

深圳市福田区沙头街道办事处 2020 年度 重点项目支出绩效评价报告

项目名称：社区服务中心项目资助

被评价单位：深圳市福田区沙头街道办事处

评价机构：深圳市中政汇智管理咨询有限公司

评价时间：2021 年 10 月-12 月

目 录

一、项目基本情况	1
(一) 项目背景	1
(二) 项目内容	3
(三) 预算安排及执行情况	7
(四) 项目组织架构	8
(五) 项目绩效目标	10
二、绩效评价及结论分析	11
(一) 评价目的及依据	11
(二) 评价思路及重点	13
(三) 绩效自评开展及结果	13
(四) 重点绩效评价过程	14
(五) 评价结论及绩效分析	16
三、主要成效及经验做法	30
(一) 充分调动社区居民互助合作，建立社区资源共享平台	30
(二) 大力开展各类社区活动，建设有特色的社区文化	30
(三) 扩大中心服务的宣传面，提升服务影响力	31
(四) 为党和群众提供交流平台，筑起党的好形象	31
四、存在问题	32
(一) 绩效目标设置不规范，绩效指标编报质量有待提高	32
(二) 缺少街道监管措施，监管制度有待落实	33
(三) 服务居民满意度仍需提升，服务质量有待提高	33

五、改善措施和建议 34

（一）加强绩效目标编报管理，提高绩效指标科学性 34

（二）建立街道办监督管理制度，保障监管措施有效落实 34

（三）多方听取意见，提高服务质量和居民满意度 34

附件 1：绩效评价指标体系 36

为强化预算绩效管理，提高财政资金的使用效益，根据《中华人民共和国预算法》第五十七条规定和《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）的精神，福田区沙头街道办事处（以下简称“街道办”）聘请深圳市中政汇智管理咨询有限公司，对街道办2020年度社区服务中心项目资助项目进行了绩效评价，该项目涉及预算资金300万元。评价过程得到街道办各部门支持和配合，工作进展顺利。根据评价工作要求，街道办业务科室及社区党群服务中心对其提供的资料的真实性、完整性负责，我司负责协助街道办实施绩效评价并出具绩效评价报告。

一、项目基本情况

（一）项目背景

1. 政策背景

治国安邦，重在基层。深圳作为一个快速成长的城市，全市下辖的645个社区已全面告别农村建制，于2004年实现全域城市化。深圳作为人口密度全国第一的超大型城市，治理难、难治理的问题不言而喻，要破解这个难题，就要加强基层党建，发挥基层党建的作用。面对新形势新挑战，深圳不搞“盆景”搞平推，以标准化、规范化推进城市基层党建，从资助社区党群服务中心建设项目入手，开展党代表联络群众、帮扶生活困难党员群众、提供并组织党员志愿者服务、指导“两新”组织党建工作和本区域党员服务网络网格的建设、受理反映社情民意、推进城乡区域化党建等工作，为党员、基层干部、入党积极分子和周边群众提供基础公共

服务、特色公共服务、外部合作类服务和社区党员服务等各类服务，使得全市基层党建工作从“花开几枝”步入“满园芬芳”。

街道办为充分发挥社区党组织作用，加快基层党建，拟将党群服务中心建设成功能复合齐全、资源高效利用、环境亲民和谐的温馨家园，这对“推进高品质和谐宜居生活社区建设，积极回应人民对美好生活向往的现实需求，实现‘社区和美有变化、居民亲近有感受’的新格局”具有重要意义。

2. 立项依据

中央办公厅印发的《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》明确提出，要综合各地区位特点、人群特征、服务半径等因素，整合党建、政务和社会服务等各种资源，统筹建设布局合理、功能完备、互联互通的党群服务中心。这就要求各地依照“党委领导、区域统筹、多方参与、共驻共建”的方式建设好基层服务群众的终点站——党群服务中心，以更好地发挥基层党组织政治引领、加强治理、凝聚力量、为民服务的功能。

为贯彻落实中央、省委关于全面从严治党、大抓基层党建的部署要求，深圳市第六次党代会提出要“巩固和健全区域化党建体制，全面推进社区党建标准化规范化建设”，并出台《关于推进社区党建标准化建设的意见》，按照《意见》深圳通过推进社区组织建设、党员管理、治理结构、服务群众和工作职责“五个标准化”建设，力争短时间内建成社区党建工作标准化体系，强化社区党委在基层治理中的领导核

心和战斗堡垒作用，实现社区党建整体提升、全面过硬。

深圳市民政局关于发布《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的通知中，民政局结合政府购买社区服务相关实际和各区（新区）的反馈意见，制定了社区党群服务中心政府购买项目服务标准，包括总体要求、人力资源配置、主要服务内容、营运管理制度建设与执行、评估监管、信息平台支持和财务规范共七个方面的内容，以推进本市社区服务的发展，提升社区治理水平，建立、完善以居民为本的社区服务平台。

2020 年，街道办根据以上文件相关精神和要求，在翠湾、上沙、新洲、沙尾、沙咀、下沙、天安、新沙、金城、新华、金地、金碧共 12 个社区购买党群服务中心运营服务。

（二）项目内容

社区服务中心项目资助项目主要是通过“政府购买，社会运作”的模式开展翠湾、上沙、新洲、沙尾、沙咀、下沙、天安、新沙、金城、新华、金地、金碧等 12 个社区党群服务中心的运营服务，建立能进能出、优胜劣汰的良性竞争机制，以保证社区党群服务中心相关工作有效开展。社区服务中心项目资助的运营经费，主要用于项目工作人员薪资福利、开展专业活动、购置必要设备、场地布置等项目运营支出。服务机构每年至少应完成 8 大项服务工作（含 8 项），具体采取“5+1+2”的模式，即开展基础公共服务 5 大项、特色公共服务项目 1 项及外部合作类项目 2 项，共 8 项服务工作。具体服务类型详见下表：

表 1-1 社区党群服务中心运营服务明细表

服务类型	服务大项	服务小项	服务要求	服务细项
基础公共服务类	社区助老基础公共服务	特殊老年人服务	为社区内经济生活困难、独居、失独及空巢老年人提供入户探访、个案及群体性服务。	1. 为社区内每位困难、独居老人建立服务档案和跟踪服务记录 2. 为遇到重大或紧急生活困难的老人提供关爱及辅导服务 3. 为有需要的失独老人提供各种关爱服务 4. 为有需要的空巢老人提供支持和关爱服务（如定期探访、居家安全防护等） 5. 为有需要的对象链接资源提供相关帮扶和转介服务
		普通老年人服务	为社区老人提供身心健康、生活适应、文体康乐、人际交往、关系调试、社区融入、支持网络构建等服务	1. 连接专业资源为老年人提供疾病预防、健康管理和老年人政策优惠宣讲及咨询服务 2. 老年人生活适应和心理健康辅导 3. 培养老年人各种文体和兴趣组织团体、提供或链接相关活动场所 4. 促进老年人自我价值发挥、服务和融入社区 5. 老年人社会交往及再社会化服务 6. 老年人家庭支持及社区互助网络建设 7. 开展促进新随迁老年人社区融入的各类团体或社区活动 8. 其他符合社区老人需求的相关服务活动
	社区妇女、儿童青少年及家庭基础公共服务	儿童青少年成长支持服务	促进儿童青少年身心健康成长	1. 儿童青少年身心健康成长教育与辅导服务（含青春期教育，生活方式与人际交往辅导等） 2. 儿童青少年社会实践活动及社会参与、服务意识培养服务 3. 儿童青少年卫生与安全教育活动 4. 四点半学校 5. 儿童青少年社会交往、素质拓展训练活动 6. 儿童青少年朋辈群体互助与支持网络建设
		妇女身心健康发展服务	促进社区妇女身心健康的发展	1. 女性身心卫生健康、社会交际课程 2. 女性职业技能提升 3. 婚恋育儿观念与知识培训指导 4. 女性心理、情绪减压与疏导服务 5. 构建妇女支持与互助网络

