

2024年度济南市历城区 民政局本级决算

目 录

第一部分 单位概况

一、单位职责

二、机构设置

第二部分 2024年度单位决算表

一、收入支出决算总表

二、收入决算表

三、支出决算表

四、财政拨款收入支出决算总表

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2024年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

单位概况

一、单位职责

区民政局贯彻党的民政工作方针和政策，落实党中央关于民政事业的决策部署，按照省委、市委要求和区委有关安排，推动民政事业高质量发展，在履行职责过程中坚持和加强党对民政事业的集中统一领导。主要职责是：

（一）贯彻执行民政事业发展法律、法规和政策、规划，拟定全区民政事业发展规划和相关政策并组织实施。

（二）负责全区社会团体、基金会、社会服务机构等社会组织管理工作，依法对社会组织进行管理和执法监督，同步指导相关党建工作，承担中共济南市历城区社会组织综合委员会的日常工作。

（三）拟订全区城乡居民最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助、生活无着流浪乞讨人员等社会救助政策和标准并组织实施，统筹城乡社会救助体系建设，负责监督检查社会救助政策和救助资金的落实。参与拟定医疗、住房、教育、就业、司法等救助相关办法。指导开展社会救助家庭经济状况核对工作。承办区级生活类救助物资储备工作。指导监督来济定居“三峡”工程移民的管理服务工作。

（四）拟定全区城乡基层群众自治组织建设和社区治理政策，指导城乡社区治理体系和治理能力建设，提出加强和改进城乡基层政权建设、推进乡镇政府服务能力建设的建议，推动基层民主政治建设。

（五）拟定全区行政区划管理政策和行政区域界线、地名管理办法并组织实施，拟定全区行政区划总体规划，负责乡镇、街道办事处行政区域的设立、命名、变更和政府驻地迁移审核工作，负责本区与邻区及区内行政区域界线的勘定和管理工作，受区政府委托负责区内行政区域边界争议的调查和调处，负责全区地名管理工作。

（六）负责全区婚姻登记管理工作，承办全区涉外、涉港澳台及华侨婚

姻登记，推进婚俗改革。

（七）负责指导全区殡葬管理工作，指导殡葬服务机构管理服务工作，推进殡葬改革。

（八）统筹推进、督促指导、监督管理全区养老服务工作，拟定全区养老服务体系建设规划、政策、标准并组织实施，承担老年人福利和特殊困难老年人救助工作。负责老龄工作综合协调、督促指导，拟订并协调落实全区积极应对人口老龄化的政策措施，指导协调全区老年人权益保障工作，推动落实老年优待政策，承担区老龄工作委员会办公室的具体工作等职责。

（九）拟订全区残疾人权益保护政策，统筹推进残疾人福利制度建设和康复辅助器具产业发展。

（十）指导全区儿童福利、孤弃儿童保障、儿童收养、儿童救助工作，落实保护政策、标准并组织实施，健全农村留守儿童关爱服务体系和困境儿童保障制度。

（十一）组织拟订全区促进慈善事业发展政策，指导社会捐助工作。

（十二）指导全区社会工作，组织推行社会工作人才队伍建设，推进相关志愿者队伍建设。

（十三）协助做好涉及招商引资工作的民生保障、社会工作等领域的招商服务工作。

（十四）管理国家和省、市、区拨付的民政事业经费，指导监督民政事业经费的使用，负责全区民政统计工作。

（十五）负责人大代表建议、政协提案的办理工作。

（十六）负责本领域内党的建设、意识形态、宣传思想和群众工作。

（十七）履行法律、法规、规章规定的其它职责。

（十八）完成区委、区政府交办的其他任务。

（十九）职能转变。按照党中央、国务院关于转变政府职能、深化“放管服”改革，深入推进审批服务便民化的决策部署，认真落实省委、省政府深化“一次办好”改革，市委、市政府深化“一次办成”改革的要求，组织推进本系统转变政府职能。区民政局应强化基本民生保障职能，为困难群众、孤老孤残孤儿等特殊群体提供基本社会服务，促进资源向薄弱地区、领域、环节倾斜。积极培育社会组织、社会工作者等多元参与主体，推动搭建基层社会治理和社区公共服务平台。

二、机构设置

本单位内设3个职能科室，分别是：办公室、社会事务科（挂社会组织管理科牌子）、基层建设与社区建设科（挂区划地名科牌子）。

第二部分

2024年度单位决算表

收入支出决算总表

公开01表

单位：济南市历城区民政局（本级）

金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	28,232.86	一、一般公共服务支出	32	0.00
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	195.91	二、外交支出	33	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	34	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	35	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	36	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	37	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	38	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	39	27,096.16
	9		九、卫生健康支出	40	1,070.54
	10		十、节能环保支出	41	0.00
	11		十一、城乡社区支出	42	0.00
	12		十二、农林水支出	43	78.34
	13		十三、交通运输支出	44	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	46	0.00
	16		十六、金融支出	47	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	48	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	0.00
	19		十九、住房保障支出	50	66.17
	20		二十、粮油物资储备支出	51	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	0.00
	23		二十三、其他支出	54	117.57
	24		二十四、债务还本支出	55	0.00
	25		二十五、债务付息支出	56	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	0.00
本年收入合计	27	28,428.77	本年支出合计	58	28,428.77
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	59	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	60	0.00
	30			61	
总计	31	28,428.77	总计	62	28,428.77

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开02表

单位：济南市历城区民政局（本级）

金额单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		28,428.77	28,428.77	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	27,096.16	27,096.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20802	民政管理事务	19,823.39	19,823.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080201	行政运行	307.93	307.93	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080203	机关服务	306.69	306.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080207	行政区划和地名管理	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080208	基层政权建设和社区治理	17,581.63	17,581.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080299	其他民政管理事务支出	1,626.14	1,626.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	192.65	192.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	97.27	97.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	63.58	63.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	31.79	31.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20810	社会福利	1,046.28	1,046.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2081001	儿童福利	266.97	266.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2081002	老年福利	275.18	275.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2081004	殡葬	39.92	39.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2081006	养老服务	464.20	464.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20811	残疾人事业	1,746.18	1,746.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2081107	残疾人生活和护理补贴	1,746.18	1,746.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20819	最低生活保障	3,043.86	3,043.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
2081901	城市最低生活保障金支出	561.18	561.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2081902	农村最低生活保障金支出	2,482.67	2,482.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20820	临时救助	154.62	154.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082001	临时救助支出	154.62	154.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20821	特困人员救助供养	604.60	604.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082102	农村特困人员救助供养支出	604.60	604.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20825	其他生活救助	189.46	189.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082501	其他城市生活救助	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082502	其他农村生活救助	186.46	186.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	295.14	295.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2089999	其他社会保障和就业支出	295.14	295.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	1,070.54	1,070.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	34.65	34.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	34.65	34.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21016	老龄卫生健康事务	1,035.89	1,035.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101601	老龄卫生健康事务	1,035.89	1,035.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
213	农林水支出	78.34	78.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21369	国家重大水利工程建设基金安排的支出	69.10	69.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2136902	三峡后续工作	69.10	69.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21372	大中型水库移民后期扶持基金支出	9.24	9.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
2137201	移民补助	9.24	9.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	66.17	66.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	66.17	66.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	66.17	66.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
229	其他支出	117.57	117.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22960	彩票公益金安排的支出	117.57	117.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2296002	用于社会福利的彩票公益金支出	117.57	117.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开03表

单位：济南市历城区民政局（本级）

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合 计		28,428.77	908.08	27,520.69	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	27,096.16	807.27	26,288.89	0.00	0.00	0.00
20802	民政管理事务	19,823.39	614.62	19,208.77	0.00	0.00	0.00
2080201	行政运行	307.93	307.93	0.00	0.00	0.00	0.00
2080203	机关服务	306.69	306.69	0.00	0.00	0.00	0.00
2080207	行政区划和地名管理	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00
2080208	基层政权建设和社区治理	17,581.63	0.00	17,581.63	0.00	0.00	0.00
2080299	其他民政管理事务支出	1,626.14	0.00	1,626.14	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	192.65	192.65	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	97.27	97.27	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	63.58	63.58	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	31.79	31.79	0.00	0.00	0.00	0.00
20810	社会福利	1,046.28	0.00	1,046.28	0.00	0.00	0.00
2081001	儿童福利	266.97	0.00	266.97	0.00	0.00	0.00
2081002	老年福利	275.18	0.00	275.18	0.00	0.00	0.00
2081004	殡葬	39.92	0.00	39.92	0.00	0.00	0.00
2081006	养老服务	464.20	0.00	464.20	0.00	0.00	0.00
20811	残疾人事业	1,746.18	0.00	1,746.18	0.00	0.00	0.00
2081107	残疾人生活和护理补贴	1,746.18	0.00	1,746.18	0.00	0.00	0.00
20819	最低生活保障	3,043.86	0.00	3,043.86	0.00	0.00	0.00
2081901	城市最低生活保障金支出	561.18	0.00	561.18	0.00	0.00	0.00
2081902	农村最低生活保障金支出	2,482.67	0.00	2,482.67	0.00	0.00	0.00
20820	临时救助	154.62	0.00	154.62	0.00	0.00	0.00

