

东莞市道滘镇 2021 年政府购买社工服务 项目重点绩效评价报告

委托单位：东莞市财政局道滘分局

评价机构：广州有可为管理咨询有限公司

提交评价报告日期：2022 年 5 月

目 录

一、项目基本情况.....	3
(一) 项目概况.....	3
(二) 预算安排与资金使用.....	5
(三) 项目绩效目标.....	6
二、绩效评价指标分析.....	8
(一) 项目安排分析.....	9
(二) 实施过程.....	11
(三) 项目绩效实现分析.....	14
三、项目主要绩效.....	19
(一) 居家养老顺利开展，较为明显提高老年人生活质量。 ...	19
(二) 促进困境妇女创业就业，解决困境家庭困难。	20
(三) 全方位推进综治服务工作，社会综治效果明显。	21
四、存在问题与改进建议.....	22
(一) 主要问题.....	22
(二) 改进建议.....	25
附件.....	28

一、项目基本情况

(一) 项目概况

为促进和规范东莞市道滘镇居家养老、残疾人康复、婚姻家庭、社区矫正等民生事业发展，根据《东莞市人民政府办公室关于印发东莞市政府购买社会工作服务实施办法的通知》（东府办〔2021〕8号）、《东莞市人民政府办公室关于印发东莞市居家养老服务管理办法的通知》（东府办〔2019〕12号）、《关于印发东莞市推进镇（街）康复就业工作实施方案的通知》（东府残工委〔2010〕3号）等文件要求，道滘镇开展政府购买社工服务项目。2021年道滘镇政府购买社工服务涉及7个政府部门、10个项目，购买内容包括残疾人康复、居家养老服务、家庭教育、戒毒服务、青少年帮扶、社会综治服务、社区矫正和安置帮教等诸多领域，服务对象涵盖残疾人、失能老年人、困难老人、妇女、儿童、戒毒人员、青少年、社区矫正人员、刑释人员、退役军人等众多群体，购买社工人数一共38人，购买社工金额259.7万元（见表1），其中，道滘镇残疾人康复就业服务中心运营项目、道滘镇社工岗位采购服务经费、家庭教育专项经费、道滘镇白玉兰家庭服务中心经费、道滘镇“道青空间”青年综合服务中心建设、平安建设及平促会工作经费、矫正安置专项经费等7个项目购买社工经费标准为7.6万元/人/年，道滘镇居

家养老服务项目、“红星闪耀”退役军人社会工作服务项目购买社工经费标准为 9.9 万元/人/年，道滘镇禁毒社工服务项目社工经费标准为 10.197 万元/人/年。

表 1 2021 年道滘镇政府购买社工服务基本情况（单位：万元）

序号	购买部门	项目名称	购买内容	承接机构	合同金额	购买社工人数	服务对象
1	道滘镇公共服务办	道滘镇残疾人康复就业服务中心运营项目	负责道滘镇残疾人康复就业服务中心运营，提供残疾人照料、康复培训服务	东莞市展能社会工作服务中心	45.6	6	残疾人
2		道滘镇居家养老服务项目	为老年人提供生活照料、医疗保健、精神关爱、“平安铃”等居家养老服务	东莞市沁源社会工作服务中心	42.1	5	失能老年人、困难老人
3		道滘镇社工岗位采购服务经费	购买5名社工从事民政岗位工作，1名从事信访岗位工作，1名社工从事团委岗位工作，1名社工从事党务岗位工作，1名社工从事司法岗位工作，1名社工从事敬老院岗位工作，2名社工从事妇联岗位工作。	东莞市沁源社会工作服务中心	91.2	12	社区居民
4	道滘镇妇女联合会	家庭教育专项经费	提供家庭教育讲座、家庭教育心理咨询、亲子活动、最美家庭评选等服务	东莞市正阳社会工作服务中心	7.6	1	妇女、儿童
5		白玉兰家庭服务中心经费	为妇女、儿童提供婚姻家庭辅导、问题家庭干预、弱势群体赋能等服务	东莞市正阳社会工作服务中心	7.6	1	妇女、儿童
6	东莞市公安局道滘分局	道滘镇禁毒办购买社工服务项目	协助辖区戒毒人员改变不良心理、生活态度，协助解决就业、生活等方面困难。	东莞市沁源社会工作服务中心	20.66	7	辖区内戒毒人员
7	共青团道滘镇委员会	“道青空间”青少年综合服务中心社工服务	负责“道青空间”综合服务中心运作，开展“重点青少年”帮扶服务工作。	东莞市莞香花青少年服务中心	15.2	2	青少年
8	东莞市道滘镇综合治理办公室	道滘镇平安建设宣传服务项目	负责东莞市道滘镇平安建设促进会分会运营，推进群防群治、矛盾化解、平安创建、法治宣传等服务。	东莞市沁源社会工作服务中心	15.2	2	社区居民
9	东莞市司法局道滘分局	矫正安置专项	协助开展社区矫正和安置帮教工作。	东莞市沁源社会工作服务中心	7.6	1	社区矫正人员、刑释人员
10	东莞市道滘镇	“红星闪耀”退	为退役军人提供缓解生活	东莞市莞香	6.94	1	退役

	涪镇退役军人服务中心	退役军人社会工作服务项目	困境、增加社会参与、促进身心健康、提高社会功能、社会融入等服务。	花青少年服务中心			军人
合计	7	10			259.7	38	

(二) 预算安排与资金使用

2021年项目经费总预算259.7万元，调整后预算金额为259.7万元。截止2021年12月31日实际支出资金259.7万元，实际支出率为100%（见表2）。政府购买社工服务资金支出包括人员薪酬、税费、管理费、活动经费等，其中，人员薪酬支出238.74万元，占社工服务费用比例为91.92%，是社工服务费用的最主要支出。

表2 2021年政府购买社工服务资金预算和支出情况表

(单位:万元)

序号	购买部门	项目名称	购买服务年限	社工服务费用标准	购买社工人数	社工服务费用预算	社工服务费用支出	社工薪酬发放金额	备注
1	道涪镇公共服务办	道涪镇残疾人康复就业服务中心运营项目	2019年4月至2022年3月	7.6万元/人/年	6	45.6	45.6	45.6	
2		道涪镇居家养老服务项目	2022年1月至2022年12	社工11.92万(约9.9万元/人/年,社工助理6.2万元/人/年)	5	42.1	42.1	41.02	
3		道涪镇社工岗位采购服务经费	2020年10月至2022年9月	7.6万元/年	12	91.2	91.2	81.02	7.6万元/年(含人员薪酬、税费、管理费、活动经费)
4	道涪镇妇女联合会	家庭教育专项经费	2021年2月-2022年2月	7.6万元/人/年	1	7.6	7.6	6.7	

