否符合相关业务、考核管理规定，用以反映和考核业务绩效管理制度的有效执行情况。	业务绩效管理制度执行情况较好，得2分；一般，1分；其他情况酌情给分。	1	由于项目主管单位在项目实施的前期没有制定完善的业务管理、考核制度，因此，对制度执行的有效性，缺乏充分的考核依据，仅仅依靠民政部门组织的第三方考核，扣1分。
		2-2-5 业务档案管理规范完整性	2	用以反映和考核项目承接单位服务对象及项目建档、档案管理及档案记录规范、到位情况。	评价要点： 1. 四个社工机构是否依据协议要求的服务标准为特殊受助人及家庭建档； 2. 四个社工机构2019-2021年协议期，各项社工机构是建立完整活动档案； 3. 上述建档材料是否完整、规范，并移交给市妇联保存。	全部符合得2分，有一项不符合扣1分，其他情况，酌情扣分。	1.5	个别白玉兰家庭服务中心（维权站）没有建立科学完善的档案管理制度，档案格式不统一，记录不完善；个别机构在合同到期后没有进行全面的档案移交市妇联保存；镇街层面个别白玉兰家庭服务中心档案管理混乱。扣0.5分。
		2-2-6 质量可控情况	10	用以评价项目实施过程中质量保障机制及质量有效性提升情况。	评价要点： 1. 监督检查机制：市妇联及具体使用单位是否制定专门、详细的考核、评分标准，确保社工服务工作的质量； 2. 汇报机制：市妇联及具体使用单位是否建立项目绩效管理工作联席会议制度，市妇联、具体使用单位、社工机构、社工督导等不同层面的对接与讨论汇报机制，并定期举行汇报会议； 3. 社工业务提升机制：是否针对新到岗社工、岗位转换社工、服务对象变换社工开展长效的业务素养培训措施（包括社工身心健康评估、思想情绪变化疏导等），形成完整的制度性系统性提升措施，并有效执行； 4. 整改机制：是否建立稳定的整改制度，对市妇联及具体使用单位在监督检查过程中发现的问题，社工机构及社工是否能够进行及时有效整改；针对整改不到位的情节，是否具有惩戒机制，促使社工机构持续提升服务质量。 5. 社会监督机制：市妇联及具体使用单位是否建立服务对象、社会公众意见反馈机制并设立反馈渠道，社会意见反馈及时，处置效果良好。	5种机制完全建立，并执行效果好，得满分，有一条不符合，扣2分，扣完为止；其他情况，酌情扣分。 说明：重点查看档案材料。	7	由于前期业务管理制度、考核制度等不健全、不完善，导致5种机制运行不到位，质量监控薄弱。现有质量评价主要来自民政部门组织的年度第三方评估。扣3分。
3-1 任务完成情况	16	3-1-1 机构1任务完成情况	3	用以反映和考核机构1承担的服务项目产出目标的实现程度。	评价要点： 1. 分析实际产出数和计划产出数的对比情况。 实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量； 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量； 2. 设计产能功能达成率，即为实际值对比设计时的产能功能目标值的符合程度（达成目标的程度）。	根据市妇联2019-2021年购买社工岗位年度总结报告、考核报告及社工机构评估情况进行评价，统计计算任务完成达成率。每年度1分，三年全部完成计划任务的，得3分；其他情况根据年度完成任务比例递减扣分，每不达标2%，扣0.5分，扣完为止。 说明：整份合同服务量完成比率的计算方法为：已完成的合同指标项/该份合同中规定的服务指标项总数*100%，如：一份合同中规定的指标项共计10项，其中完成的指标项为8项，则该合同的指标完成率为80%。	1.5	①沁源社工机构2019-2021年合计共有42项指标，有30项指标未达标，部分指标超额完成任务； ②市直岗位社工与镇街购买的社工岗位职责、服务内容界定不清晰；混岗现象严重，在工作量统计方面难以区分。
		3-1-2 机构2任务完成情况	3	用以反映和考核机构2承担的服务项目产出目标的实现程度。			2.2	①正阳社工机构2019-2021年合计共有42项指标，有19项指标未达标，部分指标超额完成任务； ②市妇联社工与镇街社工岗位职责、服务内容界定不清晰；混岗现象严重，在工作量统计方面难以区分。
		3-1-3 机构3任务完成情况	3	用以反映和考核机构3承担的服务项目产出目标的实现程度。			1.5	①普惠社工机构2019-2021年合计共有42项指标，有30项指标未达标，部分指标超额完成任务； ②市直岗位社工与镇街购买的社工岗位职责、服务内容界定不清晰；混岗现象严重，在工作量统计方面难以区分。
		3-1-4 机构4任务完成情况	3	用以反映和考核机构4承担的服务项目产出目标的实现程度。			2	①大众社工机构2019-2021年合计共有42项指标，有22项指标未达标，部分指标超额完成任务； ②市直岗位社工与镇街购买的社工岗位职责、服务内容界定不清晰；混岗现象严重，在工作量统计方面难以区分。