服务类型	服务大项	服务小项	服务要求	服务细项
		家庭关系促进与辅导支持服务	促进家庭关系与家庭成员心理的健康发展,促进社区家庭间的互动与支持	1. 婚姻、亲子教育与家庭生活教育 2. 婚姻法律知识、防家暴法律知识等宣传教育 3. 隔代教养问题 4. 夫妻、亲子、婆媳等家庭关系协调与辅导 5. 构建邻里家庭互助与支持网络
		妇女、儿童青少年特殊群体与特殊家庭针对性服务	为社区内妇女、儿童青少年特殊群体与特殊家庭提供能够满足特定需求的针对性服务	1. 陷入困境家庭社会支援服务 2. 儿童青少年偏差行为矫正服务 3. 弱势儿童青少年维权、保障服务 4. 单亲家庭帮扶或关爱服务 5. 反家暴服务
	社区发展基础公共服务	社区团结、融合与互助	培养社区居民的互助意识,形成守望相助的社区氛围,弘扬、倡导社区公共意识,协调社区各类关系,促进全体居民,特别是来深建设者及其家庭成员对社区和城市的融合与适应,促进社区和谐,增加社区团结。	1. 邻里关系协调;社区各种组织间关系协调;社区各类群体间关系协调。 2. 居民自助互助意识和能力培养 3. 关爱来深建设者及其子女 4. 社区适应、融入和融合促进服务 5. 居民自助互助团体和社区公益性社会组织的孵化培育与管理 6. 社区公共服务需求调查、表达;社区居民状况、心态、情绪调查;社会公共政策倡导。
		社区义工队伍建设	建立社区义工队伍,鼓励居民积极参与志愿服务	1. 义工招募与培训 2. 组织实施义工服务项目 3. 义工督导、激励与评估 4. 形成有效的义工管理机制为社区内其它社会组织提供义工资源对接服务
	社区党员服务	党的政策宣传	协助开展党的理论方针政策宣传教育工作	1. 开设党的建设宣传栏,开展政策宣讲与学习活动
		党员服务	协助策划党员服务群众活动,发挥党员先锋模范作用	1. 协助组织党员志愿者服务活动 2. 结合“七一”等节日,配合策划开展主题党日活动
		党员教育管理	协助开展党员教育,增加党员党	1. 协助提供党务咨询和帮助 2. 协助开展党员远程教育

服务类型	服务大项	服务小项	服务要求	服务细项
			性观念	3. 协助开展党课等党员学习教育活动 4. 协助开展党史党建宣传片、先进典型展播活动等
	其他要求服务	其他工作协助服务	——	1. 协助社区党委开展党建治理服务等相关内容 2. 协助配合街道社工站改革创新建设工作 3. 配合街道社区管理体制改革工作 4. 协助配合做好社区党群服务中心的管理运作和社区公共事件的应急与援助工作 5. 根据社区需求与特色另行交代的其他工作事项
特色公共服务类(五选一)	结合社区特点自主开展的特色公共服务项目	药物滥用、社区矫正人员服务	促进药物滥用者、社区矫正人员回归正常的社会生活轨道,减少与社会生活的冲突,推动构建良好社区环境,促进社会关爱与接纳	1. 情绪与压力管理 2. 心理援助与社会支援服务 3. 社会功能恢复与发展 4. 家庭关系调适与治疗 5. 人际交往及社会融入 6. 禁毒及预防犯罪知识普及 7. 提供相关法律政策咨询与援助 8. 为有需要的个人提供转介服务 9. 社区关爱及社区接纳氛围的营造
		残疾人与特困人群服务(社区由同类群体20人及以上)	为残疾人及特困人员提供必要的救助服务,整合社区资源,提供物质、经济等援助,在制度性救助之外,发挥社区救助主体作用,提升贫困群体的生活水平和质量	1. 社会救助政策讲解与咨询 2. 经济援助及紧急支援 3. 心理援助与社会支援服务 4. 家庭探访及个案管理服务 5. 失业困难人员就业技能培训与辅导 6. 减压、情绪与心理辅导 7. 精神患者及其家属服务 8. 结对帮扶与邻里关爱 9. 为有需要的个人提供转介服务 10. 政策倡导与社区环境改善,家庭及社区支持网络建设
		社区营造与发展	整合资源、联合社区各种力量、促进社区发展	1. 社区需求表达机制建设与实践 2. 居民社区参与意识和能力培育服务 3. 利用社区资源、组织社区各种力量,举办各类社区大型活动(如社区邻里节、社区文化节、社区运动会等) 4. 社区发展相关的政策倡导 5. 挖掘、培育和传承社区文化,营造社区品牌服务
		社区危	对社区内发生的	1. 社区内发生的公共危机事件的评估和

服务类型	服务大项	服务小项	服务要求	服务细项
		介入和社区公共事件应急救援	公共危机事件进行主动介入，以及发挥资源平台作用，降低社区公共事件造成的风险和伤害	介入服务，并及时向有关部门报备 2. 提供场地、设施及人力支持，配合和协助有关部门做好社区公共事件的应急与援助工作 3. 联合专业力量，宣传和普及社区防灾减灾知识和培养居民自我紧急救助能力 4 配合或协助有关部门开展社区内发生的其他紧急公共事件服务
		其他特色服务	符合社区需求的，中心利用各种资源，自主开发的其他特色公共服务项目	1. 运营机构以社区需求为本，根据自身优势开发的专业化较强的特色服务项目 2. 针对国际化社区建设、国际友人和金融行业等方面提供专业服务项目
外部合作类（三选二）	通过中心平台引入或开展的外部合作类服务	社区民生微实事服务类项目	结合社区的特定需求，在街道和社区党委的领导下，开展或配合开展社区民生微实事服务类项目	1. 从市、区、街道民生微实事服务项目库中选取服务类项目，或根据居民需求自主申报服务项目，经街道按社区审批后予以实施 2. 为其他承接民生微实事服务类项目的组织开展服务提供必要的支持，发挥平台作用（如提供社区需求表达、服务对象链接、公共场地资源对接等）
		其他政府部门购买的服务项目	其他政府部门以中心为平台，以社区需求为本，增加购买的其他服务类项目	1. 项目须围绕提高社区居民的生活福祉及解决社区问题为核心，服务内容和服务量与购买方另签合同予以约定，不得与社区党群服务中心所选的 7 项基础公共服务及 1 项特色公共服务重复
		与其他公益性社会组织及企业合作类项目	中心利用社区平台，引入其他公益性社会组织或企业的资源共同开展的服务项目	1. 中心开展的此类合同项目，需体现中心吸引社会资源的优势和能力，所开展的服务项目是有利于解决社区文体和满足社区居民公共服务需求的项目，不能以商业经营为目的

（三）预算安排及执行情况

1. 预算安排情况

街道办按照区级配套资金资助每个社区党群服务中心，同时市福彩公益金按照区级投入给予 1: 1 的配套资金支持，

其中：区级配套资金 300 万用于“社区服务中心项目经费”项目；市福彩公益金 300 万用于本项目。（街道办按照资金来源不同分别设立“社区服务中心项目经费”和“社区服务中心项目资助”两个项目，两个项目实施内容一致，本次评价项目仅评价市福彩公益金。）本项目年初预算安排为 300 万元，预算资金全年未调整，故全年预算数仍为 300 万元。