5		白玉兰家庭服务中心经费	2021年1月-2021年12月	7.6万元/人/年	1	7.6	7.6	6.7	
6	东莞市公安局道滘分局	道滘镇禁毒办购买社工服务项目	2021年11月至2022年10月	10.197万元/人/年	7	20.66	20.66	18.19	2021年1-10月社工7.6万/人/年1人,2021年11-12月12.28万/人/年,7人
7	共青团道滘镇委员会	“道青空间”青少年综合服务中心社工服务	2021年3月-2022年3月	7.6万元/人/年	2	15.2	15.2	13.58	
8	东莞市道滘镇综合治理办公室	道滘镇平安建设宣传服务项目	2021年4月-2022年3月	7.6万元/人/年	2	15.2	15.2	13.43	7.6万元/年(含人员薪酬、税费、管理费、活动经费)2021年1-12月份
9	东莞市司法局道滘分局	矫正安置专项	2021年3月-2022年3月	7.6万元/人/年	1	7.6	7.6	6.7	7.6万元/年(含人员薪酬、税费、管理费、活动经费)2021年1-12月份
10	东莞市道滘镇退役军人服务中心	“红星闪耀”退役军人社会工作服务项目	2021年6月-2022年5月	11.92万元/人/年	1	6.94	6.94	5.8	新项目执行共7个月
合计	7	10			38	259.7	259.7	238.74	

(三) 项目绩效目标

项目的总体目标是通过购买社工服务,为有需要的个人、家庭、群体(组织),尤其是残疾人、老年人、戒毒人员、社区矫正人员、妇女儿童、青少年等群体,提供困难救助、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源协调、社会功能修复、社会融入等方面专业服务,同时推进社会工作及其专业人才

队伍建设。根据各政府部门提供绩效目标申报表和项目基础信息表，对 10 个项目的绩效指标进行归纳，具体如表 3 所示。

表 3 2021 年政府购买社工岗位服务绩效指标

序号	项目名称	指标类型	指标名称	计划指标值	完成值
1	道涪镇残疾人康复就业服务中心运营项目	产出指标	服务学员数量	≥30 人	31 人
			学员出勤率	≥70%	107.7%
		效益指标	减轻残疾人家庭和社会负担	良好	减轻
			服务对象满意度	满意	100%
2	道涪镇居家养老服务项目	产出指标	受益人数	540 人	683 人
			服务内容合规率	100%	100%
		效益指标	服务对象生活提高程度	良好	良好
			服务对象满意度	满意	97.33%
3	道涪镇社工岗位采购服务经费	产出指标	社工数量	15 人	12 人
			社工离职率	≤20%	0%
		效益指标	社工在解决社会问题中的作用	较好	较好
			用人单位满意度	≥90%	100%
4	家庭教育专项经费	产出指标	工作任务数量	个案数 3 个、主题活动 12 场次、心理咨询 12 场	个案数 3 个、主题活动 12 场次、心理咨询 12 场
			活动达标率	100%	100%
		效益指标	服务对象满意度	≥90%	96.16%
5	白玉兰家庭服务中心经费	产出指标	工作任务数量	活动 6 个、小组 2 个、个案 8 个、建档 30 个、发展志愿者 30 人、志愿者培训 6 次	活动 9 个、小组 2 个、个案 8 个、建档 30 个、发展志愿者 47 人、志愿者培训 8 次
			活动达标率	100%	100%
		效益指标	服务对象满意度	≥90%	96.16%
6	道涪镇禁毒办购买社工服务项目	产出指标	工作任务数量	建立道涪镇在册吸毒人员档案信息库 1 套；咨询服务 50 次；个案辅导 1 个；开展	立道涪镇在册吸毒人员档案信息库 1 套；咨询服务 50 次；个案辅导 1 个；开

				禁毒知识讲座、宣传活动等 40 场;组建禁毒志愿者服务队 1 支。	展禁毒知识讲座、宣传活动等 40 场;组建禁毒志愿者服务队 1 支。
			社会服务质量达标率	100%	100%
		效益指标	服务对象满意度	≥90%	81.81%
7	“道青空间”青少年综合服务中心社工服务	产出指标	工作任务数量	个案帮扶 6 个,小组工作 3 场,社区活动 12 场。	个案帮扶 8 个,小组工作 5 场,社区活动 14 场。
		效益指标	满意度	≥90%	100%
8	道涪镇平安建设宣传服务项目	产出指标	服务活动数量	48 场	69 场
			服务咨询调解数量	60 次	30 次
			培育“企业志愿服务队”数量	2 支	2 支
		效益指标	提高群众安全感	良好	良好
			加强基层社会治理能力	良好	良好
			受访人群满意度	≥90%	100%
9	矫正安置专项	产出指标	矫正人员入矫率	100%	100%
			刑满释放人员建档率	100%	100%
		效益指标	重新犯罪率	≤1%	0%
10	“红星闪耀”退役军人社会工作服务项目	产出指标	退役军人服务质量	明显提升	提升
		效益指标	服务对象满意度	满意	100%

二、绩效评价指标分析

根据项目单位提交的资料、自评报告、项目基础信息表,以及现场核查、访谈、满意度调研情况,从项目安排、实施过程、项目绩效等方面对道涪镇 2021 年政府购买社工服务项目进行综合评价,绩效评价得 89.5 分,绩效等级为“良”。