3. 项目产出	30	3-1-5 社工到岗率情况	4	用以考核社工机构派出社工到岗（含流动）情况。	评价要点： 1.考核社工机构是否实现合同规定要求，实现社工人员足额到岗，避免项目购买社工人员出现较长时间得空岗或缺岗或频繁流动； 2.考核在出现较长时间的空岗或缺岗情况下，市妇联是否具有岗位购买服务相应得扣减措施，及措施执行有效性。	无较长时间空岗或缺岗或流动现象，得4分；在出现较长时间的空岗或缺岗情况下，市妇联能够依据建立的制度对服务费进行相应的扣减且执行有效，得3分；其他情况酌情扣分。	2	社工岗位缺岗情况比较严重；违背合同“机构一年社工流动率不超过3%；每个岗位人员流动空岗实践不超过5天”规定，情况比较严重。		
		3-2 任务完成及时性	4	3-2-1 任务完成及时率	4	用以考核社工机构对合同规定服务指标在规定时间内完成情况。	评价要点： 考核各社工机构依据合同规定，对服务标准及服务完成的及时率。 及时率，按照2019-2021年度的平均值计算。	完成及时率≥100%，得4分，90%-100%，得3分；80%-90%，得2分；70%-80%，得1分；低于70%，不得分。	3	一是因缺岗导致不够及时，二是因疫情影响，部分指标无法开展（受疫情影响，暂不扣分）。
		3-3 产出质量情况	6	3-3-1 质量达标率	6	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。对于信息化、专业技术设备等项目可将主要技术参数作为四级指标设置。分析评价政策目标已经或预测可能实现的情况。	评价要点： 质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%。 质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。 既定质量标准：是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	根据市妇联及第三方评价机构对社工机构的月（或者季度或者年度）考核情况，做出统计，计算完成任务的质量优秀达标率。达标优秀率为100%的，6分；小于100%，大于等于90%的，4分；小于90%，大于等于80%的，2分；大于等于70%的，1分；70%以下的，不得分。出现安全质量事故的得0分；难以确定质量达标情况的，酌情扣分。	5	社工在岗资质不达标导致服务质量受到影响，同时，社工机构年度工作计划安排与缺乏与镇街实际结合，所有镇街工作内容雷同性较为普遍。
		3-4 投入产出关系合理性	4	3-4-1 投入产出关系合理性	4	评价投入产出关系是否最优，用以反映和考核在目标既定的条件下，实施方案及执行情况的科学、合理和经济的程度。	评价要点： 1.在目标既定的条件下，投入产出因果逻辑关系是否合理；项目是否比其他类似项目好； 2.社工岗位设置是否与本单位工作职能交叉重叠或重复，是否具有明显的替代或替补现象，或者项目单位开展属于履职范围工作者或专项活动安排社工人员参与； 3.岗位设置是否合理？是否存在行政化倾向； 4.本政策项目之下的子项目是否存在部分项目零星分散、重复、重叠，或功能相近等问题或者一岗多人现象。	全部满足得4分，有一项不满足扣1分，其他情况，酌情扣分。	3.5	问卷访谈社工在实际工作中，“是否从事帮助或者协助妇联干部处理日常工作”，回答“经常有”占比25.81%，回答“有”占比29.03%，两项合计占比54.84%。存在行政化倾向，扣0.5分。
4-1 项目效益	10	3-1-1 服务方式认可度	3	反映和评价项目实施实际受益对象对社工服务方式得认可程度。	评价要点： 1.政策认可：项目制定的政策文件及合同签订内容是否对服务对象人群的认可； 2.服务认可：项目实施后，特定服务对象对社工服务方式得认可程度。	通过问卷、结合座谈会了解数据，非常认可超过90%，得3分；80%-90%，得2分，70%-80%，得1分；70%以下不得分。	3	服务对象对服务的内容、形式等满意度较高，认可岗位社工服务，93.44%		
		3-1-2 服务对象转变情况	4	用以考核服务对象得正向转变情况。	评价要点： 1.考察社工人员的服务是否促进特定服务对象的正向转变及自我发展，服务效果良好。	通过问卷、结合座谈会、走访了解数据，85%以上受访者和100%的用人单位认为服务对象接受社工服务后，正向转变较为明显，得4分，较明显（不低于80%），得3分，70%-80%，得1分，70%以下不得分。	4	问卷调查反映，对服务对象影响较大。		