2. 预算执行情况

2020 年社区服务中心项目资助全年支出数为 300 万元，预算执行率为 100%。具体支出情况详见下表：

表 1-2 2020 年度项目预算支出明细表

单位：万元

序号	实施单位	负责社区	支出金额
1	深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心	翠湾、上沙、新洲	106.62
2	深圳市东西方社工服务社	新华、金地、金碧	51.66
3	深圳市新现代社工服务中心	天安、新沙、金城	52.29
4	深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心	沙尾、沙咀、下沙	52.08
5	深圳市志远社会工作服务社	沙尾、沙咀、下沙	12.50
6	深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心	天安、新沙、金城	12.45
7	深圳市鹏星社会工作服务社	新华、金地、金碧	12.40
合计			300.00

（四）项目组织架构

1. 项目主管部门

街道办作为本项目的主管部门，负责指导本项目工作，对项目实施单位在项目运作过程中各项工作目标的完成情况、项目经费使用及各项制度落实情况进行监管，必要时提

出整改意见和建议；协调有关部门，尽力解决项目运作中遇到的问题，为项目服务工作提供必要的支持和帮助；按合同的约定，及时拨付运营经费等。

2. 项目实施单位

本项目实施单位共七家单位，分别是深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心、深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心、深圳市新现代社工服务中心、深圳市鹏星社会工作服务社、深圳市东西方社工服务社、深圳市志远社会工作服务社和深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心，以上单位主要负责根据本合同的目标要求组建管理及服务人员队伍，并及时配备到位；制订本项目计划书，结合实际制订工作规划及具体实施方案；遵守国家法律法规及社会工作伦理道德，执行本项目计划书，全面完成本项目的各项考核指标，为服务对象提供优质的服务；定期向项目主管部门如实反映本项目的执行情况及成效；在项目实施中期及期末，及时对本项目进行自评并提供翔实的自评报告，并配合项目主管部门或委托的机构开展的例行检查、中期及期末评估考核；需按要求每月向区级主管部门报送相关服务数据和工作材料等。项目实施单位具体负责社区范围见下表：

表 1-3 项目实施单位负责运营的社区党群服务中心范围

序号	单位名称	负责社区	负责时段
1	深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心	翠湾、新洲、上沙	2019.11.01-2020.10.31 2020.11.01-2021.10.31
2	深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心	天安、新沙、金城	2019.5.01-2020.4.30 2020.5.01-2020.6.30
3	深圳市新现代社工服务中心	天安、新沙、金城	2020.7.01-2021.6.30

序号	单位名称	负责社区	负责时段
4	深圳市鹏星社会工作服务社	新华、金地、金碧	2019.5.01-2020.4.30 2020.5.01-2020.6.30
5	深圳市东西方社工服务社	新华、金地、金碧	2020.7.1-2021.6.30
6	深圳市志远社会工作服务社	沙尾、沙咀、下沙	2019.5.01-2020.4.30 2020.5.01-2020.6.30
7	深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心	沙尾、沙咀、下沙	2020.7.1-2021.6.30

（五）项目绩效目标

1. 项目绩效总目标

社区服务中心项目资助项目绩效总目标是通过本项目的实施，完成 5 项基础公共服务、2 项外部合作类服务和 1 项特色公共服务，满足社区居民的多样化、深入化的服务需要，提升社区服务的影响力。

2. 年度绩效目标编报情况

为将本项目的绩效总目标落实，街道办按照投入、产出和效益指标框架对本项目的绩效目标进行细化量化，绩效目标设置情况如下所示：

表 1-4 项目绩效目标表

一级指标	二级指标	指标内容	目标值
投入指标	测算明细	完成 12 个社区党群服务中心项目，资金拨付金额为 300 万元。	
	资金支出进度	2020 年 12 月前完成社区党群服务中心资助经费 300 万元的支出。	
产出指标	数量指标	完成 12 个社区党群服务中心项目。	≥95%
	质量指标	保证社区党群服务中心相关工作有效开展	≥95%
	工作时效	2020.01.01-2020.12.31	100%
效益指标	经济效益指标	不适用	不适用

一级指标	二级指标	指标内容	目标值
	社会效益指标	加强社区党群服务中心的规范化建设,满足辖区居民的服务要求。	$\geq 95\%$
	生态效益指标	不适用	不适用
	可持续影响	不适用	不适用
	服务对象满意度指标	辖区居民对该项目工作的开展投诉率为 0%。	$\geq 90\%$

二、绩效评价及结论分析

（一）评价目的及依据

1. 评价目的

本次评价将围绕项目决策情况、项目管理情况及项目绩效情况而开展，力求从绩效的角度发现该项目资金使用过程中取得的成绩和产生的问题，优化财政支出管理改革，为下一步社区服务中心项目资助管理实施奠定基础。具体目标如下：

（1）通过评价，了解社区服务中心项目资助的基本状况，对项目背景、项目意义、项目现状和项目内容做深入调研和分析；

（2）通过评价，了解社区服务中心项目资助项目的产出和效果情况，及整体绩效状况；

（3）通过评价，发掘社区服务中心项目资助对促进基层党建的现实意义和实际价值；

（4）通过评价，从绩效的角度发现该项目决策、实施和管理过程中存在的问题，寻求解决方案，为进一步深化社区服务中心项目资助项目发展提供依据，以促进基层党建水

平的不断提高。

2. 评价依据

社区服务中心项目资助评价依据主要包括两个方面，一是项目相关领域方面，即社区服务中心项目资助项目涉及的相关行业方面的政策规划、管理制度、审计报告、财政监督检查报告等材料；二是绩效评价方面，实施绩效评价工作的指导性文件等。具体包括以下几项内容：

（1）中央办公厅印发的《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》；

（2）中共深圳市委办公厅《关于推进社区党建标准化建设的意见》；

（3）中共深圳市委组织部、深圳市民政局《关于整合社区服务中心和社区党群服务中心的通知》；

（4）《深圳市民政局关于印发〈深圳市社区服务中心运营与评估标准〉的通知》；

（5）深圳市民政局关于发布《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的通知；

（6）《深圳市预算绩效管理暂行办法》（深财规〔2014〕8号）；

（7）《中共深圳市委办公厅 深圳市人民政府办公厅印发〈关于进一步深化预算管理改革强化预算绩效管理的意见〉的通知》（深办发〔2018〕32号）；

（8）福田区人民政府办公室关于印发《福田区财政预算管理办法》的通知（福府办〔2021〕5号）。

（二）评价思路及重点

1. 评价思路

本项目的评价思路以梳理街道办与项目实施单位的合同及相关管理内容，从项目投入、管理、产出、效果和影响对项目的全过程进行绩效评价。根据项目完成后的客观事实，对项目已达成的绩效及可预期的绩效进行鉴定，从绩效结果出发，反查项目的立项、实施及监管过程，考察项目具体实施状况、绩效目标是否偏离。

评价小组在构建指标体系的基础上，采取查阅资料、现场考察、访谈交流、问卷调查、数据分析等方法，评价项目绩效目标完成情况和项目实施的管理情况，分析评价中发现的问题并提出改善建议。

2. 评价重点

重点对各个社区党群服务中心的管理和考核情况进行评价。通过对项目预算单位相关管理制度的查阅以及项目实施单位的访谈和调研，考察街道办是否对项目实施单位制定了健全的考核、监管制度；街道的日常考核、年度考核工作是否按时完成，管理制度是否有效执行，以及项目长效管理机制建设情况如何。

（三）绩效自评开展及结果

2020 年街道办开展了社区服务中心项目资助项目自评工作，并填报了《2020 年项目支出绩效自评表》。自评表显示所有产出指标和效益指标自评结果均为达成绩效设定目标。总体自评得分为 99.37 分，除满意度指标未达标造成扣