一级指标和二级指标得分率分别见图 1 和图 2。

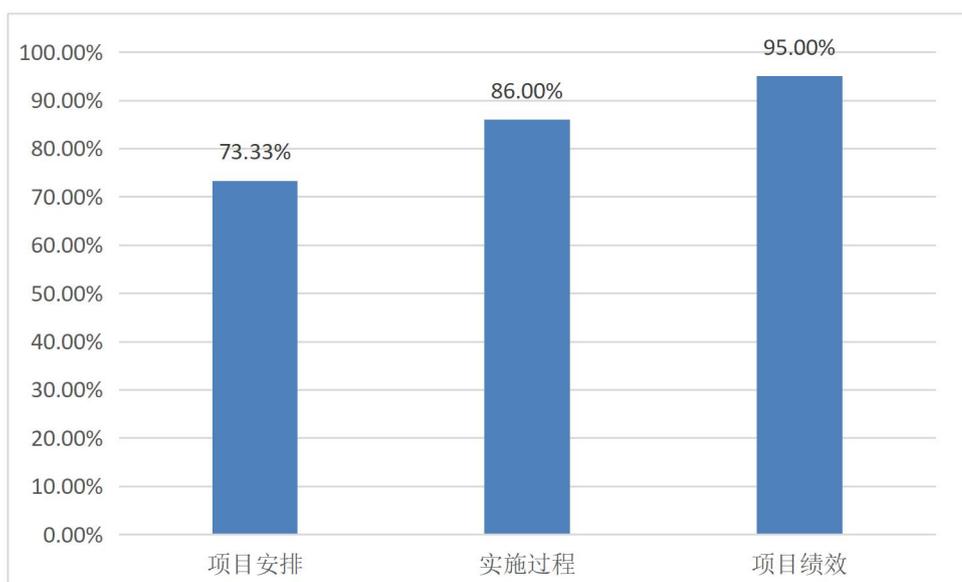


图 1 一级指标得分率

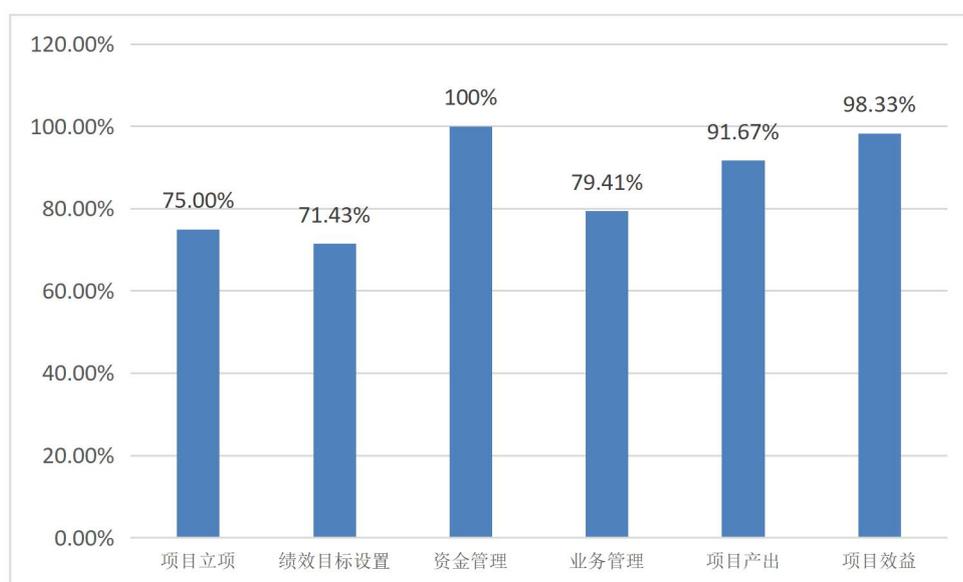


图 2 二级指标得分率

（一）项目安排分析

1. 项目立项

（1）**立项依据。**根据《东莞市人民政府办公室关于印发〈东莞市政府购买社会工作服务实施办法〉的通知》（东府办〔2021〕8 号）的规定，“党的机关、政协机关、民主党派

机关、承担行政职能的事业单位和使用行政编制的群团组织机关可根据实际需要，使用财政性资金购买社会工作服务”，道滘镇公共服务办、道滘镇妇女联合会、东莞市公安局道滘分局等7个部门开展购买社工服务，符合文件要求，立项依据充分，该指标得分为3分。

(2) 前期工作。道滘镇购买主体在购买社工服务之前，部分购买主体开展的前期工作较为充分，例如，道滘镇妇女联合会对于家庭教育项目开展需求调研，形成调研报告；道滘镇综治办对于道滘镇平安建设宣传服务项目进行可行性分析，形成可行性报告。但是，部分购买主体对于项目前期工作论证不到位，根据购买主体提供的“购买社会工作服务前置论证评审表”，项目论证存在两点不足，一是在论证中，多数项目未对服务对象所面临的问题进行阐述，例如，青少年面临问题是什么，妇女儿童面临问题是什么，退役军人面临问题是什么，没有明确的说明，因此，无法判断是否需要社工介入，是否需要购买社工服务；二是在论证中缺少服务对象的基础数据，例如，在购买居家养老服务、青少年服务、退役军人服务等论证中，未提及服务对象的数量。由于缺少服务对象数量，难以判断需要购买社工人员的数量。该指标扣2分，得分为3分。

2. 绩效目标设置

(1) 绩效目标合理性。道滘镇7个部门10个购买社工

服务项目均提交财政支出绩效目标申报表，设置产出指标、效益指标、满意度指标等，绩效指标设置与项目内容相关，但是，部分项目没有规定社工的工作量，例如，在“红星闪耀”退役军人社会工作服务项目中，没有对社工要做的个案数、小组数等进行规定；部分项目缺少核心的效益指标，例如，在道滘镇禁毒办购买社工服务项目中，没有“戒毒人员复吸率”、“戒毒人员融入社会人数”等体现禁毒戒毒效果的指标。该指标扣 1 分，得分为 3 分。

(2) 绩效指标明确性。在设置的绩效指标中，多数绩效指标清晰、细化和量化，并设置明确的预期值。但是，部分项目的绩效指标不够明确，例如，在“道青空间”青少年综合服务中心社工服务中，社会效益指标为“活动达到预期效果反响良好”，该指标无法进行衡量；在居家养老服务的满意度指标中，预期值为“满意”，没有具体的指标值。该指标扣 1 分，得分为 2 分。

(二) 实施过程

1. 资金管理

(1) 财务管理合规性。道滘镇 7 个部门 10 个购买社工服务项目经费的拨付与使用流程是：由承接主体按照服务合同规定，定期向购买主体提出资金申请，购买主体核准后向东莞市财政局道滘分局提交资金拨付申请，东莞市财政局道滘分局审核之后，将经费拨付给承接主体。承接主体每月定

期向社工发放工资薪酬。资金拨付与使用流程符合政府购买社会工作服务资金管理规定。社工服务费用包括人员薪酬、税费、管理费、活动经费等方面，2021 年道滘镇 7 个部门 10 个购买社工服务项目社工服务费用实际支出 259.7 万元，其中，社工人员薪酬支出 238.74 万元，社工人员薪酬支出占社工服务费用比例为 91.92%，符合《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》规定的“人力成本不低于 83%”。经抽查核实，社会工作服务项目费用支出用途符合要求，财务资料和记账凭证真实，社工薪酬发放到位，暂未发现资金虚列、截留等问题。该指标得分为 4 分。

(2) 预算调整率。经核查资料，2021 年道滘镇 7 个部门 10 个购买社工服务项目经费均按照合同约定申请和拨付，年中预算没有调整，预算调整率 0%。该指标得分为 2 分。

(3) 预算执行率。2021 年道滘镇 7 个部门 10 个购买社工服务项目社工服务费用预算 259.7 万元，实际支出 259.7 万元，预算执行率为 100%。该指标得分为 2 分。

2. 业务管理

(1) 管理制度健全性。项目主要依据《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》、《政府购买社会工作服务资金使用管理办法》、《东莞市关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的实施办法》、《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》等执行，同时，结合道滘镇和不同领域服务实际情况，