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
2082001	临时救助支出	154.62	0.00	154.62	0.00	0.00	0.00
20821	特困人员救助供养	604.60	0.00	604.60	0.00	0.00	0.00
2082102	农村特困人员救助供养支出	604.60	0.00	604.60	0.00	0.00	0.00
20825	其他生活救助	189.46	0.00	189.46	0.00	0.00	0.00
2082501	其他城市生活救助	3.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00
2082502	其他农村生活救助	186.46	0.00	186.46	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	295.14	0.00	295.14	0.00	0.00	0.00
2089999	其他社会保障和就业支出	295.14	0.00	295.14	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	1,070.54	34.65	1,035.89	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	34.65	34.65	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	34.65	34.65	0.00	0.00	0.00	0.00
21016	老龄卫生健康事务	1,035.89	0.00	1,035.89	0.00	0.00	0.00
2101601	老龄卫生健康事务	1,035.89	0.00	1,035.89	0.00	0.00	0.00
213	农林水支出	78.34	0.00	78.34	0.00	0.00	0.00
21369	国家重大水利工程建设基金安排的支出	69.10	0.00	69.10	0.00	0.00	0.00
2136902	三峡后续工作	69.10	0.00	69.10	0.00	0.00	0.00
21372	大中型水库移民后期扶持基金支出	9.24	0.00	9.24	0.00	0.00	0.00
2137201	移民补助	9.24	0.00	9.24	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	66.17	66.17	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	66.17	66.17	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	66.17	66.17	0.00	0.00	0.00	0.00
229	其他支出	117.57	0.00	117.57	0.00	0.00	0.00
22960	彩票公益金安排的支出	117.57	0.00	117.57	0.00	0.00	0.00

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
2296002	用于社会福利的彩票公益金支出	117.57	0.00	117.57	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

单位：济南市历城区民政局（本级）

金额单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	28,232.86	一、一般公共服务支出	33	0.00	0.00	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	195.91	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	27,096.16	27,096.16	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	1,070.54	1,070.54	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	44	78.34	0.00	78.34	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	66.17	66.17	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	117.57	0.00	117.57	0.00
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	28,428.77	本年支出合计	59	28,428.77	28,232.86	195.91	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	28,428.77	总计	64	28,428.77	28,232.86	195.91	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

单位：济南市历城区民政局（本级）

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
	合计	28,232.86	908.08	27,324.78
208	社会保障和就业支出	27,096.16	807.27	26,288.89
20802	民政管理事务	19,823.39	614.62	19,208.77
2080201	行政运行	307.93	307.93	0.00
2080203	机关服务	306.69	306.69	0.00
2080207	行政区划和地名管理	1.00	0.00	1.00
2080208	基层政权建设和社区治理	17,581.63	0.00	17,581.63
2080299	其他民政管理事务支出	1,626.14	0.00	1,626.14
20805	行政事业单位养老支出	192.65	192.65	0.00
2080501	行政单位离退休	97.27	97.27	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	63.58	63.58	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	31.79	31.79	0.00
20810	社会福利	1,046.28	0.00	1,046.28
2081001	儿童福利	266.97	0.00	266.97
2081002	老年福利	275.18	0.00	275.18
2081004	殡葬	39.92	0.00	39.92
2081006	养老服务	464.20	0.00	464.20
20811	残疾人事业	1,746.18	0.00	1,746.18

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
2081107	残疾人生活和护理补贴	1,746.18	0.00	1,746.18
20819	最低生活保障	3,043.86	0.00	3,043.86
2081901	城市最低生活保障金支出	561.18	0.00	561.18
2081902	农村最低生活保障金支出	2,482.67	0.00	2,482.67
20820	临时救助	154.62	0.00	154.62
2082001	临时救助支出	154.62	0.00	154.62
20821	特困人员救助供养	604.60	0.00	604.60
2082102	农村特困人员救助供养支出	604.60	0.00	604.60
20825	其他生活救助	189.46	0.00	189.46
2082501	其他城市生活救助	3.00	0.00	3.00
2082502	其他农村生活救助	186.46	0.00	186.46
20899	其他社会保障和就业支出	295.14	0.00	295.14
2089999	其他社会保障和就业支出	295.14	0.00	295.14
210	卫生健康支出	1,070.54	34.65	1,035.89
21011	行政事业单位医疗	34.65	34.65	0.00
2101101	行政单位医疗	34.65	34.65	0.00
21016	老龄卫生健康事务	1,035.89	0.00	1,035.89
2101601	老龄卫生健康事务	1,035.89	0.00	1,035.89

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
221	住房保障支出	66.17	66.17	0.00
22102	住房改革支出	66.17	66.17	0.00
2210201	住房公积金	66.17	66.17	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

单位：济南市历城区民政局（本级）

金额单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		0.00	195.91	195.91	0.00	195.91	0.00
213	农林水支出	0.00	78.34	78.34	0.00	78.34	0.00
21369	国家重大水利工程建设基金安排的支出	0.00	69.10	69.10	0.00	69.10	0.00
2136902	三峡后续工作	0.00	69.10	69.10	0.00	69.10	0.00
21372	大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	9.24	9.24	0.00	9.24	0.00
2137201	移民补助	0.00	9.24	9.24	0.00	9.24	0.00
229	其他支出	0.00	117.57	117.57	0.00	117.57	0.00
22960	彩票公益金安排的支出	0.00	117.57	117.57	0.00	117.57	0.00
2296002	用于社会福利的彩票公益金支出	0.00	117.57	117.57	0.00	117.57	0.00

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表
金额单位：万元

单位：济南市历城区民政局（本级）

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		0.00	0.00	0.00

注：本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表

单位：济南市历城区民政局（本级）

金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国（境） 费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国（境） 费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.08	0.00	3.00	0.00	3.00	0.08	3.08	0.00	3.00	0.00	3.00	0.08

注：本表反映单位本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分

2024年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024年度收、支总计均为28,428.77万元。与2023年相比，收、支总计各增加10,776.43万元，增长61.05%。主要是一是因机构改革，以前由区卫健局发放的全区老年人高龄补贴从2024年4月起由区民政局发放；二是因2023年年底新增社区工作者908人，造成2024年比上一年度社区工作者工资支出总额相应增加。