0.63 分外，其余绩效指标自评均为满分，未反映项目实施过程中存在问题，具体自评得分情况如表 2-1 所示。

表 2-1 社区服务中心项目资助项目支出绩效自评表

一级指标	二级指标	指标内容	年度指标值	实际完成值	分值	得分
项目管理	资金管理	预算执行率	100%	100%	10.00	10.00
产出指标 (50 分)	数量指标 (20 分)	完成 12 个社区党群服务中心项目。	≥95%	95%	20.00	20.00
	质量指标 (20 分)	保证社区党群服务中心相关工作有效开展	≥95%	95%	20.00	20.00
	工作时效 (10 分)	2020.01.01-2020.12.31	100%	100%	10.00	10.00
效益指标 (30 分)	经济效益指标	不适用	不适用	不适用	0.00	0.00
	社会效益指标	加强社区党群服务中心的规范化建设，满足辖区居民的服务要求。	≥95%	95%	30.00	30.00
	生态效益指标	不适用	不适用	不适用	0.00	0.00
	可持续影响	不适用	不适用	不适用	0.00	0.00
满意度指标 (10 分)	服务对象满意度指标	辖区居民对该项目工作的开展投诉率为 0%。	≥90%	84.35	10.00	9.37
合计						99.37

(四) 重点绩效评价过程

1. 评价对象和范围

评价对象是项目主管部门和项目实施单位；评价范围是 2020 年社区服务中心项目资助项目、评价时段为 2020 年 1 月-2020 年 12 月。

2. 评价实施过程

为确保项目绩效评价工作的顺利实施，评价小组遵循特定的流程，将评价实施过程分为三个阶段。

（1）前期准备阶段。2021年10月，评价小组组织项目组，制定工作方案并确定绩效评价报告范本，发送资料清单并收集整理资料。

（2）评价实施阶段。一是评价小组根据工作方案，汇总关于本项目的问题与疑虑，前往街道办进行访谈、座谈，结合评价要求及评价总体思路，进一步了解项目资金的内容、操作流程、管理机制、资金使用、产出和效果等情况。二是进行实地调研，走访。评价小组成员挑选新沙、下沙两个党群服务中心，对其相关负责人进行关于项目具体实施情况、项目2020年度产出和成效等内容的访谈。并以此整理出12个社区资料清单需求表，发放给其他社区进行填报和资料收集。三是绩效分析。评价小组收集了12个社区党群服务中心服务成效资料和街道办2020年预算申报、绩效自评表，结合“投入-产出-结果”的逻辑路径，进行了绩效评价及分析。

（3）报告阶段。该阶段的主要工作包括撰写评价报告、报告征求意见、出具正式报告。撰写评价报告，即评价小组根据综合评价结论和项目绩效资料，按照规定的格式文本，撰写评价报告初稿。报告征求意见，即评价小组征求评价对象和其他利益相关方意见，并根据相关意见修改完成评价报告征求意见稿。出具正式报告，即评价小组组织主体正式征求

评价对象意见，根据书面意见修改并提交正式报告。

（五）评价结论及绩效分析

本次评价根据《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（财预〔2019〕5号）等相关文件规定，在分析相关政策文件材料的基础上，综合考虑项目背景、项目内容、项目预算、组织管理等因素，结合2020年街道办社区服务中心项目资助项目实际情况和资金管理情况，采取百分制设置评价指标体系。项目组经过项目资料整理及现场调研，完成“社区服务中心项目资助”项目评分，该项目综合得分为93.5分。绩效评价等级为“优”。2020年社区服务中心项目资助项目的绩效评分情况详见表2-2所示。

表 2-2 绩效评价指标体系权重分布表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目决策 (15分)	项目立项 (5分)	立项依据充分性	3分	3.00
		立项程序规范性	2分	2.00
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性	2分	1.60
		绩效目标明确性	2分	0.50
	资金投入 (6分)	预算编制科学性	3分	3.00
		资金分配合理性	3分	3.00
项目管理 (25分)	资金管理 (13分)	预算执行率	3分	3.00
		财务管理制度健全性	5分	5.00
		资金使用合规性	5分	5.00
	组织实施 (12分)	管理制度健全性	6分	5.50
		管理制度执行有效性	3分	3.00
		监管执行有效性	3分	0.50
项目产出	数量指标	社区活动开展场次	3分	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
(30分)	(11分)	个案辅导解决完成率	2分	2.00
		义工队伍建设数量	2分	2.00
		外部合作类服务项目数	2分	2.00
		特色服务项目数量	2分	2.00
	质量指标 (11分)	社区活动覆盖率	3分	3.00
		服务范围覆盖率	2分	2.00
		资源整合率	2分	2.00
		社工宣传覆盖率	2分	2.00
		街道办考核情况	2分	1.60
	时效指标 (4分)	各项工作完成及时性	4分	4.00
	成本指标 (4分)	支出进度达标率	4分	4.00
项目效益 (30分)	社会效益 (15分)	媒体报道情况	5分	5.00
		社会获奖情况	5分	5.00
		服务传播成效	5分	5.00
	可持续性指标 (3分)	社工和义工服务能力提升	3分	3.00
	满意度指标 (8分)	服务居民满意度	8分	6.80
	长效管理机制 (4分)	绩效跟踪评价	4分	4.00
合计			100分	93.5

1. 项目决策

该指标从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面对项目决策情况进行评价，共涉及6个三级指标。满分15分，评价得分13.1分，得分率87.33%，总体表现为“良”。具体评分情况如下：

(1) 项目立项

立项依据充分性。该指标用以评价项目立项的依据文件是否充分，是否与国家和地区的战略目标、发展计划以及部门的基本职能和工作计划相适应。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。本项目是以中央办公厅印发的《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》、中共深圳市委办公厅《关于推进社区党建标准化建设的意见》、中共深圳市委组织部、深圳市民政局《关于整合社区服务中心和社区党群服务中心的通知》和《深圳市民政局关于印发〈深圳市社区服务中心运营与评估标准〉的通知》等相关文件精神为依据开展的，立项依据充分，故此项得满分。

立项程序规范性。该指标用以评价项目立项是否符合规定程序，审批的文件和材料是否完整，项目立项前是否经过必要的需求调研、可行性研究等。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。街道办社区服务中心项目资助项目按照规定的程序申请设立，所提交的项目采购需求申报书等材料充足，符合相关要求，故此项得满分。

（2）绩效目标

绩效目标合理性。该指标用以评价项目是否按规定设立绩效目标；绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；项目绩效目标的设置是否符合预算绩效管理制度，目标是否规范合理等。该指标分值为 2 分，评价得分为 1.60 分。项目 2020 年虽然已按照规定设置绩效目标，但绩效目标未能充分反映项目具体应实施内容，规范性和合理性不强，故此项扣 0.4 分。

绩效目标明确性。该指标用以评价项目是否有明确的绩效目标，且绩效目标可衡量、可达成、具有相关性、规范性、准确性和时限性。该指标分值为 2 分，评价得分为 0.5 分。根据项目 2020 年度绩效目标申报表，一是该项目设置的年度目标与中长期目标表述过于笼统和简单、不明确和不清晰；二是共有五处绩效指标未细化量化或设置不准确，故此项扣 1.5 分。

（3）资金投入

预算编制科学性。该指标用以评价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、合理性情况。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。项目的预算额度按照标准编制，测算依据充分，确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配，项目经费请批件等材料健全，故此项得满分。

资金分配合理性。该指标用以考察街道办对项目预算资金分配是否有测算依据，反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。项目的预算资金分配依据充分，资金分配额度合理，并与年度产出目标相匹配，故此项得满分。

2. 项目管理

该指标从资金管理、组织实施两个方面对项目决策情况进行评价，共涉及 6 个三级指标。满分 25 分，评价得分 22 分，得分率 88%，总体表现为“良”。具体评分情况如下：

（1）资金管理

预算执行率。该指标用以考察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。预算执行率=（决算资金/调整后预算资金）×100%。该指标分值为3分，评价得分为3分。本项目全年预算数为300万元，项目支出数为300万元，预算执行率为100%。故此项得满分。