承接主体制定相应的管理制度，例如，道滘镇残疾人康复就业服务中心制定的管理制度包括财务管理制度、档案管理制度、安全管理制度、考勤制度、服务意见及投诉处理制度等；作为承接道滘镇居家养老服务项目、道滘镇社工岗位采购服务经费、道滘镇禁毒办购买社工服务项目、道滘镇平安建设宣传服务项目等较多项目社工机构，东莞市沁源社会工作服务中心制定专业服务程序、外展服务制度、转介服务制度、服务监督及自查制度、督导制度等一系列社工专业服务制度，以及机构部门及岗位职责规范、培训管理制度、绩效考核制度、薪资和福利制度等一系列行政管理制度，承接主体制定较为完善的项目管理和制度，为各项服务开展提供有力的制度保障。但是，从提交资料与核查情况看，市级政府购买社工服务管理制度和承接主体的社工服务管理制度都比较完善，而作为介于两者之间的购买主体，道滘镇购买服务部门的管理制度则存在明显的欠缺，无论是购买服务最多的道滘镇公共服务办，还是道滘镇妇女联合会、东莞市道滘镇综合治理办公室等，均未制定政府购买社工服务的管理制度。该指标扣1分，得分为3分。

(2) 制度执行有效性。经现场抽查，《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》、《政府购买社会工作服务资金使用管理办法》、《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》，以及承接主体制定的管理制度，得到较为有效得执行。一是各部

门开展的政府购买社工服务招投标流程、环节和内容符合《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》的规定；二是承接主体根据合同和相关规定，制定年度服务计划和月度计划；三是在服务过程中，承接主体和社工按照要求记录各种台账，台账记录较为完整规范。但是，在项目验收环节上，主要由承接主体开展验收，而作为购买主体的政府部门对于项目验收的参与程度不足，缺少购买主体进行项目验收的资料。该指标扣 1 分，得分为 6 分。

(3) 项目质量可控性。经现场抽查，承接主体对于社工的服务内容、服务流程、服务方法、服务标准等均有较为明确的规定，通过检查、督导等方式解决社工在服务过程中遇到的问题、困惑和难题，提高社工服务技能，保证社工服务质量。但是，服务质量主要由承接主体进行内部控制和管理，购买主体对于服务质量的控制有所欠缺，购买主体既缺乏服务质量控制制度，又未对服务质量进行实质性监管。该指标扣 1.5 分，得分为 4.5 分。

(三) 项目绩效实现分析

1. 项目产出

(1) 受益人数。道滘镇残疾人康复就业服务中心运营项目服务学员数量计划指标值 ≥ 30 人，完成值为 31 人；道滘镇居家养老服务项目受益人数计划指标值 540 人，完成值

为 683 人。其他项目没有对受益人数做出规定，酌情扣 0.5 分，该指标得分为 4.5 分。

(2) 社区矫正人员和刑满释放人员帮教率。2021 年道滘镇新增入矫矫正对象 67 人，接收安置帮教对象 62 人，全部纳入帮教，帮教率 100%。该指标得分为 3 分。

(3) 服务内容完整性。经抽查资料，10 个购买社工服务项目中的大多数项目均按照合同要求提供相应的服务内容，但是，部分项目提供的服务内容不够完整，例如，在居家养老服务项目中，根据合同规定，需提供生活照料、医疗保健、精神关爱、提供康复护理、生活照料、卫生清洁、助餐配餐、日间托管、文化娱乐、精神慰藉、“平安铃”等居家养老服务项目，实际上提供服务主要是陪同外出、送餐、卧床护理、按摩、精神关怀、房屋清洁、更换洗涤、洗衣等，与合同规定的服务内容有一定区别，服务内容不够完整，该指标扣 1 分，得分为 3 分。

(4) 服务任务数量。经抽查资料，10 个购买社工服务项目均较好完成预定的服务任务数量，例如，2021 年道滘镇居家养老服务项目累计完成个案 20 个、小组 1 个、社区活动 44 场、常规服务 4 项、志愿者数量 93 人、家务服务 68868 人次、生活照料服务 45436 人次、康复护理服务 30259 人次、精神慰藉服务 17772 人次、居家安全服务 186 人次、疫情服务 39340 人次、配餐服务 46027 餐次；道滘镇社工岗位采购

服务经费累计完成个案 18 个、小组 6 个、社区活动 44 场、社区家访 172 场，咨询建档 194 个，组织志愿者培训 2 场，志愿者参与服务人次 278 人次；道滘白玉兰家庭服务中心项目完成活动 9 个、小组 2 个、个案 8 个、建档 30 个、发展志愿者 47 人、志愿者培训 8 次。该指标得分为 4 分。

(5) 服务质量。多数购买社工服务项目能够按照相应服务领域的标准开展服务工作，但是，部分项目未提供服务质量标准，例如，家庭教育专项经费、“道青空间”青少年综合服务中心社工服务、道滘镇平安建设宣传服务项目等，未见相关服务标准，服务标准缺失，将难以保障服务质量。另外，通过问卷调查中的“服务需求征求”、“社工服务的作用”两个方面评估服务质量的结果显示，在“服务需求征求”方面，经常征求意见比例为 78.23%；在“社工服务的作用”方面，认为非常有帮助的比例为 74.29%。两个比例均未达到 80%，表明服务质量存在一定不足。该指标扣 1 分，得分为 4 分。

(6) 社工服务专业性。根据问卷调查结果，76.5%调查对象认为社工服务非常专业，19.4%认为社工服务比较专业，两者合计 95.9%。该指标得分为 5 分。

表 4 社工服务专业性调查结果

选项	小计	比例
非常专业	485	76.5%

比较专业	123	19.4%
一般	25	3.94%
不专业	0	0%
非常不专业	1	0.16%
本题有效填写人次	634	100%

(7) 产出时效。根据现场抽查和所提供资料，10个购买社工服务项目均按照合同规定时限，完成相关的服务任务工作，社工服务工作开展符合进度安排。该指标得分为4分。

2. 项目效益

(1) 戒毒人员复吸率。根据东莞市公安局道滘分局提供的数据，2021年戒毒人员复吸人数为0，复吸率为0%。该指标得分为4分。

(2) 戒毒人员融入社会人数。根据东莞市公安局道滘分局提供的数据，2021年戒毒人员中落实融入社会人数为75人，占398名社区戒毒（康复）人员及社会面吸毒人员的18.84%。由于年初未明确戒毒人员融入社会人数，该指标酌情扣0.5分，得分为3.5分。

(3) 社区矫正人员和刑满释放人员重新犯罪人数。根据东莞市司法局道滘分局提供的数据，2021年社区矫正人员和刑满释放人员重新犯罪人数为0。该指标得分为5分。

(4) 矛盾纠纷化解率。根据道滘镇综合治理办公室提供的数据，2021年社工参与化解的矛盾纠纷数为68宗，成功

调解 58 宗，社工参与矛盾纠纷化解率为 85.29%。该指标得分为 4 分。

(5) 社工服务态度满意度。根据问卷调查结果，84.38% 调查对象对社工服务态度表示非常满意，12.93% 表示比较满意，两者合计 97.31%。该指标得分为 4 分。