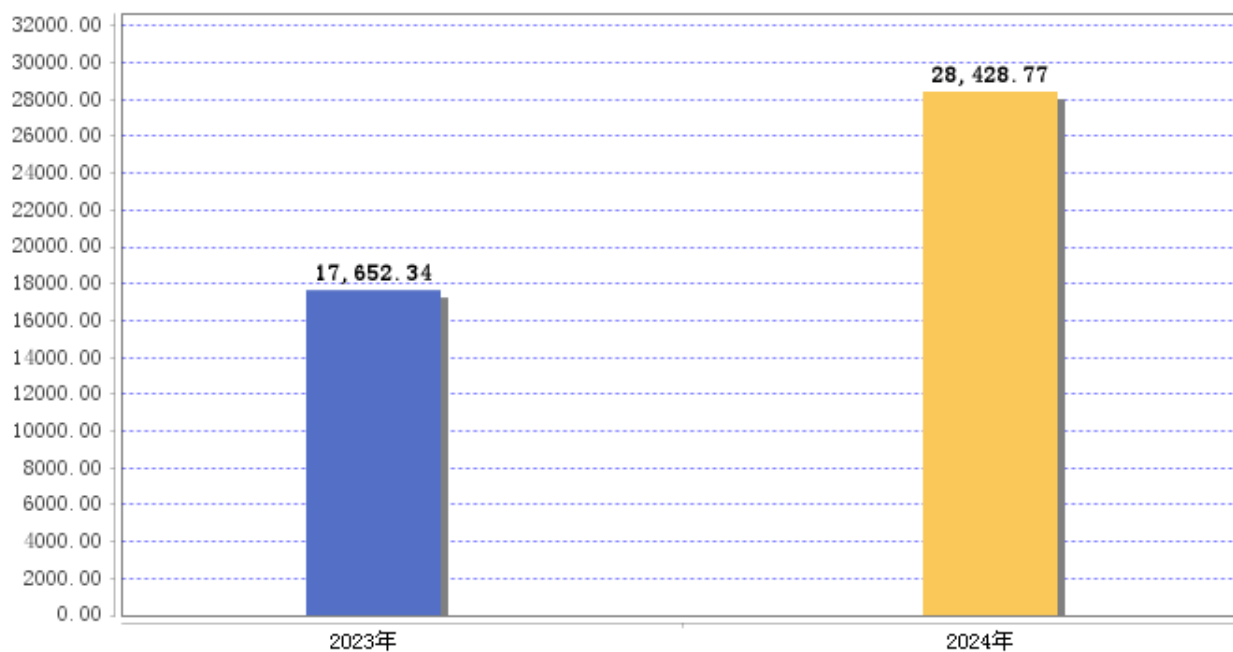
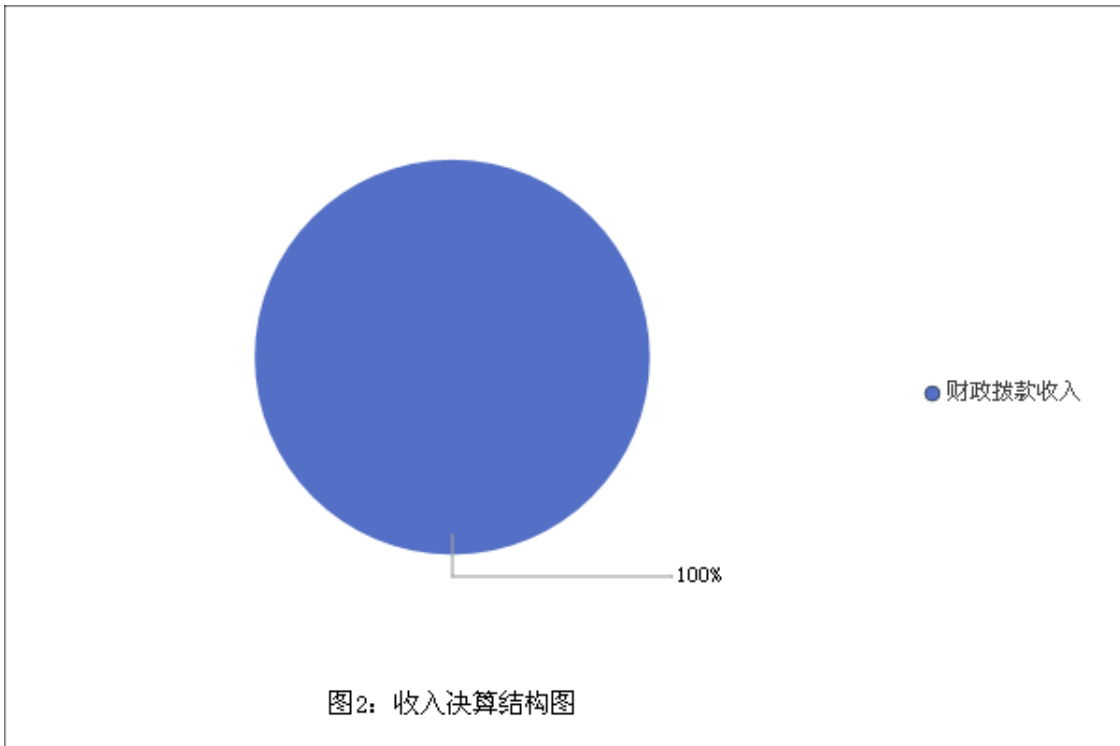


图1: 收、支决算总计变动情况图 (单位: 万元)

二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2024年度收入合计28,428.77万元，其中：财政拨款收入28,428.77万元，占100%。



（二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入28,428.77万元。与2023年度相比，增加10,776.43万元，增长61.05%。主要是一是因机构改革，以前由区卫健局发放的全区老年人高龄补贴从2024年4月起由区民政局发放；二是因2023年年底新增社区工作者908人，造成2024年比上一年度社区工作者工资支出总额相应增加。

2、上级补助收入0万元，与上年决算数据一致。

3、事业收入0万元，与上年决算数据一致。

4、经营收入0万元，与上年决算数据一致。

5、附属单位上缴收入0万元，与上年决算数据一致。

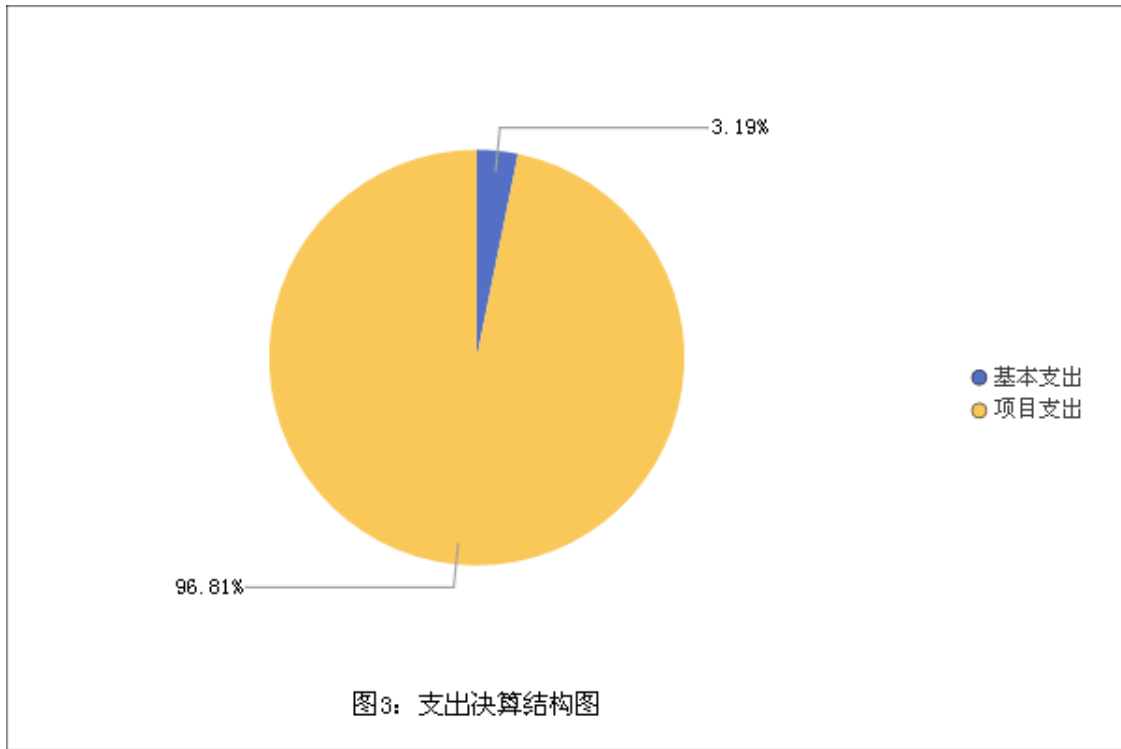
6、其他收入0万元，与上年决算数据一致。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2024年度支出合计28,428.77万元，其中：基本支出908.08万元，占

3.19%；项目支出27,520.69万元，占96.81%。



(二) 支出决算具体情况

1、基本支出908.08万元。与2023年度相比，增加112.17万元，增长14.09%。主要是因机构改革，区老年事业发展中心人员纳入民政局管理，造成本年度基本支出相应增加。

2、项目支出27,520.69万元。与2023年度相比，增加10,664.26万元，增长63.27%。主要是一是因机构改革，以前由区卫健局发放的全区老年人高龄补贴从2024年4月起由区民政局发放；二是因2023年年底新增社区工作者908人，造成2024年比上一年度社区工作者工资支出总额相应增加。

3、上缴上级支出0万元，与上年决算数据一致。

4、经营支出0万元，与上年决算数据一致。

5、对附属单位补助支出0万元，与上年决算数据一致。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024年度财政拨款收、支总计均为28,428.77万元。与2023年相比，财政拨款收、支总计各增加10,776.43万元，增长61.05%。主要是一是因机构改革，以前由区卫健局发放的全区老年人高龄补贴从2024年4月起由区民政局发放；二是因2023年年底新增社区工作者908人，造成2024年比上一年度社区工作者工资支出总额相应增加。