财务管理制度健全性。该指标用以评价街道办项目资金的相关财务管理制度是否健全，财务资金审批、拨付、使用流程是否规范，是否符合有关财务会计管理制度的规定。该指标分值为5分，评价得分为5分。街道办已建立了《政府采购管理内部控制制度》《预算管理内部控制制度》《沙头街道办事处制度汇编》等一系列管理制度，其中《沙头街道办事处制度汇编》又包含了街道办财务管理制度，保障了项目资金审批、拨付、使用的规范性。故此项得满分。

资金使用合规性。该指标用以评价项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。该指标分值为5分，评价得分为5分。故此项得满分。项目资金的拨付有完整的审批程序，资金支付符合相关办法，支付凭证合规，符合项目预算批复或合同规定的用途，资金拨付审批程序完整，符合合同用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，故此项得满分。

（2）组织实施

管理制度健全性。该指标用以评价社区服务中心项目资助项目管理的制度建设是否健全。该指标分值为6分，评价得分为5.5分。经过访谈调研和资料收集，本项目中各个社

区党群服务中心均建立了《场地管理制度》《服务项目遴选制度》《利益相关方管理协调制度》《合作伙伴引入与管理制度》《服务质量内控制度》《信息化技术应用管理制度》《运营管理制度》《财务管理制度》《人力资源管理制度》《社区公众参与的监督评议制度》《志愿者（义工）管理制度》《固定资产管理制度》《安全卫生与危机管理制度》《文件及档案管理制度》等管理制度，保障了项目的顺利实施，但街道办缺少对社区党群服务中心的监管制度或管理办法。故此项扣 0.5 分。

管理制度执行有效性。该指标用以评价街道办在项目实施过程中管理制度的执行情况。包括社区党群服务中心项目资助项目可行性研究或项目计划书的编写、招标文件及合同管理等执行情况。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年各个社区党群服务中心工作制度和业务管理制度执行到位，项目实施遵守相关法律法规和管理规定，合同书、验收报告等资料齐全且已及时归档、人员条件、场地设备、信息支撑等均已落实到位。故此项得满分。

监管执行有效性。该指标用以评价街道办在项目实施过程中是否对项目实施方的服务质量进行监督管理，监管执行是有效。该指标分值为 3 分，评价得分为 0.5 分。主要扣分原因是：街道办未监管项目实施方针对本项目的具体运作，扣 1 分；街道办对本项目的日常监督管理工作执行不到位，扣 1 分；街道办未做好对项目实施方履行合同及服务完成情况的监管，扣 0.5 分。此项共计扣 2.5 分。

3. 项目产出

该指标从数量指标、质量指标、时效指标、成本指标四个方面对项目决策情况进行评价，共涉及 12 个三级指标。满分 30 分，评价得分 29.6 分，得分率 98.67%，总体表现为“优”。具体评分情况如下：

（1）数量指标

社区活动开展场次。该指标用以评价社区党群服务中心社区活动开展情况，是否能够满足居民的生活娱乐需求。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年 12 个社区党群服务中心共开展了 526 场社区活动，已达到目标值。故此项得满分。各社区活动开展情况详见下表：

表 2-3 各社区党群服务中心社区活动开展情况统计表

序号	社区党群服务中心名称	社区活动数量
1	翠湾社区党群服务中心	48 场
2	新洲社区党群服务中心	45 场
3	上沙社区党群服务中心	61 场
4	天安社区党群服务中心	114 场
5	金城社区党群服务中心	44 场
6	新华社区党群服务中心	32 场
7	金地社区党群服务中心	32 场
8	金碧社区党群服务中心	20 场
9	沙尾社区党群服务中心	22 场
10	沙咀社区党群服务中心	38 场
11	下沙社区党群服务中心	45 场
12	新沙社区党群服务中心	25 场
合计		526 场

个案辅导解决完成率。该指标用以评价 12 个社区党群服务中心个案辅导解决完成情况。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。2020 年各个社区党群服务中心形成的个案已全部解决，个案辅导解决完成率为 100%。故此项得满分。各社区个案辅导解决完成情况详见下表：

表 2-4 各社区党群服务中心个案辅导解决完成统计表

序号	社区党群服务中心名称	个案数量	解决完成数量	完成率
1	翠湾社区党群服务中心	5 个	5 个	100%
2	新洲社区党群服务中心	4 个	4 个	100%
3	上沙社区党群服务中心	7 个	7 个	100%
4	天安社区党群服务中心	8 个	8 个	100%
5	金城社区党群服务中心	1 个	1 个	100%
6	新华社区党群服务中心	3 个	3 个	100%
7	金地社区党群服务中心	3 个	3 个	100%
8	金碧社区党群服务中心	6 个	6 个	100%
9	沙尾社区党群服务中心	0 个	0 个	——
10	沙咀社区党群服务中心	1 个	1 个	100%
11	下沙社区党群服务中心	8 个	8 个	100%
12	新沙社区党群服务中心	1 个	1 个	100%
合计		47 个	47 个	100%

义工队伍建设数量。该指标用以评价各个社区党群服务中心是否均组建了义工队伍。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。2020 年各个社区党群服务中心均建立了一支义工队伍，共 12 支，达到目标值，故此项得满分。

外部合作类服务项目数。指标用以评价各个社区党群服务中心是否均开展了通过中心平台引入或开展的外部合作

类服务项目。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。根据深圳市民政局关于发布《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的通知中“服务机构每年至少应完成 8 大项服务工作（含 8 项），具体采取“5+1+2”的模式，即开展基础公共服务 5 大项、特色公共服务项目 1 项及外部合作类项目 2 项，共 8 项服务工作。”等要求，每个社区党群服务中心至少要开展 2 项外部合作类服务项目，2020 年各社区党群服务中心均开展了至少 2 项外部合作类服务项目，故此项得满分。具体完成项目数详见下表：

表 2-5 各社区党群服务中心外部合作类服务项目开展情况统计表

序号	社区党群服务中心名称	外部合作类服务项目数量
1	翠湾社区党群服务中心	2 个
2	新洲社区党群服务中心	3 个
3	上沙社区党群服务中心	2 个
4	天安社区党群服务中心	2 个
5	金城社区党群服务中心	4 个
6	新华社区党群服务中心	2 个
7	金地社区党群服务中心	2 个
8	金碧社区党群服务中心	2 个
9	沙尾社区党群服务中心	2 个
10	沙咀社区党群服务中心	2 个
11	下沙社区党群服务中心	2 个
12	新沙社区党群服务中心	2 个
合计		24 个

特色服务项目数量。该指标用以评价每个社区党群服务中心是否均开展了特色服务项目。该指标分值为 2 分，评价

得分为 2 分。根据深圳市民政局关于发布《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的通知，每个社区党群服务中心每年至少开展 1 项特色公共服务项目，经过资料收集与访谈调研，2020 年各个社区党群服务中心均开展了至少一项特色公共服务项目，故此项得满分。具体完成项目数详见下表：

表 2-6 各社区党群服务中心特色公共服务项目开展情况统计表

序号	社区党群服务中心名称	特色服务项目数量
1	翠湾社区党群服务中心	1 个
2	新洲社区党群服务中心	1 个
3	上沙社区党群服务中心	1 个
4	天安社区党群服务中心	1 个
5	金城社区党群服务中心	2 个
6	新华社区党群服务中心	1 个
7	金地社区党群服务中心	1 个
8	金碧社区党群服务中心	1 个
9	沙尾社区党群服务中心	1 个
10	沙咀社区党群服务中心	1 个
11	下沙社区党群服务中心	1 个
12	新沙社区党群服务中心	1 个
合计		13 个

（2）质量指标

社区活动覆盖率。该指标用以评价 12 个社区开展的活动是否已全覆盖到所有小区，该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年 12 个社区开展的社区活动覆盖到各个方面及小区，社区活动覆盖率达到 100%，故此项得满分。