表 5 社工服务态度满意度调查结果

选项	小计	比例
非常满意	535	84.38%
比较满意	82	12.93%
一般	16	2.52%
比较不满意	0	0%
非常不满意	1	0.16%
本题有效填写人次	634	100%

(6) 社工服务总体满意度。根据问卷调查结果，83.6% 调查对象对社工服务的总体情况表示非常满意，14.2% 表示比较满意，两者合计 97.8%。该指标得分为 4 分。

表 6 社工服务整体满意度调查结果

选项	小计	比例
非常满意	530	83.6%
比较满意	90	14.2%
一般	13	2.05%
比较不满意	0	0%

非常不满意	1	0.16%
本题有效填写人次	634	100%

(7) 可持续影响。社工服务项目实施有助于改善道滘镇老年人、残疾人的生存状况，尤其是改善独居老人、低收入老人、困难家庭老人、残疾老人、失能老人的生存状况，体现出党和政府对弱势群体的关心关爱，对于塑造党和政府良好形象，维护社会稳定，构建和谐有序的社会具有积极意义。项目的可持续影响较为明显，该指标得分为 5 分。

三、项目主要绩效

(一) 居家养老顺利开展，较为明显提高老年人生活质量。

居家养老服务项目开展比较顺利，已经完成绝大部分绩效目标。居家养老服务覆盖全镇范围，机构人员配备比较完备。截至 2021 年底，全镇 14 个村（社区）开展居家养老服务，享受居家养老服务老人达到 717 人，符合条件的老人均按照资助标准享受到相应的服务。2021 年累计完成居家养老服务个案 20 个、小组 1 个、社区活动 44 场、常规服务 4 项、志愿者数量 93 人、家务服务 68868 人次、生活照料服务 45436 人次、康复护理服务 30259 人次、精神慰藉服务 17772 人次、居家安全服务 186 人次、疫情服务 39340 人次、配餐服务 46027 餐次。通过开展各项居家养老服务，保障老年人不改变原有的社会关系条件下，在自己熟悉的村（社区）环境中

得到专业护理，提高老年人的生活质量，不仅减少家庭护理压力，也避免进入养老机构可能会给部分老人造成心理伤害，居家养老是一种符合老年人意愿的养老模式。

（二）促进困境妇女创业就业，解决困境家庭困难。

针对道滘镇 40-59 岁年龄段的困境妇女（包括失业、待业、贫困妇女）普遍存在文化水平不高，家庭经济压力较大，就业能力薄弱，心理压力无法舒缓、社会支持网络缺失等问题，组织开展“巧艺兴家”4050 妇女灵活就业计划项目，注重困境妇女的心理能力建设，为妇女提供针对性的技能培训，结合道滘镇水乡特色研发和打造特色产品，提供营销技能培训，通过搭建网络店铺、商品宣传、公益集市等多种渠道进行宣传销售，推动困境妇女实现“能力增值”到“收入增值”的转变。截至 2021 年 12 月份，开展活动 11 期，组建“巧艺客”项目成员特工队 1 支，直接受益对象为 2568 人次，间接服务约 4385 人次。

针对困难家庭生活问题，组织开展“滘街坊，新生活”道滘镇困难家庭生活品质提升项目，重点为困难家庭链接社会资源，帮助有需求企业对接困难家庭，实现“精准扶贫”。截止到 2021 年 12 月，共开展主题活动/小组 13 场，为 434 人次提供服务，落户探访 33 人次，组织志愿者 94 人次，媒体报道 9 次，累计捐助物资约 9169.6 元。同时，鼓励和吸引困难家庭群众加入志愿者队伍，帮助其融入社会，在享受

社会帮助的同时下回馈社会，形成良好的服务循环。

（三）全方位推进综治服务工作，社会综治效果明显。

一是开展形式丰富的综治宣传教育活动。在道滘镇平安建设宣传服务项目中，开展服务活动 69 场、制作宣传视频 6 个、撰写平安建设推文 115 篇，通过“六进”活动、平安微讲堂、平安驿站便民服务等线下活动，以及微信公众号、微信表情包、凡科互动等新媒体互动平台，向镇内群众开展平安文化宣传；在道滘镇禁毒办购买社工服务项目中，在道滘镇各村、企事单位、中小学校等开展禁毒知识讲座、宣传活动、主题班会等 40 场，其中，开展社区外展宣传 28 场，开展青少年毒品预防宣传 6 场，开展禁种铲毒知识宣传 6 场。二是在矫正安置专项中，社工综合运用个案工作、小组工作、社区工作等社会工作方法，开展形式多样的社会工作服务，致力于实施帮扶教育，帮助社区服刑人员、刑满释放人员等特殊人群纠正行为偏差、缓解生活困难、就业指导，疏导心理情绪、改善家庭和社区关系、恢复和发展社会功能，促进社区服刑人员、刑满释放人员早日回归社会。三是在道滘镇禁毒办购买社工服务项目中，社工为戒毒人员提供心理咨询和辅导，培养戒毒康复人员发展良好兴趣爱好，协助家庭关系修复，提供就业培训，让戒毒康复人员掌握一技之长，帮助戒毒康复人员逐步走向心理阴影，慢慢回归社会。通过开展各项活动，社会综治取得较为明显效果。2021 年，道滘镇

全年累计接收社区矫正人员 192 人，帮教率 100%；累计解除矫正 163 人，在册社区矫正人员 29 人，社区矫正人员和刑满释放人员重新犯罪人数为 0。2021 年，道涪镇新增吸毒人数为 0，戒毒人员复吸人数为 0，戒毒人员中落实融入社会人数为 75 人。

四、存在问题与改进建议

（一）主要问题

1. 社工服务前期需求论证有待加强。

购买主体在购买社工服务论证存在两点不足，一是在论证中，多数项目未对服务对象所面临的问题进行阐述，例如，老年人面临的问题是什么，妇女儿童面临的问题是什么，退役军人面临的问题是什么，没有明确的说明，因此，无法判断是否需要社工介入，是否需要购买社工服务；二是在论证中缺少服务对象的基础数据，例如，在购买居家养老服务、残疾人服务、青少年服务、退役军人服务等论证中，均未提及服务对象的数量。由于缺少服务对象数量，难以判断需要购买社工人员的数量。另外，一些部门在申请购买社工服务中，对本部门的社工服务需求不够明确，将部门一般工作人员岗位需求和社工岗位需求混淆在一起。由于社工岗位需求不明确，导致购买社工之后，并未真正地发挥社工专业作用。例如，综治办的信访岗位社工、党建办的党务岗位社工、退役军人

服务中心的社工，主要从事日常事务工作，并非真正从事社工专业工作。

2. 采购较为零散繁琐，采购方式有待调整。

道滘镇有两种政府购买社工服务方式，一种是由公共服务办购买，然后将社工分配到各部门；另一种是部门自行购买。部门自行购买的缺点在于，为了购买一个或两个社工而开展申请、审批、招标、管理等工作，不仅流程繁琐，工作效率低下，也不利于对社工进行统一的管理和培训。另外，在两种购买方式并存的情况下，容易出现重复购买的情况，例如，妇联自招的社工与公共服务办招的社工，工作职责和服务内容出现重叠。