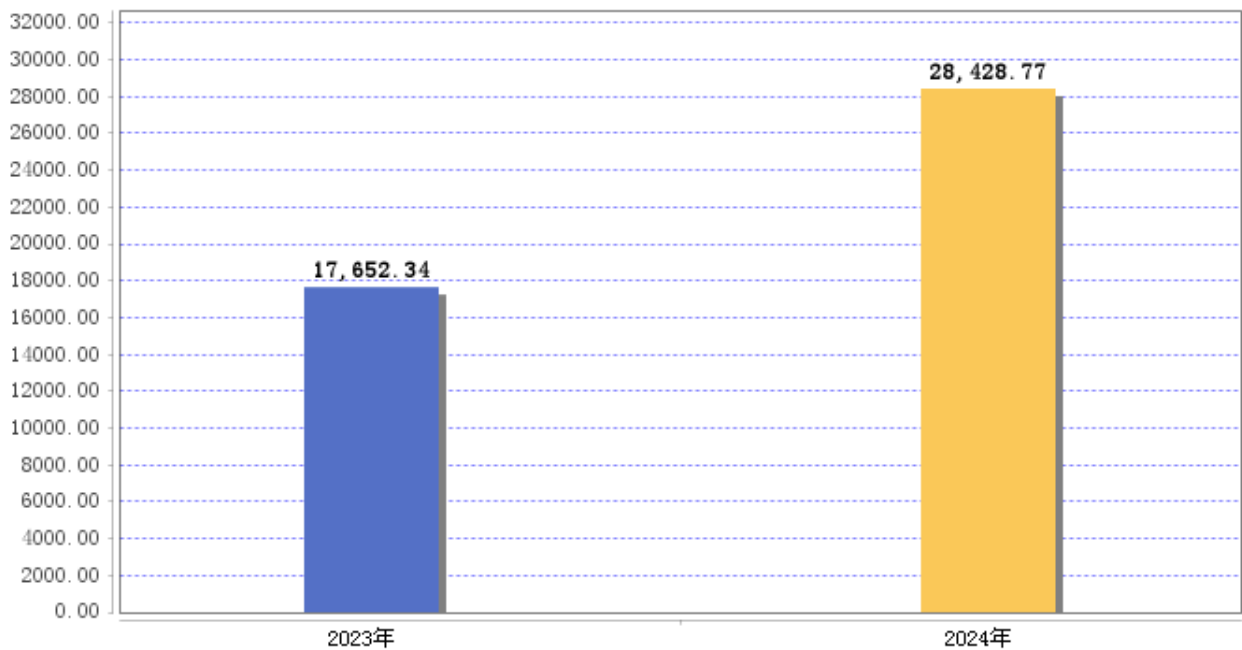


图4：财政拨款收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出28,232.86万元，占本年支出合计的99.31%。与2023年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加10,946.48万元，增长63.32%。主要是一是因机构改革，以前由区卫健局发放的全区老年人高龄补贴从2024年4月起由区民政局发放；二是因2023年年底新增社区工作者908人，造成2024年比上一年度社区工作者工资支出总额相应增加。

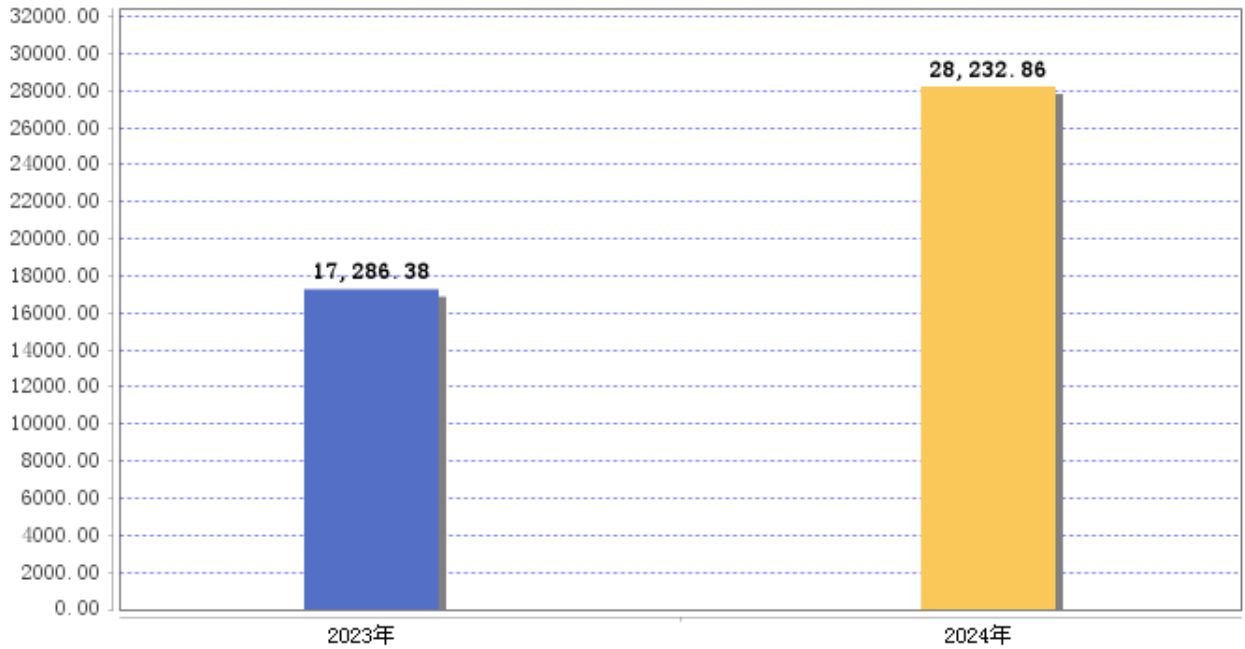
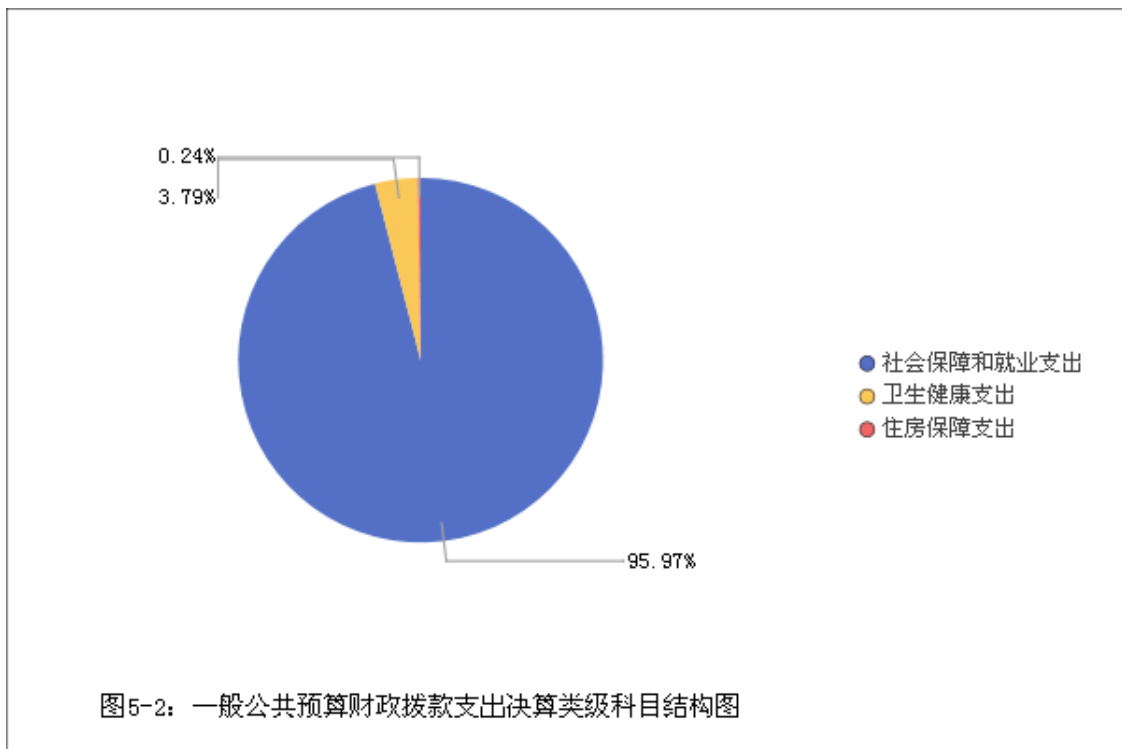


图5-1：一般公共预算财政拨款支出决算总计变动情况图（单位：万元）

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出28,232.86万元，主要用于以下方面：社会保障和就业支出（类）支出27,096.16万元，占95.97%；卫生健康支出（类）支出1,070.54万元，占3.79%；住房保障支出（类）支出66.17万元，占0.24%。



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出年初预算数为19,606.64万元，支出决算数为28,232.86万元，完成年初预算数的144%。决算数大于年初预算数，主要原因是一是因机构改革，以前由区卫健局发放的全区老年人高龄补贴从2024年4月起由区民政局发放；二是因2023年年底新增社区工作者908人，造成2024年比上一年度社区工作者工资支出总额相应增加。其中：

1、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）行政运行（项）。年初预算数为226.1万元，支出决算数为307.93万元，完成年初预算的136.19%。决算数大于年初预算数，主要原因是因机构改革，区老年事业发展中心人员编制纳入民政局管理，造成人员经费增加，导致相应支出同比上升。

2、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）机关服务（项）。年初预算数为251.38万元，支出决算数为306.69万元，完成年初预算的122%。决算数大于年初预算数，主要原因是因机构改革，区老年事业发展中心人员

编制纳入民政局管理，造成人员经费增加，导致相应支出同比上升。

3、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）行政区划和地名管理（项）。年初预算数为30万元，支出决算数为1万元，完成年初预算的3.33%。决算数小于年初预算数，主要原因是按照政府要过紧日子的要求，全力保障“三保”支出，压减一般性支出，从而使本科目决算数减少。