服务范围覆盖率。该指标用以评价 12 个社区党群服务中心服务范围覆盖情况。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。通过项目访谈调研与资料收集，统计到 2020 年各个社区党群服务中心服务已全覆盖到辖区内，服务范围覆盖率为 100%，故此项得满分。

资源整合率。该指标用以评价 12 个社区党群服务中心资源整合情况。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。2020 年各社区党群服务中心资源整合率均为 100%，故此项得满分。

表 2-7 各社区党群服务中心资源整合情况统计表

单位：个

序号	社区党群服务中心名称	资源整合目标数	资源整合数量	资源整合率
1	翠湾社区党群服务中心	8	8	100.00%
2	新洲社区党群服务中心	20	20	100.00%
3	上沙社区党群服务中心	17	17	100.00%
4	天安社区党群服务中心	5	5	100.00%
5	金城社区党群服务中心	11	11	100.00%
6	新华社区党群服务中心	14	14	100.00%
7	金地社区党群服务中心	3	3	100.00%
8	金碧社区党群服务中心	8	8	100.00%
9	沙尾社区党群服务中心	9	9	100.00%
10	沙咀社区党群服务中心	4	4	100.00%
11	下沙社区党群服务中心	14	14	100.00%
12	新沙社区党群服务中心	3	3	100.00%
合计		116	116	100.00%

社工宣传覆盖率。该指标用以评价宣传社工服务的覆盖

情况，是否覆盖到辖区内各个小区。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。通过项目访谈调研与资料收集，统计到 2020 年各个社区党群服务中心社工服务宣传已全覆盖到辖区内，社工宣传覆盖率为 100%，故此项得满分。

街道办考核情况。该指标用以评价街道办在合同年结束期对各个社区党群服务中心的评价分数的均值。该指标分值为 2 分，评价得分为 1.6 分。通过数据统计分析，街道办（主管部门）对 12 个社区党群服务中心评价分数平均分为 83 分，比目标值 85 分低 2 分，按照“街道办评价分数 $\geq$ 85 分时得 2 分，每下降一分，扣权重分的 10%，扣完为止。”的评分标准，此项扣 0.4 分。

（3）时效指标

各项工作完成及时性。该指标用以评价 12 个社区党群服务中心各项工作完成是否及时。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年，各个社区党群服务中心的工作均按时、及时完成，故此项得满分。

（4）成本指标

支出进度达标率。该指标用以评价项目支出进度是否达标，支出进度达标率=实际执行率/计划执行率 $\times$ 100%。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。2020 年本项目支出进度达标率为 100%，故此项得满分。

4. 项目效益

该指标从社会效益、可持续性指标、满意度指标、长效管理机制四个方面对项目效益情况进行评价，共涉及 6 个三

级指标。满分 30 分，评价得分 28.8 分，得分率 96%，总体表现为“优”。具体评分情况如下：

（1）社会效益

媒体报道情况。该指标用以评价社区党群服务中心的服务质量受到媒体报道宣传的篇数情况。该指标分值为 5 分，评价得分为 5 分。2020 年 12 个社区党群服务中心受媒体报道情况共计 148 篇，远超出目标值，故此项得满分。具体媒体报道情况详见下表：

表 2-8 各社区党群服务中心媒体报道情况统计表

序号	社区党群服务中心名称	媒体报道数量
1	翠湾社区党群服务中心	26 篇
2	新洲社区党群服务中心	9 篇
3	上沙社区党群服务中心	15 篇
4	天安社区党群服务中心	24 篇
5	金城社区党群服务中心	6 篇
6	新华社区党群服务中心	11 篇
7	金地社区党群服务中心	26 篇
8	金碧社区党群服务中心	10 篇
9	沙尾社区党群服务中心	4 篇
10	沙咀社区党群服务中心	2 篇
11	下沙社区党群服务中心	1 篇
12	新沙社区党群服务中心	14 篇
合计		148 篇

社会获奖情况。该指标用以评价各个社区党群服务中心社会获奖情况。该指标分值为 5 分，评价得分为 5 分。2020 年仅有 2 个社区党群服务中心有社会获奖，共计 2 个，达到

目标值，故此项得满分。具体社会获奖情况详见下表：

表 2-9 各社区党群服务中心社会获奖情况统计表

社区党群服务中心名称	社会获奖数量	获奖名称	颁发单位	获奖时间
上沙社区党群服务中心	1	社区联动为精神康复女子护航”——社区药品项目案例	深圳市社会工作者协会	2020.9.12
天安社区党群服务中心	1	优秀党员（中心主任）	中共深圳市福田区沙头街道工作委员会	2020.7

（2）可持续性指标

社工和义工服务能力提升。该指标用以评价社工和义工服务能力是否在持续提升。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。根据各社区党群服务中心年度服务成效报告，2020 年各社区党群服务中心的社会服务工作人员能力相较于 2018 年、2019 年有持续提升，收获了众多居民好评，故此项得满分。

（3）满意度指标

服务居民满意度。该指标用以评价服务居民对各个社区党群服务中心提供的服务的满意程度。该指标分值为 8 分，评价得分为 6.8 分。2020 年社区服务中心项目资助项目服务居民满意度平均分为 84.98，按照“依据满意度调查结果，满意度达到 $\geq 90\%$ 得 8 分，每降低 1%，扣减权重分值的 3%，低于 60% 不得分。”的评分标准，此项扣 1.2 分。

（4）长效管理机制

绩效跟踪评价。该指标用以评价是否有对项目进行绩效

评价。包括是否有开展绩效自评、绩效评价结果是否按要求公开、是否针对绩效评价结果进行整改反馈。该指标分值为4分，评价得分为4分。2020年社区服务中心项目资助项目于当年度中旬进行了整改反馈，2021年4月份开展了绩效自评，故此项得满分。

三、主要成效及经验做法

2020年社区服务中心项目资助项目在资源整合、社区活动、服务宣传、树立形象方面取得显著成果，主要包括：

（一）充分调动社区居民互助合作，建立社区资源共享平台

各社区党群服务中心通过充分调动社区居民的参与、互助合作，动员社区内外部资源，包括社区物业管理处、社区周边商家、医院、培训机构、行业协会、学校等多项资源，成功合作多场次服务，获得过场地支持、物资支持、人力支持等，充分回应社区居民的问题、需求，匹配资源提供针对性服务；同时透过党群服务中心的平台，建立社区资源共享平台，构建社区自助互助网络，多数居民从服务接受者变成服务提供者，从被接受服务，变成参与活动的同时主动提出要给社工帮忙，甚至主动联系社区资源方促进中心与各资源方合作，实现各方联动，最大程度发挥各方资源优势，提高财政资金的使用效益。

（二）大力开展各类社区活动，建设有特色的社区文化

2020年12个社区党群服务中心共开展了526场社区活动，主要包括老年人、妇女、儿童、志愿者、特殊群体等各

个领域。社区党群服务中心以社区文化活动的普及和深化作为切入点，以社区道德规范的提倡和养成作为支撑点，积极倡导社会所认同的价值观、人生观和行为方式，最终使得社区成员在长期的交往中逐步形成共同的理想目标、价值观、风俗习惯，即形成共同的社区精神。在社区精神的熏染下，不断强化居民的社区意识、凝聚力及对社区的归属感，引导居民自觉、自主地参与社区事务管理。同时，社区文化建设着重培养居民高尚的道德情操，提升居民文化品位，引导人们追求真、善、美的东西，充分发挥文化对社区成员的思想 and 行为取向的引导作用。