3. 社工岗位职责有待明确和规范，社工专业作用有待提升。

一是社工所在的机构对社工的工作内容和工作量有明确的要求，但是，在部门层面上，尚未对社工职责做出明确规定。二是部分社工并未真正从事社工工作，例如，在居家养老服务项目中，5名社工主要从事居家养老服务申请审核、护工工作量统计、监督等事务性工作，并未真正面向服务对象提供社工服务，居家养老服务主要由护工提供。三是社工专业作用有待提升。虽然社工采用个案、小组、社区等基本工作方法开展服务，但服务文书只是常规服务的记录，缺乏社工理论运用、专业手法使用和成效评估分析，以及专业总结提升。例如，在禁毒办购买社工服务项目中，禁毒社工与

社区禁毒民警的作用未能够明显区分开来，甚至禁毒社工能做的工作，普通人也能做，如与戒毒人员聊天、倾听等。部分项目在社工专业作用发挥方面存在不足更为明显，例如，综治办社工主要以开展宣传活动为主，个案做得比较少，没有充分发挥出社工在社会矛盾纠纷化解、解决社会问题方面的专业作用。

4. 购买主体的制度建设有待加强，主体作用有待提升。

从提交资料与核查情况看，市级政府购买社工服务管理制度和承接主体管理制度都比较完善，而作为介于两者之间的购买主体，道滘镇购买服务部门的管理制度则有一定的欠缺，无论是购买服务最多的道滘镇公共服务办，还是道滘镇妇女联合会、东莞市道滘镇综合治理办公室等，均未见制定政府购买社工服务的管理制度，也没有制定社工服务监督考核、质量评价制度，从而导致作为购买主体的政府部门，对于社工服务管理力度不足，服务质量监管存在一定缺位。

5. 绩效指标设置存在缺陷，绩效指标合理性有待提高。

在绩效指标设置方面，部分项目没有规定社工的工作量，例如，在“红星闪耀”退役军人社会工作服务项目中，没有对社工要做的个案数、小组数等进行规定；部分项目缺少核心的效益指标，例如，在道滘镇禁毒办购买社工服务项目中，没有“戒毒人员复吸率”、“戒毒人员融入社会人数”等体现禁毒戒毒效果的指标。部分项目的绩效指标不够明确，例如，

在“道青空间”青少年综合服务中心社工服务中，社会效益指标为“活动达到预期效果反响良好”，该指标无法进行衡量；在居家养老服务的满意度指标中，预期值为“满意”，没有具体的指标值。

（二）改进建议

1. 加强政府购买社工服务必要性的论证。

一是部门在申请购买社工服务时，需对本部门的社工服务需求进行充分论证，形成可行性研究报告，包括本部门是否需要社工，需要社工的数量、服务对象所面临的问题、服务对象数量等内容；二是鉴于社工在信访、党建、退役军人服务等领域难以发挥社工专业作用，建议作为政府购买社工服务主管部门的公共服务办，对信访岗位、党建岗位、退役军人服务岗位社工进行全面和客观论证，以确定是否继续购买这些岗位社工；三是建议东莞市财政局道滘分局聘请第三方机构或专家对部门提出的购买社工服务申请进行财政事前绩效评估，以客观评判购买社工服务的必要性和可行性。

2. 调整和优化社工服务采购方式。

一是建议由公共服务办统一购买社工服务，然后分配到所需部门，便于统一招标、统一管理；二是政府购买社工岗位合同期限适当延长至3年，以便减少因频繁招标带来的繁琐工作，同时有利于保持社工服务工作的延续性和维护社工

队伍的稳定性。

3. 明确社工岗位职责，提升社工专业作用。

一是购买部门应制定社工岗位职责，明确岗位要求和标准，使得社工岗位与部门职能、部门发展规划和计划相匹配。二是社工机构应明确社工岗位职责、工作任务、工作内容，确保社工真正地从事社工工作，而不是从事日常管理事务工作。三是定期开展社工培训工作，全面提升社工的社工理论知识水平和实践能力，促使社工将社工理论应用于实践工作中，充分发挥社工专业作用。四是加强社工督导工作，通过定期督导，及时解决社工工作中存在的问题和疑惑，促使社工更好地掌握专业工作方法和技巧，将社工专业理论与实践工作有机融合，充分发挥社工专业作用，更好地为服务对象提供服务。

4. 购买主体应强化制度建设，发挥监管主体作用。

道滘镇公共服务办、道滘镇妇女联合会、道滘镇综合治理办公室等购买主体应制定政府购买社工服务管理制度，尤其是社工服务需求管理制度、监督考核制度、质量评价制度。在购买社工服务实施过程中，安排专人对接，实行“事前-事中-事后”全流程参与，尤其对于社工服务效果，应充分发挥购买主体的监管作用，确保社工服务内容完整，质量达标，不断提高服务对象满意度。

5. 优化绩效指标设置，提高绩效指标合理性。

一是绩效指标设置应全面，根据项目具体内容和实际情况，设置全面、完整的绩效指标；二是绩效指标应突出关键性指标，通过关键性指标来测量项目的主要绩效，例如，禁毒社工服务项目应设置“戒毒人员复吸率”、“戒毒人员融入社会人数”等能够突出体现禁毒戒毒效果的指标；三是绩效指标设置应明确和量化。对于量化指标，应设置量化的指标值；对于定性指标，应对指标进行准确的解释和说明，以便能够对项目绩效做出客观评价。

附件：东莞市道滘镇 2021 年政府购买社工服务项目绩效
评分表

附件：

东莞市道滘镇 2021 年政府购买社工服务项目绩效评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分标准	测评情况	得分
项目安排 (15分)	项目立项 (8分)	立项依据	3	项目列入政府或部门的规划或工作计划，符合部门职能及财政支出方向，符合实际需要，立项依据充分，得3分；部分符合上述要求，得1-2分；上述要求都不符合得0分。	根据《东莞市人民政府办公室关于印发〈东莞市政府购买社会工作服务实施办法〉的通知》（东府办〔2021〕8号）的规定，“党的机关、政协机关、民主党派机关、承担行政职能的事业单位和使用行政编制的群团组织机关可根据实际需要，使用财政性资金购买社会工作服务”，道滘镇公共服务办、道滘镇妇女联合会、东莞市公安局道滘分局等7个部门开展购买社工服务，符合文件要求，立项依据充分。	3
		前期工作	5	开展项目论证、可行性研究等前期工作，得5分；前期工作基本完成得3-4分；前期工作不充分得0-2分。	部分购买主体对于项目前期工作论证不到位，根据购买主体提供的“购买社会工作服务前置论证评审表”，项目论证存在两点不足，一是在论证中，多数项目未对服务对象所面临的问题进行阐述，例如，青少年面临的问题是什么，妇女儿童面临的问题是什么，退役军人面临的问题是什么，没有明确的说明，因此，无法判断是否需要社工介入，是否需要购买社工服务；二是在论证中缺少服务对象的基础数据，例如，在购买居家养老服务、残疾人服务、青少年服务、退役军人服务等论证中，未提及服务对象的数量。由于缺少服务对象数量，难以判断需要购买社工人员的数量。该指标扣2分。	3
	绩效目标设置	绩效目标合理性	4	绩效目标设置与支出内容相关，合乎客观实际，绩效目标设置完整，得4分；部分符合上述要求，得2-3分；	道滘镇7个部门10个购买社工服务项目均提交财政支出绩效目标申报表，设置产出指标、效益指标、满意度指标等，绩效指标设置与项目内容相关，但是，部分项目没有规定社工的工作量，例如，在“红星闪耀”	3