4、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）基层政权建设和社区治理（项）。年初预算数为14,126.19万元，支出决算数为17,581.63万元，完成年初预算的124.46%。决算数大于年初预算数，主要原因是社区专职工作者人员及薪酬增加，导致相应支出同比上升。

5、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）其他民政管理事务支出（项）。年初预算数为187.2万元，支出决算数为1,626.14万元，完成年初预算的868.66%。决算数大于年初预算数，主要原因是一是因上缴税务机关税款及滞纳金；二是因机构改革，区老年事业发展中心人员编制纳入民政局管理，造成办公费增加，导致相应支出同比上升。

6、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项）。年初预算数为114.59万元，支出决算数为97.27万元，完成年初预算的84.89%。决算数小于年初预算数，主要原因是因政策变动，本年预算的退休人员精神文明奖未发放，导致决算数小于年初预算数。

7、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算数为56.82万元，支出决算数为63.58万元，完成年初预算的111.9%。决算数大于年初预算数，主要原因是因机构改革，区老年事业发展中心人员编制纳入民政局管理，造成基本养老保险缴费增加，导致相应支出同比上升。

8、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位单

位职业年金缴费支出（项）。年初预算数为28.41万元，支出决算数为31.79万元，完成年初预算的111.9%。决算数大于年初预算数，主要原因是因机构改革，区老年事业发展中心人员编制纳入民政局管理，造成职业年金缴费增加，导致相应支出同比上升。

9、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）儿童福利（项）。年初预算数为218.58万元，支出决算数为266.97万元，完成年初预算的122.14%。决算数大于年初预算数，主要原因是一是当年度儿童福利补助标准提高，二是上级下达配套资金。

10、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）老年福利（项）。年初预算数为286.81万元，支出决算数为275.18万元，完成年初预算的95.95%。决算数小于年初预算数，主要原因是年初预算居家养老服务及适老化改造项目已经开展，但资金未能完全支付，导致决算数小于年初预算数。

11、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）殡葬（项）。年初预算数为60万元，支出决算数为39.92万元，完成年初预算的66.53%。决算数小于年初预算数，主要原因是按照政府要过紧日子的要求，全力保障“三保”支出，压减一般性支出，从而使本科目决算数减少。

12、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）养老服务（项）。年初预算数为512万元，支出决算数为464.2万元，完成年初预算的90.66%。决算数小于年初预算数，主要原因是机构建设补助及机构运营补助项目已经开展，但资金未能支付，导致决算数小于年初预算数。

13、社会保障和就业支出（类）残疾人事业（款）残疾人生活和护理补贴（项）。年初预算数为1,087.03万元，支出决算数为1,746.18万元，完成年初预算的160.64%。决算数大于年初预算数，主要原因是一是当年度残疾人生活和护理补贴标准提高；二是上级下达配套资金。

14、社会保障和就业支出（类）最低生活保障（款）城市最低生活保障金支出（项）。年初预算数为240万元，支出决算数为561.18万元，完成年初预算的233.83%。决算数大于年初预算数，主要原因是一是当年度城市最低生活保障标准提高，二是上级下达配套资金。

15、社会保障和就业支出（类）最低生活保障（款）农村最低生活保障金支出（项）。年初预算数为1,008万元，支出决算数为2,482.67万元，完成年初预算的246.3%。决算数大于年初预算数，主要原因是一是当年度农村最低生活保障标准提高，二是上级下达配套资金。

16、社会保障和就业支出（类）临时救助（款）临时救助支出（项）。年初预算数为220万元，支出决算数为154.62万元，完成年初预算的70.28%。决算数小于年初预算数，主要原因是申请临时救助资金的人数减少，支出相应减少。

17、社会保障和就业支出（类）特困人员救助供养（款）农村特困人员救助供养支出（项）。年初预算数为375.12万元，支出决算数为604.6万元，完成年初预算的161.18%。决算数大于年初预算数，主要原因是一是当年度农村特困人员补助标准提高，二是上级下达配套资金。

18、社会保障和就业支出（类）其他生活救助（款）其他城市生活救助（项）。年初预算数为90.75万元，支出决算数为3万元，完成年初预算的3.31%。决算数小于年初预算数，主要原因是按照政府要过紧日子的要求，全力保障“三保”支出，压减一般性支出，从而使本科目决算数减少。

19、社会保障和就业支出（类）其他生活救助（款）其他农村生活救助（项）。年初预算数为62.05万元，支出决算数为186.46万元，完成年初预算的300.5%。决算数大于年初预算数，主要原因是当年度农村生活救助人员增多，救助支出相应增加。

20、社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）。年初预算数为347万元，支出决算数为295.14万元，完成年初预算的85.05%。决算数小于年初预算数，主要原因是根据社会工作服务总站建设工作任务安排专项资金，但因项目未完结，资金未能支付，导致决算数小于年初预算数。

21、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。年初预算数为29.89万元，支出决算数为34.65万元，完成年初预算的115.93%。决算数大于年初预算数，主要原因是因机构改革，区老年事业发展中心人员编制纳入民政局管理，故追加人员工资，相应追加本科目预算资金。

22、卫生健康支出（类）老龄卫生健康事务（款）老龄卫生健康事务（项）。年初预算数为0万元，支出决算数为1,035.89万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是因机构改革，以前由区卫健局发放的全区老年人高龄补贴从2024年4月起由区民政局发放。

23、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算数为48.72万元，支出决算数为66.17万元，完成年初预算的135.82%。决算数大于年初预算数，主要原因是因机构改革，区老年事业发展中心人员编制纳入民政局管理，故追加人员工资，相应追加本科目预算资金。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024年度一般公共预算财政拨款基本支出决算908.08万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费870.14万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴

费、住房公积金、其他工资福利支出、离休费、退休费、生活补助、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费37.94万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、差旅费、公务接待费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

2024年度政府性基金预算财政拨款年初结转和结余0万元，本年收入195.91万元，本年支出195.91万元，年末结转和结余0万元。支出具体情况如下：（一）农林水支出（类）国家重大水利工程建设基金安排的支出（款）三峡后续工作（项）。年初预算数为0万元，支出决算数为69.1万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是中央下达专项补助资金用于该项业务的开展。

（二）农林水支出（类）大中型水库移民后期扶持基金支出（款）移民补助（项）。年初预算数为0万元，支出决算数为9.24万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是中央下达专项补助资金用于该项业务的开展。

（三）其他支出（类）彩票公益金安排的支出（款）用于社会福利的彩票公益金支出（项）。年初预算数为0万元，支出决算数为117.57万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是上级下达福彩公益金专项资金用于儿童福利、残疾人补助、养老服务等业务开展。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

2024年度财政拨款“三公”经费支出全年预算数为3.08万元，支出决算数为3.08万元，完成全年预算数的100%。决算数与全年预算数基本持平。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费决算数为0万元，因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算数为3万元，支出决算数为3万元，完成全年预算数的100%。决算数与全年预算数基本持平。其中：

公务用车购置费支出0万元，2024年济南市历城区民政局本级使用财政拨款购置公务用车0辆。

公务用车运行维护费支出3万元，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费等支出。截至2024年12月31日，济南市历城区民政局本级单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为2辆。

3、公务接待费全年预算数为0.08万元，支出决算数为0.08万元，完成全年预算数的100%。决算数与全年预算数基本持平。其中：国内接待费0.08万元，主要用于支付江苏省政府来济南调研餐费，共计接待1批次、8人次（含外事接待0批次、0人次）；国（境）外接待费0万元，共计接待0批次、0人次。

十、机关运行经费支出说明

2024年度机关运行经费支出37.94万元，比年初预算数减少6.51万元，下降14.65%，主要原因是按照政府要过紧日子的要求，全力保障“三保”支出，压减一般性支出，从而使本科目决算数减少。

十一、政府采购支出说明

2024年度政府采购支出总额106.26万元，其中：政府采购货物支出103.01万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出3.26万元。授予中小企业合同金额105.26万元，占政府采购支出总额的99.06%，其中：授予小微企业合同金额105.26万元，占政府采购支出总额的99.06%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的99.06%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的99.06%。

十二、国有资产占用情况说明

截至2024年12月31日，本单位共有车辆2辆，其中，符合规定领导干部用车0辆、机要通信用车1辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车1辆、离退休干部用车0辆、其他用车0辆，单价100万元（含）以上设备（不含车辆）1台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，我单位组织对2024年度区级预算项目全面开展绩效自评，其中，涵盖项目52个，涉及预算资金33438.42万元，占单位预算项目支出总额的100%。

组织对社会工作服务站等1个项目开展了重点绩效评价，涉及预算资金344万元。

（二）区级预算项目绩效自评结果。济南市历城区民政局本级2024年度区级预算绩效自评的52个项目中，36个项目自评等级为优，8个项目自评等级为良，8个项目自评等级为中。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度