（三）扩大中心服务的宣传面，提升服务影响力

2020 年各个社区党群服务中心均重视服务成果宣传，积极将新闻稿发布到深圳市社区家园网、美篇、公众号、福田政府在线等媒体，以扩大中心服务的宣传面，提升服务影响力。吸引更多的社区居民自觉、自主地参与社区事务管理，直面自身的服务需求，引导社区居民在遇到困难时积极主动向社工求助和咨询，有效防止重大民事纠纷的发生和事态进一步的恶化，让问题解决在社区，矛盾化解在基层，居民群众满意在社区。

（四）为党和群众提供交流平台，筑起党的好形象

社区党群服务中心是面向群众最贴近党员的服务站点，是群众想来、爱来、盼来、还来的活动阵地，是面向党员、基层干部、入党积极分子和周边群众开展党务政策咨询、办理党内业务、传播党建理论知识的场所。2020 年各个社区党

群服务中心协助党组织开展党的理论方针政策学习及宣传、党性教育等服务，进一步凝聚党心和民心，有效发挥党员先锋模范作用，筑起中国共产党的好形象。

四、存在问题

2020 年社区服务中心项目资助在综合管理质量、效果等工作上取得显著成效。但在预算绩效管理等方面仍然存在一些问题。具体问题体现如下：

（一）绩效目标设置不规范，绩效指标编报质量有待提高

根据关于印发《中央部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》的通知要求，绩效目标应通过具体绩效指标予以细化、量化描述。设置绩效目标遵循确定项目总目标并逐步分解的方式，确保不同层级的绩效目标和指标相互衔接、协调配套。

根据 2020 年社区服务中心项目资助项目支出绩效目标申报表分析，一是年度目标表述过于简单且笼统，未根据项目职能与内容，结合绩效指标进行细化量化描述，整体设置不够规范合理，不能体现项目具体实施内容；二是绩效指标设置不规范，其数量指标、质量指标、时效指标、社会效益指标和满意度指标共计五处指标设置不准确或未细化量化。如数量指标的指标内容“完成 12 个社区党群服务中心项目。”与对应指标值“ $\geq 95\%$ ”不匹配，衔接性不强，指标逻辑不对应。若指标内容修改为“社区党群服务中心数量”，指标值修改为“12 个”，则较为规范准确。

（二）缺少街道监管措施，监管制度有待落实

根据深圳市民政局关于发布《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的通知和合同要求，作为项目责任方，监管项目实施方对本项目的具体运作，承担本项目的日常督管；做好对项目实施方履行合同及服务完成情况的监管，同时督促项目实施方每月向区级主管部门报送相关服务数据和工作材料。

项目组通过访谈调研与资料收集得知，街道办赋予项目实施方较大权利，未建立对本项目以及项目实施方的监管制度。街道办在项目实施过程中，未起到监控作用，仅在合同年结束时对各个社区党群服务中心与项目实施方进行一次服务成效监管评估，而评分主要依据项目实施方的年度服务成效报告，可能导致评分与实际情况有所出入，不够严谨准确。

（三）服务居民满意度仍需提升，服务质量有待提高

居民对社区党群服务中心满意度的高低是衡量服务工作成效的重要依据。2020年，各个社区党群服务中心在活动结束、服务结束后，均从整体满意度、服务便利度、服务态度、服务内容、活动开展频率等多个方面进行满意度调查，旨在通过问卷调查了解各社区党群中心建设运营情况在群众中的反映，查找问题，以进一步推动服务水平和服务质量“双提升”。根据各个社区党群服务中心满意度问卷调查资料收集，2020年社区服务中心项目资助项目12各社区中服务居民满意度最高值为92.43%，最低值为70.95%，平均值

为 84.98%，服务居民满意度均值未达到目标值 90%，群众满意度有待提升。

五、改善措施和建议

（一）加强绩效目标编报管理，提高绩效指标科学性

根据《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（深财绩〔2019〕5号）和《中央部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（财预〔2021〕101号）有关要求，按照绩效指标设置应高度关联、重点突出的原则，建议加强一级、二级项目之间绩效指标的有机衔接，确保任务相互匹配、指标逻辑对应、数据相互支撑，以提高绩效指标的科学性、规范性、准确性。统筹部门应依据预算安排加强对绩效目标的审核，保障绩效指标的规范性。

（二）建立街道办监督管理制度，保障监管措施有效落实

将社区服务中心项目资助项目作为系统工程，理顺监督管理机制，结合项目特点建立街道办的监督管理制度，增加监管频次，压实政府部门监管责任、外包单位履约责任，严格把控项目实施进程，建立基层现代化治理的长效机制，保障监管措施有效落实。

（三）多方听取意见，提高服务质量和居民满意度

结合社区活动类型或服务类型，增加各种角度、各种类型的满意度问卷调查，积极听取服务居民的意见及建议，有则改之，无则加勉，紧贴群众实际需求，推动转型、递送福

利、精准服务，来实的去虚的减繁的，不断提升党群服务中心的社会服务能力与居民满意度，让群众愿意进来、留得下来、还想再来，确保每个社区的党群服务中心都能得到辖区居民的肯定，将党群服务中心打造成服务群众的最佳阵地。

附件 1：绩效评价指标体系

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
项目决策 (15分)	项目立项 (5分)	立项依据充分性	3	考察项目立项的依据文件是否充分，是否与国家和地区的战略目标、发展计划以及部门的基本职能和工作计划相适应。	充分	①有项目立项政策依据（国家、省部级或市级政策依据）； ②街道社区服务中心项目资助项目符合广东省、深圳市社区服务发展规划； ③社区服务中心项目资助与项目单位职责密切相关。 以上三项各占 1/3 权重分，符合得该项权重分，不符合不得分。	3.00
		立项程序规范性	2	考察项目立项是否符合规定程序，审批的文件和材料是否完整，项目立项前是否经过必要的可行性研究、集体决策等。	规范	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②所提交的文件、材料是否符合相关要求； ③立项前期是否经过必要的需求调研、可行性研究或编制项目建议书。 若①②③齐全得权重 100%；如不符合①得 0 分；缺②扣权重 30%，缺③扣权重 30%。	2.00

	绩效 目标 (4 分)	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,是否规范合理,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	合理	①2020 年社区服务中心项目资助项目按规定设立了绩效目标; ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性; ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平; ④项目与预算确定的项目投资额或资金量相匹配; ⑤项目绩效目标的设置符合预算绩效管理制度,目标规范合理。 五项均符合得权重分 100%, 每项占权重的 1/5,符合得到相应权重分, 否则不得分。	1.60
		绩效 目标 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。	明确	①设定了明确的绩效目标得 1 分, 绩效目标不明确或不清晰, 该小项不得分; ②绩效目标合理、全面的反映了项目的所有实施内容得 0.5 分, 每发现一项未设定绩效目标, 扣 0.1 分, 该小项分值扣完为止; ③绩效目标符合实际情况, 各项指标准确、可测量得 0.5 分, 每发现一项绩效目标设置脱离实际或未细化量化(含未设指标)扣 0.1 分, 该小项分值扣完为止。 若未设定绩效目标该项指标不得分。	0.50

	资金投入 (6分)	预算编制科学性	3	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、合理性情况。	合理	①预算编制是否经过科学论证； 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，是否按照标准编制； 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。 四项都匹配得权重 100%，每项占权重的 1/4，符合得到相应权重分，否则不得分。	3.00
		资金分配合理性	3	该指标主要考察街道办对项目预算资金分配是否有测算依据，反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	合理	①预算资金分配依据是否充分，占权重的 50%，依据充分则得满分，每发现一类预算资金没有充分分配依据，扣对应权重的 10%，扣完为止； ②资金分配额度是否合理，是否与年度产出目标相匹配，占权重的 50%，额度合理、目标匹配则得满分，每发现一类预算资金分配额度不合理或目标不匹配情况，扣对应权重的 10%，扣完为止。	3.00
项目管理 (25分)	资金管理 (13分)	预算执行率	3	考察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。 预算执行率=（决算资金/调整后预算资金）×100%。	100%	与预期设定的支付进度完全匹配得 3 分，偏离预期设定的支付进度，执行率每降低 1%扣 0.1 分，扣完为止。	3.00