	(7分)			完全不符合上述要求，得 0-1 分。	退役军人社会工作服务项目中，没有对社工要做的个案数、小组数等进行规定；部分项目缺少核心的效益指标，例如，在道滘镇禁毒办购买社工服务项目中，没有“戒毒人员复吸率”、“戒毒人员融入社会人数”等体现禁毒戒毒效果的指标。该指标扣 1 分。	
		绩效指标明确性	3	绩效指标清晰、细化、量化，得 3 分；主要指标清晰、细化、量化，得 1-2 分；不清晰、无细化和量化指标，得 0 分。	多数绩效指标清晰、细化和量化，并设置明确的预期值。但是，部分项目的绩效指标不够明确，例如，在“道青空间”青少年综合服务中心社工服务中，社会效益指标为“活动达到预期效果反响良好”，该指标无法进行衡量；在居家养老服务的满意度指标中，预期值为“满意”，没有具体的指标值。该指标扣 1 分。	2
实施过程 (25分)	资金管理 (8分)	财务管理合规性	4	项目资金管理制度、财务管理制度健全，按制度核算、按规定用途和标准使用资金，财务资料真实完整，得 4 分；部分账务处理不规范，财务资料不完整，酌情扣 2-3 分；有虚列、截留、挤占、挪用、超标等问题该项得 0 分。	道滘镇 7 个部门 10 个购买社工服务项目经费的拨付与使用流程是：由承接主体按照服务合同规定，定期向购买主体提出资金申请，购买主体核准后向东莞市财政局道滘分局提交资金拨付申请，东莞市财政局道滘分局审核之后，将经费拨付给承接主体。承接主体每月定期向社工发放工资薪酬。资金拨付与使用流程符合政府购买社会工作服务资金管理规定。社工服务费用包括人员薪酬、税费、管理费、活动经费等方面，2021 年道滘镇 7 个部门 10 个购买社工服务项目社工服务费用实际支出 259.7 万元，其中，社工人员薪酬支出 238.74 万元，社工人员薪酬支出占社工服务费用比例为 91.92%，符合《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》规定的“人力成本不低于 83%”。经抽查核实，社会工作服务项目费用支出用途符合要求，财务资料和记账凭证真实，社工薪酬发放到位，暂未发现资金虚列、截留等问题。	4
		预算调整率	2	预算调整率=（预算调整数/预算数）×100%。预算调整率=0 得 2 分；0%< 预算调整率≤25%得 1 分；预算调整率 >25%得 0 分。	2021 年道滘镇 7 个部门 10 个购买社工服务项目经费均按照合同约定申请和拨付，年中预算没有调整，预算调整率 0%。	2

		预算执行率	2	预算执行率=（实际支出金额/预算资金额）*100%。预算执行率=100%得2分；90%≤预算执行率<100%，得1分；预算执行率<90%，得0分。	2021年道滘镇7个部门10个购买社工服务项目社工服务费用预算259.7万元，实际支出259.7万元，预算执行率为100%。	2
业务管理（17分）		管理制度健全性	4	内控、业务管理制度健全、管理流程清晰得4分，管理制度基本健全、管理流程较清晰得2-3分，管理制度不健全，得0-1分。	项目主要依据《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》、《政府购买社会工作服务资金使用管理办法》、《东莞市关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的实施办法》、《东莞市居家养老服务管理办法（修订）》等执行，同时，结合道滘镇和不同领域服务实际情况，承接主体制定相应的管理制度，例如，道滘镇残疾人康复就业服务中心制定的管理制度包括财务管理制度、档案管理制度、安全管理制度、考勤制度、服务意见及投诉处理制度等；作为承接道滘镇居家养老服务项目、道滘镇社工岗位采购服务经费、道滘镇禁毒办购买社工服务项目、道滘镇平安建设宣传服务项目等较多项目社工机构，东莞市沁源社会工作服务中心制定专业服务程序、外展服务制度、转介服务制度、服务监督及自查制度、督导制度等一系列社工专业服务制度，以及机构部门及岗位职责规范、培训管理制度、绩效考核制度、薪资和福利制度等一系列行政管理制度，承接主体制定较为完善的项目管理和服制度，为各项服务开展提供有力的制度保障。但是，从提交资料与核查情况看，市级政府购买社工服务管理制度和承接主体管理制度都比较完善，而作为介于两者之间的购买主体，道滘镇购买服务部门的管理制度则存在明确的欠缺，无论是购买服务最多的道滘镇公共服务办，还是道滘镇妇女联合会、东莞市道滘镇综合治理办公室等，均未制定政府购买社工服务的管理制度。该指标扣1分	3

		制度执行有效性	7	在充分保障项目管理组织和人员情况下，遵守相关法律法规和业务管理规定，执行了可行性研究、招标、采购、验收等程序。完全按制度执行得7分，否则视执行情况酌情扣分。	《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》、《政府购买社会工作服务资金使用管理办法》、《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》，以及承接主体制定的管理制度，得到较为有效得执行。一是各部门开展的政府购买社工服务招投标流程、环节和内容符合《东莞市政府购买社会工作服务实施办法》的规定；二是承接主体根据合同和相关规定，制定年度服务计划和月度计划；三是在服务过程中，承接主体和社工按照要求记录各种台账，台账记录较为完整规范。但是，在项目验收环节上，主要由承接主体开展验收，而作为购买主体的政府部门对于项目验收的参与程度不足，缺少购买主体进行项目验收的资料。该指标扣1分。	6
		项目质量可控性	6	已制定或具有相应的项目质量要求或标准并采取相应的项目质量检查、监督、验收等必需的控制措施或手段，且未发生质量问题和安全事故得6分；质量控制措施基本到位且未发生质量问题和安全事故得3-5分；不到位或发生质量问题和安全事故得0-2分。	承接主体对于社工的服务内容、服务流程、服务方法、服务标准等均有较为明确的规定，通过检查、督导等方式解决社工在服务过程中遇到的问题、困惑和难题，提高社工服务技能，保证社工服务质量。但是，服务质量主要由承接主体进行内部控制和管理，购买主体对于服务质量的控制有所欠缺，购买主体既缺乏服务质量控制制度，又未对服务质量进行实质性监管。该指标扣1.5分。	4.5
项目绩效(60)	项目产出(30分)	受益人数	5	受惠老年人、受惠残疾人、戒毒人员、社区矫正人员、青少年、妇女等服务对象人数符合合同要求或年度预期人数，得5分，否则根据实际情况扣分。	道滘镇残疾人康复就业服务中心运营项目服务学员数量计划指标值≥30人，完成值为31人；道滘镇居家养老服务项目受益人数计划指标值540人，完成值为683人。其他项目没有受益人数做出规定，酌情扣0.5分。	4.5
		社区矫正人员和刑满释放人员帮教率	3	社区矫正人员和刑满释放人员帮教率100%，得3分，不足100%，以100%为基数，每下降5%，扣1分，扣完为止。	2021年道滘镇新增入矫矫正对象67人，接收安置帮教对象62人，全部纳入帮教，帮教率100%。	3