进一步提升，大部分项目有序开展，以绩效目标为工作导向，支出进度和目标完成情况较好，资金使用比较规范，但也存在部分项目支出进度较预期减缓等问题。

今年在单位决算中反映了2024年度全部区级预算项目绩效自评结果，以及困难群众救助补助资金、经济困难老年人补贴资金、高龄津贴项目、重度残疾人护理补贴、养老机构意外伤害保险等5个项目的绩效自评表。

1. 困难群众救助补助资金项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为97.2分。全年预算数为47.22万元，执行数为34.02万元，完成预算的72.05%。项目绩效目标完成情况：一是实现了动态管理下，困难群众救助对象应保尽保；二是救助金及时发放，按照文件要求提高救助保障标准；三是提高救助对象满意度和幸福感，保障困难群众受益效益。

2. 经济困难老年人补贴资金项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为96.49分。全年预算数为77.68万元，执行数为50.45万元，完成预算的64.95%。项目绩效目标完成情况：经济困难老年人补贴每月及时、足额发放。打造“慈心聚‘历’爱心助老”救助关爱经济困难失能老年人项目，保障经济困难老年人待遇的提高及福利保障水平。

3. 高龄津贴项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为99.94分。全年预算数为1019.45万元，执行数为1013.38万元，完成预算的99.4%。项目绩效目标完成情况：按照“建立一套机制、落实两项任务、做好三篇文章”工作思路，统筹谋划，持续推动老龄工作稳步有序健康发展。主动适应党政机构改革的新形势，及时调整老龄委组成人员及工作规则，完善老龄工作机制，为老龄事业发展提供组织制度保障。

4. 重度残疾人护理补贴项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为98.18分。全年预算数为875.52万元，执行数为716.08万元，

完成预算的81.79%。项目绩效目标完成情况：一是实现了动态管理下，残疾人保障对象应保尽保；二是残疾人两项补贴及时发放，按照文件要求提高救助保障标准；三是提高保障对象满意度和幸福感，与其他社会政策相衔接，提高综合救助效能。

5. 养老机构意外伤害保险项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为99.18分。全年预算数为12万元，执行数为11.02万元，完成预算的91.83%。项目绩效目标完成情况：投入资金为3000名高龄、独居、贫困、外出务工老年人购买意外伤害保险，倾力打造“孝善历城”工作品牌，在“敬老月”期间开展走访慰问、为老服务、文化惠老等各种文体活动，营造爱老敬老社会氛围。

2024年度区级预算项目绩效自评情况汇总表和区级预算项目绩效自评表详见“第五部分附件”。

（三）重点绩效评价结果。

社会工作服务站项目，绩效评价得分为98.27分，等级为优。

重点绩效评价报告详见“第五部分附件”。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金額。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）行政运行（项），主要用于反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

十七、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）机关服务（项），主要用于反映为行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）提供后勤服务的各类后勤服务中心、医务室等附属事业单位的支出。其他事业单位的支出，凡单独设置了项级科目的，在单独设置的项级科目中反映。未单设项级科目的，在“其他”项级科目中反映。

十八、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）行政区划和地名管理（项），主要用于反映行政区域界线勘定、管理，以及行政区划和地名管理支出。

十九、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）基层政权建设和社区治理（项），主要用于反映开展城乡社区治理、城乡社区服务（乡村便民服务）、村（居）民自治、村（居）务公开、乡镇（街道）服务能力建设等基层政权建设和社区治理工作的支出。

二十、社会保障和就业支出（类）民政管理事务（款）其他民政管理事务支出（项），主要用于反映除上述项目以外其他用于民政管理事务的支出。

二十一、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项），主要用于反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）开支的离退休经费。

二十二、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项），主要用于反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

二十三、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项），主要用于反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出。

二十四、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）儿童福利（项），主要用于反映对儿童提供福利服务方面的支出。

二十五、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）老年福利（项），主要用于反映对老年人提供福利服务方面的支出，包括为经济困难的高龄、失能等老年人提供基本养老服务保障的资金补助等支出。

二十六、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）殡葬（项），主要用于反映殡葬管理和殡葬服务方面的支出，包括民政部门直属的殡仪馆、公墓、殡葬管理服务机构的支出。

二十七、社会保障和就业支出（类）社会福利（款）养老服务（项），主要用于反映财政在养老服务方面的补助支出，包括支持居家养老服务、社区养老服务和机构养老服务的支出，对养老服务机构的运营、建设补助支出等，不包括对社会福利事业单位的补助支出。

二十八、社会保障和就业支出（类）残疾人事业（款）残疾人生活和护理补贴（项），主要用于反映困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴支出。

二十九、社会保障和就业支出（类）最低生活保障（款）城市最低生活保障金支出（项），主要用于反映用于城市最低生活保障对象的最低生活保障金支出。

三十、社会保障和就业支出（类）最低生活保障（款）农村最低生活保障金支出（项），主要用于反映用于农村最低生活保障对象的最低生活保障金支出。

三十一、社会保障和就业支出（类）临时救助（款）临时救助支出（项），主要用于反映用于城乡生活困难居民的临时救助支出。

三十二、社会保障和就业支出（类）特困人员救助供养（款）农村特困人员救助供养支出（项），主要用于反映农村特困人员救助供养支出。

三十三、社会保障和就业支出（类）其他生活救助（款）其他城市生活救助（项），主要用于反映除最低生活保障、临时救助、特困人员救助供养外，用于城市生活困难居民生活救助的其他支出，包括用于除优抚对象、失业人员之外城市生活困难居民的价格临时补贴支出。

三十四、社会保障和就业支出（类）其他生活救助（款）其他农村生活救助（项），主要用于反映除最低生活保障、临时救助、特困人员救助供养外，用于农村生活困难居民生活救助的其他支出，包括用于除优抚对象、失业人员之外农村生活困难居民的价格临时补贴支出。

三十五、社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项），主要用于反映除上述项目以外其他用于社会保障和就业方面的支出。

三十六、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项），主要用于反映财政部门安排的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位，下同）基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

三十七、卫生健康支出（类）老龄卫生健康事务（款）老龄卫生健康事务（项），主要用于反映老龄卫生健康事务方面的支出。

三十八、农林水支出（类）国家重大水利工程建设基金安排的支出（款）三峡后续工作（项），主要用于：反映重大水利工程建设基金安排用于三峡库区移民安稳致富和促进库区经济社会发展、生态环境建设与保护、地质灾害防治、三峡工程运行对长江中下游重点影响处理、三峡工程综合管理能力建设和三峡工程综合效益拓展等。

三十九、农林水支出（类）大中型水库移民后期扶持基金支出（款）移民补助（项），主要用于反映大中型水库移民后期扶持基金安排直接发放给大中型水库农村移民的补助支出。

四十、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项），主要用于反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

四十一、其他支出（类）彩票公益金安排的支出（款）用于社会福利的彩票公益金支出（项），主要用于反映用于社会福利和社会救助的彩票公益金支出。

第五部分

附件

2024年度项目支出绩效自评情况汇总表

部门名称：济南市历城区民政局

序号	项目名称	资金使用单位	自评得分	自评等级
1	困难群众救助补助资金	济南市历城区民政局	97.20	优
2	边界管理资金	济南市历城区民政局	97.14	优
3	殡葬补助上级资金	济南市历城区民政局	99.00	优
4	困难群众救助补助资金	济南市历城区民政局	79.71	中
5	养老服务发展上级资金	济南市历城区民政局	78.70	中
6	社区工作报酬及工作经费上级资金	济南市历城区民政局	98.33	优
7	老年福利上级资金	济南市历城区民政局	85.34	良
8	上级专款政府性基金项目	济南市历城区民政局	78.11	中
9	社会工作服务站购买社工服务上级资金	济南市历城区民政局	97.13	优
10	民政事务保障类经费	济南市历城区民政局	97.43	优
11	民政经办辅助服务项目	济南市历城区民政局	99.94	优
12	困难群众救助补助（0003特困儿童）	济南市历城区民政局	99.00	优
13	困难群众救助补助（1001困难残疾人）	济南市历城区民政局	99.00	优
14	困难群众救助补助（0002特困供养）	济南市历城区民政局	99.00	优
15	经济困难老年人补贴资金	济南市历城区民政局	96.49	优
16	老年人福利	济南市历城区民政局	98.65	优
17	高龄津贴项目	济南市历城区民政局	99.94	优
18	城市最低生活保障金	济南市历城区民政局	96.97	优
19	农村最低生活保障金	济南市历城区民政局	99.00	优
20	困难群众救助保障上级资金	济南市历城区民政局	99.92	优
21	临时救助资金	济南市历城区民政局	96.46	优
22	特困供养人员保障资金	济南市历城区民政局	99.37	优
23	孤儿、事实无人抚养儿童保障资金	济南市历城区民政局	79.83	中
24	困境儿童基本生活费	济南市历城区民政局	89.41	良
25	困难残疾人生活补贴	济南市历城区民政局	89.90	良
26	重度残疾人护理补贴	济南市历城区民政局	98.18	优
27	2024年往来款项目	济南市历城区民政局	90.00	优
28	春节走访上级补助资金	济南市历城区民政局	99.00	优
29	三峡水库移民扶持上级资金	济南市历城区民政局	99.20	优
30	老年人福利	济南市历城区民政局	98.77	优
31	社会工作服务站项目资金	济南市历城区民政局	98.51	优
32	生态葬奖补和居民身后基本殡仪服务费用减免资金	济南市历城区民政局	85.15	良
33	社区工作者工作报酬及管理培训相关经费	济南市历城区民政局	99.05	优
34	社区工作经费	济南市历城区民政局	98.35	优
35	城乡社区综合服务设施标准化建设补助及项目评估经费	济南市历城区民政局	96.67	优
36	国防公路建设人员补助资金	济南市历城区民政局	98.00	优
37	春节救助走访慰问资金	济南市历城区民政局	85.50	良
38	老年家庭适老化改造补助	济南市历城区民政局	66.14	中
39	居家养老服务资金和工作经费	济南市历城区民政局	75.05	中