		财务管理制度健全性	5	考察街道办项目资金的相关财务管理制度是否健全，财务资金审批、拨付、使用流程是否规范，是否符合有关财务会计管理制度的规定。	健全	①资金、财务管理制度是否健全； ②财务资金审批、拨付、使用流程是否规范； ③是否建立财务跟踪审计制度； ④是否建立项目资金管理办法。 若①②③④齐全得权重分的 100%，缺①扣权重分的 30%，缺②扣权重分的 30%，缺③扣权重分的 20%；缺④扣权重分的 20%。	5.00
		资金使用	5	考察项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	合规	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关预算资金管理办法等规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序，以及支付凭证是否合规； ③资金支付是否符合规定的进度； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 若①②③④⑤全部符合视为使用合规，得满分； 在①④⑤同时满足时，②③中每发现一项违规情况扣当年度 20%权重分，扣完为止；存在①或④或⑤不满足时属于严重违规事项，本项指标不得分。	5.00

组 织 实 施 (12 分)	管理制度健全性	6	考察社区党群服务中心管理的制度建设是否健全。包括资金管理、财务管理、内部控制、中心管理规章制度、中心考核机制及激励机制、社工专业服务实施管理办法等等。	健全	①有建立相关的项目管理制度得 4 分，财政资金管理、财务管理、内部控制、中心管理规章制度、中心考核机制及激励机制、社工专业服务实施管理办法、街道办对项目的监督管理制度等制度每缺失一项扣 0.5 分，该小项分值扣完为止； ②建立的各项制度的要求明确，内容合理，可实施性较强得 2 分，每存在要求不明确、内容不合理、可实施性不强等情况，该小项不得分。	5.50
	管理制度执行有效性	3	考察街道办在项目实施过程中管理制度的执行情况。包括社区党群服务中心项目资助项目可行性研究或项目计划书的编写、招标文件及合同管理等的执行情况。	有效	①有关工作制度和业务管理制度执行到位得 3 分，制度执行不到位影响项目的该小项得 0 分； ②每发现一例未按合同执行的情况扣除对应权重的 10%，该小项扣完为止。	3.00
	监管执行有效性	3	考察街道办在项目实施过程中是否对项目实施方的服务质量进行监督管理，监管执行是有效。	有效	①街道办监管项目实施方针对本项目的具体运作，得 1 分； ②街道办对本项目的日常监督管理工作执行到位，得 1 分； ③街道办做好对项目实施方履行合同及服务完成情况的监管，得 0.5 分； ④督促乙方每月向区级主管部门报送相关服务数据和工作材料，得 0.5 分。	0.50

项目 产出 (30分)	数量 指标 (11分)	社区活动开展场次	3	考察社区党群服务中心社区活动开展情况, 是否能够满足居民的生活娱乐需求。	≥360场	所有社区党群服务中心 2020 年全年开展活动场次达到 360 场的目标值, 得 2 分, 每少开展 5 场, 扣 0.1 分, 扣完为止。	3.00
		个案辅导解决数完成率	2	反映 12 个社区党群服务中心个案辅导解决完成情况	100%	所有社区党群服务中心辅导解决个案的完成率达到 100%的得 2 分, 完成率每下降 5%, 扣 0.1 分, 扣完为止。	2.00
		义工队伍建设数量	2	考察各个社区党群服务中心是否均组建了义工队伍。	12 支	每个社区党群服务中心组建一支义工队伍, 得 2 分, 每当一个社区党群服务中心未组建, 扣 0.17 分, 扣完为止。	2.00
		外部合作类服务项目数	2	考察各个社区党群服务中心是否均开展了通过中心平台引入或开展的外部合作类服务项目。	2 个/社区	每个社区党群服务中心开展 2 个外部合作类服务项目, 得 2 分, 每当有一个社区党群服务中心少开展 1 个, 扣 0.2 分, 扣完为止。	2.00
		特色服务项目数量	2	考察是否每个社区党群服务中心均开展了特色服务项目。	12 个	每个社区党群服务中心均开展了特色服务项目, 得 2 分, 每当一个社区党群服务中心未开展, 扣 0.17 分, 扣完为止。	2.00
	质量 指标 (11分)	社区活动覆盖率	3	考察 2020 年 12 个社区开展的活动是否已全覆盖到所有小区	100%	社区活动覆盖率达到 100%得 2 分, 覆盖率每下降 1%, 扣 0.1 分, 扣完为止。	3.00

		服务范围覆盖率	2	考察 12 个社区党群服务中心服务范围覆盖情况。	100%	服务范围覆盖率达到 100%得 2 分，覆盖率每下降 1%，扣 0.1 分，扣完为止。	2.00
		资源整合率	2	考察 12 个社区党群服务中心资源整合情况。	≥90%	资源整合率达到 90%得 2 分，每下降 1%，扣 0.1 分，扣完为止。	2.00
		社工宣传覆盖率	2	考察宣传社工服务的覆盖情况，是否覆盖到辖区内各个小区。	100%	社工宣传覆盖率达到 100%得 2 分，覆盖率每下降 5%，扣 0.1 分，扣完为止。	2.00
		街道办考核情况	2	考察街道办在合同年结束期对各个社区党群服务中心的考核评价分数的均值	≥85 分	街道办评价分数≥85 分时得 2 分，每下降一分，扣权重分的 10%，扣完为止。	1.60
	时效指标（4 分）	各项工作完成及时性	4	考察 12 个社区党群服务中心各项工作完成是否及时。	及时	12 个社区党群服务中心各项工作完成均及时得 3 分，每存在 1 个工作未及时完成，扣 5%权重分，扣完为止。	4.00
	成本指标（4 分）	支出进度达标率	4	考察项目支出进度是否达标，支出进度达标率=实际执行率/计划执行率×100%。	≥95%	严控项目支出进度，支出进度达标率大于或等于 95%时，得 2 分；每当降低 2%，扣 0.2 分。	4.00

项目效益 (30分)	社会效益 (15分)	媒体报道情况	5	反映社区党群服务中心的服务质量受到媒体报道宣传的篇数情况	≥60篇	媒体报道总篇数达到60篇及以上的得5分,每少一篇,扣0.5分,扣完为止。	5.00
		社会获奖情况	5	考察各个社区党群服务中心社会获奖情况	2次	所有社区党群服务中心社会获奖总次数达到2次,得5分,每缺少一次,扣2.5分。	5.00
		满足辖区居民民生福利需求	5	考察项目的实施是否有效满足辖区居民民生福利需求	有效满足	每个社区党群服务中心做提供的服务可有效满足辖区居民民生福利需求的,得5分,每有1个社区党群服务中心不能够满足,扣1分,扣完为止。	5.00
	可持续性指标 (3分)	社工和义工服务能力提升	3	考察社工和义工服务能力是否在持续提升	持续提升	社工和义工服务能力相较于2018年、2019年有持续提升,得3分,未提升或下降则该项不得分。	3.00
	满意度指标 (8分)	服务居民满意度	8	考察服务居民对社区党群服务中心提供的服务的满意程度。	≥90%	依据满意度调查结果,满意度达到≥90%得8分,每降低1%,扣减权重分值的3%,低于60%不得分。	6.80

	长效 管理 机制 (4 分)	绩效 跟踪 评价	4	考察是否有对项目进行绩效评价。包括是否有开展绩效自评、绩效评价结果是否按要求公开、是否针对绩效评价结果进行整改反馈。	开展	①开展了绩效自评得2分,未开展该小项不得分; ②绩效评价结果按要求进行了公开得1分,未按要求公开该小项不得分; ③及时进行了整改反馈得1分,未整改或整改不及时该小项不得分。	4.00
合计							93.50