	服务内容完整性	4	服务内容符合合同要求或年度计划方案的要求，得4分，否则根据实际情况扣分。	10个购买社工服务项目中的大多数项目均按照合同要求提供相应的服务内容，但是，部分项目提供的服务内容不够完整，例如，在居家养老服务项目中，根据合同规定，需提供生活照料、医疗保健、精神关爱、提供康复护理、生活照料、卫生清洁、助餐配餐、日间托管、文化娱乐、精神慰藉、“平安铃”等居家养老服务项目，实际上提供服务主要是陪同外出、送餐、卧床护理、按摩、精神关怀、房屋清洁、更换洗涤、洗衣等，与合同规定的服务内容有一定区别，服务内容不够完整，该指标扣1分	3
	服务任务数量	4	各项服务内容的数量符合合同要求或工作方案要求，得4分，否则根据实际情况扣分。	10个购买社工服务项目均较好完成预定的服务任务数量，例如，2021年道滘镇居家养老服务项目累计完成个案20个、小组1个、社区活动44场、常规服务4项、志愿者数量93人、家务服务68868人次、生活照料服务45436人次、康复护理服务30259人次、精神慰藉服务17772人次、居家安全服务186人次、疫情服务39340人次、配餐服务46027餐次；道滘镇社工岗位采购服务经费累计完成个案18个、小组6个、社区活动44场、社区家访172场，咨询建档194个，组织志愿者培训2场，志愿者参与服务人次278人次；道滘白玉兰家庭服务中心项目完成活动9个、小组2个、个案8个、建档30个、发展志愿者47人、志愿者培训8次。	4
	服务质量	5	服务质量符合相应的行业标准、合同规定的标准等，得5分，否则根据实际情况扣分。同时根据问卷调查的结果进行打分。	多数购买社工服务项目能够按照相应服务领域的标准开展服务工作，但是，部分项目未提供服务质量标准，例如，家庭教育专项经费、“道青空间”青少年综合服务中心社工服务、道滘镇平安建设宣传服务项目等，未见相关服务标准，服务标准缺失，将难以保障服务质量。另外，通过“服务需求征求”、“社工服务的作用”两个方面评估服务质量。在“服务需求征求”方面，调查结果显示，经常征求意见比例为78.23%；在“社工服务的作用”方面，调查结果显示，认为非常有帮助的比例为74.29%。两个比例均未达到80%，表明服务质量存在一定不足。该指标	4

				扣 1 分。	
	社工服务专业性	5	根据问卷调查结果给分，专业性评价 $\geq 90\%$ ，得 5 分。不足 90%，以 90%为基数，每下降 5%，扣 1 分。	根据问卷调查结果，76.5%调查对象认为社工服务非常专业，19.4%认为社工服务比较专业，两者合计 95.9%。	5
	产出时效	4	社工服务工作开展符合进度安排，时效性好，得 4 分；开展基本符合进度安排，时效性一般，得 2-3 分；开展不符合进度安排，时效性较差，得 0-1 分。	根据现场抽查和所提供资料，10 个购买社工服务项目均按照合同规定时限，完成相关的服务任务工作，社工服务工作开展符合进度安排。	4
项目效益 (30分)	戒毒人员复吸率	4	戒毒人员复吸率 $\leq 1\%$ ，得 4 分，以 1%为基数，每增加 0.5%，扣 1 分，扣完为止。	根据东莞市公安局道滘分局提供的数据，2021 年戒毒人员复吸人数为 0，复吸率为 0%。	4
	戒毒人员融入社会人数	4	根据合同要求或年度计划方案确定的人数给分，符合合同或计划方案的要求，得 4 分，否则根据实际情况扣分。	根据东莞市公安局道滘分局提供的数据，2021 年戒毒人员中落实融入社会人数为 75 人，占 398 名社区戒毒（康复）人员及社会面吸毒人员的 18.84%。由于年初未明确戒毒人员融入社会人数，该指标酌情扣 0.5 分。	3.5
	社区矫正人员和刑满释放人员重新犯罪人数	5	社区矫正人员和刑满释放人员重新犯罪人数，每出现 1 名，扣 2 分，扣完为止。	根据东莞市司法局道滘分局提供的数据，2021 年社区矫正人员和刑满释放人员重新犯罪人数为 0。	5
	矛盾纠纷化解率	4	矛盾纠纷化解率=成功化解的矛盾纠纷数/社工参与化解的矛盾纠纷数*100%。以 60%为基数，每增加 5%，得 1 分，满分不超过 4 分。	2021 年社工参与化解的矛盾纠纷数为 68 宗，成功调解 58 宗，社工参与矛盾纠纷化解率为 85.29%。	4

	社工服务态度满意度	4	得分=社工服务总体满意度*4	根据问卷调查结果，84.38%调查对象对社工服务态度表示非常满意，12.93%表示比较满意，两者合计 97.31%。	4
	社工服务总体满意度	4	得分=社工服务总体满意度*4	根据问卷调查结果，83.6%调查对象对社工服务的总体情况表示非常满意，14.2%表示比较满意，两者合计 97.8%。	4
	可持续影响	5	可持续影响非常明显，得 5 分；比较明显，得 3-4 分；一般，得 2 分；较差，得 0-1 分。	社工服务项目实施有助于改善道滘镇老年人、残疾人的生存状况，尤其是改善独居老人、低收入老人、困难家庭老人、残疾老人、失能老人的生存状况，体现出党和政府对弱势群体的关心关爱，对于塑造党和政府良好形象，维护社会稳定，构建和谐有序的社会具有积极意义。项目的可持续影响较为明显。	5
评价结果	累计得分	89.5			
	绩效等级	优（得分≥90），良（90>得分≥80），中（80>得分≥70），及格（70>得分≥60），差（得分<60）。			