40	养老机构意外伤害保险	济南市历城区民政局	99.18	优
41	养老服务业扶持发展资金	济南市历城区民政局	72.46	中
42	城市最低生活保障金	济南市历城区民政局	78.71	中
43	农村最低生活保障金	济南市历城区民政局	99.00	优
44	特困供养人员保障资金	济南市历城区民政局	98.52	优
45	孤儿、事实无人抚养儿童保障资金	济南市历城区民政局	84.11	良
46	2024年人员经费调剂项目	济南市历城区民政局	98.94	优
47	印花税追加资金	济南市历城区民政局	89.00	良
48	2024年人员经费调剂项目	济南市历城区民政局	97.44	优
49	2024年人员公用经费调剂项目	济南市历城区民政局	99.00	优
50	2024年人员公用经费调剂项目	济南市历城区民政局	89.76	良
51	惠老助老政策实施项目	济南市历城区民政局	98.05	优
52	区民政局申请追加补缴原历城劳动人民安息园土地使用税税款及滞纳金	济南市历城区民政局	99.98	优

项目支出绩效自评表 (2024年度)

单位：万元

项目名称		困难群众救助补助资金						
主管部门		济南市历城区民政局			实施单位	济南市历城区民政局		
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	4.58	47.22	34.02	10	72.05%	7.2	
	其中：当年财政拨款	0	42.64	30.64				
	上年结转资金	4.58	4.58	3.38				
	其他资金	0	0	0				
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		困难群众救助补助资金			规范各类救助政策，保障各类困难群众生活，及时发放各类救助补助资金			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	成本指标	经济成本指标	总成本	≤1500万元	1080万元	10	10	
	产出指标	数量指标	救助覆盖面	应保尽保，应救尽救	应保尽保，应救尽救	15	15	
		质量指标	救助补助资金足额发放率	100%	100%	15	15	
		时效指标	救助补助资金及时发放率	≥90%	90%	10	10	
	效益指标	经济效益指标	促进困难群众生活水平提升	促进	促进	10	10	
		社会效益指标	维护社会稳定	维护	维护	10	10	
		可持续发展影响指标	保障制度	进一步完善	进一步完善	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	受益群体满意度	≥95%	95%	10	10	
总分		97.20						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

项目支出绩效自评表 (2024年度)

单位：万元

项目名称		经济困难老年人补贴资金					
主管部门		济南市历城区民政局			实施单位	济南市历城区民政局	
项目预算 执行情况		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分
	年度资金总额	77.68	77.68	50.45	10	64.95%	6.49
	其中：当年财政拨款	77.68	77.68	50.45			
	上年结转资金	0	0	0			
	其他资金	0	0	0			
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况		
		落实好经济困难老年人补助资金，保证经济困难老年人补贴及时、准确、足额发放，解决经济困难老年人生活困难和照护困难。			经济困难老年人补贴每月及时、足额发放。保障经济困难老年人待遇的提高及福利保障水平。		
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本指标	经济成本指标	总项目成本	≤77.68万元	50.45万元	10	10	
		成本控制率	=100%	100%	10	10	
		经济困难老年人生活补贴成本	≤77.28万元	49.15万元	7	7	
		经济困难老年人护理补贴成本	≤0.4万元	1.3万元	7	7	
产出指标	数量指标	预计经济困难老年人生活补贴保障人员	=1100人	1115人	7	7	
		预计经济困难老年人护理补贴保障人员	=6人	2人	7	7	
	质量指标	补助资金足额发放率	=100%	100%	7	7	
		补助资金发放及时率	=100%	100%	7	7	
效益指标	经济效益指标	提高经济困难老年人生活水平	有效	有效	7	7	
	社会效益指标	对经济困难老年人实施补助	有效	有效	7	7	
	可持续发展影响指标	养老服务业发展	促进	促进	7	7	
满意度指标	服务对象满意度指标	受益群体满意率	≥90%	90%	7	7	
总分		96.49					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：							

项目支出绩效自评表 (2024年度)

单位：万元

项目名称		高龄津贴项目							
主管部门		济南市历城区民政局			实施单位	济南市历城区民政局			
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分		
		年度资金总额	0	1019.45	1013.38	10	99.40%	9.94	
		其中：当年财政拨款	0	1019.45	1013.38				
		上年结转资金	0	0	0				
		其他资金	0	0	0				
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况				
		高龄津贴项目			每月及时发放高龄津贴，提高高龄老年人生活水平。				
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施		
成本指标	经济成本指标	总项目成本	≤1200万元	1013.38万元	7	7			
		80-89周岁发放标准	=100元/人/月	100元/人/月	7	7			
		90-99周岁发放标准	=200元/人/月	200元/人/月	7	7			
		100周岁以上发放标准	=500元/人/月	500元/人/月	7	7			
产出指标	数量指标	80-89周岁发放人数	=8970人	6061人	7	7			
		90-99周岁发放人数	=2186人	2178人	7	7			
		100周岁以上发放人数	=40人	21人	7	7			
	质量指标	补助对象发放合规率	1	100%	7	7			
	时效指标	补助资金及时足额发放率	1	100%	7	7			
效益指标	经济效益指标	有效缓解老年人生活支出压力	有效缓解	有效缓解	6	6			
	社会效益指标	老年人生活保障水平	逐步提高	逐步提高	7	7			
	可持续发展影响指标	应对人口老龄化水平	逐步提高	逐步提高	7	7			
满意度指标	服务对象满意度指标	享受高龄津贴老年人满意率	≥90%	90%	7	7			
总分		99.94							
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：									

项目支出绩效自评表 (2024年度)

单位：万元

项目名称		重度残疾人护理补贴						
主管部门		济南市历城区民政局			实施单位	济南市历城区民政局		
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	875.52	875.52	716.08	10	81.79%	8.18	
	其中：当年财政拨款	875.52	875.52	716.08				
	上年结转资金	0	0	0				
	其他资金	0	0	0				
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		规范重度残疾人补贴政策实施，使重度残疾人基本生活得到有效保障			及时足额发放残疾人两项补贴，解决残疾人生活支出和长期护理支出的困难，提高残疾人生活质量，促进残疾群体健康发展。受益群体满意度达90%。			
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
成本指标	经济成本指标	项目总成本	≤875.52万元	716.08万元	10	10		
		人均区级承担支出标准	=128元/人/月	=201元/人/月	10	10		
产出指标	数量指标	预计重度残疾人生活补贴保障人员	=5700人	6049人	10	10		
	质量指标	补贴发放对象合规率	=100%	100%	10	10		
	时效指标	发放补助种类完成及时率	=100%	100%	10	10		
效益指标	经济效益指标	提高重度残疾人生活水平	有效	有效	10	10		
	社会效益指标	减轻重度残疾人生活负担	有效	有效	10	10		
	可持续发展影响指标	提高重度残疾人生活质量	有效	有效	10	10		
满意度指标	服务对象满意度指标	受益群众满意率	≥90%	90%	10	10		
总分		98.18						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

项目支出绩效自评表 (2024年度)

单位：万元

项目名称		养老机构意外伤害保险						
主管部门		济南市历城区民政局			实施单位	济南市历城区民政局		
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	12	12	11.02	10	91.83%	9.18	
	其中：当年财政拨款	12	12	11.02				
	上年结转资金	0	0	0				
	其他资金	0	0	0				
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		保障机构内入住老年人权益，有效化减轻老服务机构经营风险，促进社会养老服务机构发展。			为在历城区养老服务机构入住的1102名老年人办理意外伤害保险，保障老年人的权益，降低养老服务机构的经营风险，使老年人享受到更加全面的养老服务保障。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本指标	经济成本指标	总项目成本		≤12万元	11.02万元	9	9	
		成本控制率		=100%	100%	9	9	
		补贴标准		=100元/人	100元/人	9	9	
产出指标	数量指标	购买保险老年人人数		=500人	500人	9	9	
	质量指标	购买保险老年人正确率		=100%	100%	9	9	
	时效指标	购买保险及时率		=100%	100%	9	9	
效益指标	经济效益指标	降低养老服务机构的经营风险		有效	有效	9	9	
	社会效益指标	保障机构内入住老年人的合法权益		有效	有效	9	9	
	可持续发展影响指标	养老服务业发展		促进	促进	9	9	
满意度指标	服务对象满意度指标	受益养老服务机构满意率		≥90%	90%	9	9	
总分		99.18						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