		3-1-2 服务形象提升情况	3	反映和评价项目实施后，项目政策得社会赞誉度及对社工服务形象及服务质量得影响情况。	评价要点： 1.社会供公众对社工专项政策赞誉是否明显提升； 2.社会公众对社工认同与赞誉是否明显提升。	通过座谈会、问卷、走访获得数据，明显提升占比超过85%，得3分；较大提升占比超过80%，得2分；一定提升及以上占比超过80%，得1分，其他情况酌情扣分。	2.5	服务对象对接触到的社工反响较好，但希望服务能够持续。		

4. 项目效果	25	4-2 可持续性	5	4-2-1 资源配置可持续性	3	反映和评价项目实施单位及服务运营机构的设置、人力资源能否满足项目持续运行的需要	评价要点： 1. 项目执行单位的机构设置、人力资源配置是否满足项目持续运行的需要； 2. 服务承接机构的机构设置、人力资源配置是否满足项目持续运行的需要。	①市妇联对该项目执行过程中在机构设置、人力资源配置、制度设置及考核等方面满足项目持续运行的需要，得1.5分；否则酌情给分。 ②服务承接机构对该项目执行过程中在人力资源配置、服务计划方案及服务标准等方面能够满足项目持续运行的需要，得1.5分；否则酌情给分。	2.5	服务承接机构存在较为严重的缺岗、资质不达标、服务针对性不强等问题，对项目持续化运行及实际需求满足度较低，扣0.5分。		
				4-2-2 离职率	2	考核项目实施过程社工人员稳定性情况。	评价要点： 1. 社工机构派出社工得离职率情况。 离职率=年离职社工人数/(年初人数+当年入职人数)。 说明：按照2019-2021年的平均值计算。	离职率≤20%，得2分，20%-25%，得1分，>25%，不得分。	0	离职率>25%		
		4-3 社会评价	10	5-2-1 购买单位满意度	5	反映和评价项目购买单位对项目政策的满意度情况	评价要点： 1. 购买使用单位对项目服务效果满意度高； 2. 购买使用单位认为政策项目仍需优化的程度，如需要优化的程度较大，实际反映满意度不高。	根据购买使用单位的满意度访谈、问卷结果评判：满意度90%或以上的，3分；小于90%，大于等于80%的，2分；小于80%，大于等于70%的，1分；70%以下的，不得分。 项目实施造成社会不公而引发纠纷	4.2	部分镇街因缺岗导致工作不能按期开展，产生不满意。		
				5-2-2 服务对象满意度	5	反映和考核服务对象对项目实施的反响。	评价要点： 1. 服务对象认为社工服务好、满意度高，即能够清晰的说出曾经接受或参与的社工服务，认为社工的服务能够给自身带来明显的正向变化，有助于缓解情绪压力，改善与周边人相处模式，丰富了自己的业余生活； 2. 社工服务态度好、待人亲切，如果有需要会向身边的家人和朋友推荐社工服务； 3. 不存在负面影响	根据对服务对象的满意度、问卷及访谈结果评判：满意度90%或以上的，2分；小于90%，大于等于80%的，1分；小于80%，大于等于70%的，0.5分；70%以下的，不得分。 项目实施造成较严重的负面影响而引起纠纷、诉讼、信访、上访甚至违法犯罪的，得0分。	4.5	个别中心（站点）因缺岗长期没有开展服务工作，影响满意度均值。		
		合计	100	100	100				70.4			
		逆指标	-5	逆指标	-5	预算调整率	-5	评价项目年初预算编制的科学合理性以及预算在年度执行中的约束力；用以反映和考核资金预算的编制和执行情况。	计算办法： 预算调整率=【(调整后的预算数-年初预算数)/年度预算数】×100%	调整率绝对值大于等于50%的，扣5分；大于等于30%的，扣4分；大于等于20%的，扣2分；大于等于10%的，扣1分；小于10%的，不扣分。	0	2021年初预算为526万元，年中增加预算122.38万元，调整后预算为648.38万元，预算调整率为23%，但因预算调整特殊性，不予扣分。
		逆指标		逆指标		自评资料真实性	降档指标	反映项目单位提供资料的真实性和可靠性	评价要点： 经抽查项目单位提供的而评价资料是否有造假行为或者故意提供不全的。	经抽查项目单位提供的评价资料有造假行为或故意提供不全的，评价结果直接降低一个等次。	否	
		逆指标		逆指标		违法违纪行为	一票否决	用以反映和考核项目实施过程中相关人员和单位是否严格执行国家有关法律法规和廉政建设的规定	评价要点： 1. 有关单位和人员是否违反国家廉政建设的有关规定，被有关纪律监察部门处理； 2. 是否发生没有按照有关规定实施，而曾经被有关部门处罚或者通报批评。	有关单位和人员违规实施或违反国家廉政建设的有关规定，被有关部门处理的，则直接评为差等次。	否	
		评价等次：优□ 良□ 中□ 差□								最终得分	70.4	
		评价等级说明：根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）规定，总分为100分，等级划分为四档：90（含）-100分为“优”、80（含）-90分为“良”、60（含）-80分为“中”、60分以下为“差”。										
项目负责人：			成员：									