济南市历城区民政局 社会工作服务站评估报告

济南市倍能社会组织能力建设与评估中心

2025年7月

济南市历城区民政局 社会工作服务站评估报告

济南倍能
CBAC™

济南市倍能社会组织能力建设与评估中心

2025年7月

前 言

财政支出绩效评估是财政部门 and 预算部门（单位）根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评估指标、评估标准和评估方法，对财政支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正的评估。财政支出绩效评估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；客观评价济南市历城区街道社会工作服务站项目成效，查摆问题，总结经验，切实规范社工站建设。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〈项目支出绩效评估管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）、《山东省人民政府关于进一步深化预算管理制度改革的实施意见》（鲁政发〔2021〕19号）、《济南市人民政府关于进一步深化预算管理制度改革的实施意见》（济政发〔2022〕8号）、《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》（中办发〔2021〕9号）、《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》（民发〔2017〕153号）、《关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》（民办函〔2021〕20号）、《关于政府购买

社会工作服务的指导意见》（民发〔2012〕196号）、《山东省民政厅山东省财政厅关于印发〈山东省乡镇（街道）社会工作服务站建设实施方案〉的通知》（鲁民〔2021〕59号）、《济南市街道（镇）社会工作服务站建设实施方案》（济民发〔2021〕9号）、《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）、《济南市市级预算绩效管理委托第三方机构管理办法》（济财绩〔2020〕1号）、《济南市财政局关于印发〈济南市项目支出重点绩效评价管理办法〉的通知》（济财绩〔2021〕2号）等有关要求，济南市历城区民政局委托济南市倍能社会组织能力建设与评估中心（以下简称济南倍能）对济南市历城区民政局社会工作服务站进行绩效评价、社工站运营评估。

评估专家签字：

赵静 赵宏翔

济南市倍能社会组织能力建设与评估中心



目 录

第一部分 绩效评价

一、项目基本情况	1
(一) 项目概况	1
1.项目背景	1
2.项目主要内容及实施情况	1
3.资金投入和使用情况	2
4.项目组织管理	3
(二) 项目绩效目标	3
1.总体目标	3
2.阶段性目标	3
二、绩效评价工作开展情况	4
(一) 绩效评价目的、对象和范围	4
1.评价目的	4
2.评价对象与范围	4
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准	4
1.评价原则	4
2.评价指标体系	5
3.评价方法	6
4.评价标准	7
(三) 绩效评价人员组成	7

(四) 绩效评价工作过程	8
1. 评价准备阶段	9
2. 评价实施阶段	9
3. 评价调研回访阶段	10
4. 评价总结阶段	10
三、综合评价情况及评价结论	10
(一) 综合评价结论及绩效评价指标分析	10
1. 综合评价结论	10
2. 绩效评价指标分析	11
(二) 非现场评价情况分析	12
(三) 现场评价情况分析	12
四、绩效评价指标分析	14
(一) 项目决策情况	14
(二) 项目成本情况	16
(三) 项目过程情况	17
(四) 项目产出情况	18
(五) 项目效益情况	20
(六) 项目满意度情况	22
五、主要成效、存在的问题及原因分析	22
(一) 主要成效	22
(二) 存在的问题及原因分析	24
六、有关建议	25

七、其他需要说明的问题	27
附件 1 绩效评价评分表	27
附件 2 问题清单	32
第二部分 社工站运营评估	
一、历城区社会工作服务站建设基本情况	33
(一) 服务基础及建设	33
(二) 购买及承接情况	33
(三) 设施及场地配备	34
二、评估介绍	36
(一) 制定评估方案	36
(二) 组建评估小组	38
(三) 实施具体评估	38
(四) 出具评估报告	40
三、评估情况	40
(一) 历城区社工总站具体评估分析	42
(二) 各街道社工站具体评估分析	49
1. 唐冶街道社工站具体评估分析	49
2. 王舍人街道社工站具体评估分析	57
3. 全福街道社工站具体评估分析	65
4. 董家街道社工站具体评估分析	73
5. 港沟街道社工站具体评估分析	81
6. 洪家楼街道社工站具体评估分析	89

7.鲍山街道社工站具体评估分析	96
8.山大路街道社工站具体评估分析	104
9.荷花路街道社工站具体评估分析	112
10.郭店街道社工站具体评估分析	119
11.华山街道社工站具体评估分析	127
12.彩石街道社工站具体评估分析	134
13.东风街道社工站具体评估分析	142
14.唐王街道社工站具体评估分析	149
(三) 成绩与优势	157
(四) 问题与不足	158
四、对下一步工作相关意见与建议	159
五、附件	162
附件 1 历城区社工总站评分表	162
附件 2 各个街道社工站评分表	164
附件 3 各承接方项目资金支出明细表	166

济南市历城区民政局社会工作服务站评估报告

济南市历城区民政局：

济南倍能于 2025 年 7 月 16 日至 7 月 28 日通过现场评估、收集、整理、汇总、分析、调研问卷等方式，在相关服务资料、管理文件及财务资料的基础上，对照评估指标和标准进行评议与打分，形成了济南市历城区民政局社会工作服务站评估报告。现将有关情况报告如下：

第一部分 绩效评价

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

济南市历城区民政局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心，着力提升基层民政服务能力，依托专业社会工作服务，着力加强基层社会工作人才队伍建设，充分发挥社会工作在保障民生、改善治理中的积极作用，通过专业社会工作服务，精准对接困难群众与特殊群体的需求，打通为民服务的“最后一米”，切实增强困难群众的获得感、幸福感、安全感。

2.项目主要内容及实施情况

济南市历城区民政局采用政府购买服务的方式，委托 4 家具备较高社会工作专业能力与水平的社会组织，分别承接运营历城

区社工总站和 14 个街道社工站，为有困难及有需求的个人、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，推动社会和谐发展，服务于济南市历城区经济发展的整体大局。济南市历城区社工站承接方明细如下：

序号	站点名称	承接方
1	历城区社工总站	济南市历城区和美社会工作发展中心
2	荷花路街道社工站	济南市十方社会工作服务中心
3	华山街道社工站	
4	洪家楼街道社工站	
5	王舍人街道社工站	
6	全福街道社工站	
7	鲍山街道社工站	
8	董家街道社工站	
9	唐冶街道社工站	
10	郭店街道社工站	
11	彩石街道社工站	
12	港沟街道社工站	
13	唐王街道社工站	
14	东风街道社工站	济南市善行社会工作服务中心
15	山大路街道社工站	

3.资金投入和使用情况

济南市历城区民政局申报财政预算资金 4028521.33 元，截至绩效评价时，济南市历城区民政局已拨付专项资金 3222817.05 元，济南市历城区民政局社会工作服务站项目实际支出 3866743.18 元。

4.项目组织管理

济南市历城区民政局负责历城区社工站规划建设、日常运营、服务项目制定实施、本级财政预算申报、经费使用监管、检查评估等工作。济南市历城区财政局负责拨付社工站项目资金，会同济南市历城区民政局开展政府采购，做好社工站项目资金管理工作。

（二）项目绩效目标

1.总体目标

进一步提升基层社会治理能力，不断优化民生服务效能、持续促进社会和谐发展，形成“一街镇一特色”服务品牌，培养一批本土社工领军人物，构建“党建引领+社工专业支撑+多元主体参与”的基层治理新格局，推动历城区成为社会工作服务示范区。

2.阶段性目标

补齐基层社会治理能力短板，提升民生兜底保障和基层社会治理水平，推动济南市社会工作发展，将继续运营区社工总站 1 处，街道社工站 14 处。社工站协助街道开展社会救助、困难老年人服务、儿童关爱保护、城乡社区建设等社会工作服务。通过建立

社会救助长效保障机制，发挥专业社会工作力量在基层社会治理中的积极作用，打通服务群众“最后一米”。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.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，了解项目立项依据充分性、社工站运营情况以及资金使用、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。

2.评价对象与范围

（1）评价对象

本次绩效评价对象为济南市历城区民政局社会工作服务站项目。

（2）评价范围

此次绩效评价对象为济南市历城区民政局社会工作服务站项目，涉及财政预算资金 4028521.33 元。项目整体实施期限为 2024 年 8 月 5 日至 2025 年 8 月 4 日，采取综合评价的方式对该项目的决策、成本、过程、产出、效益、满意度等情况进行全面评价。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1.评价原则

(1) 科学公正原则。运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

(2) 绩效相关原则。针对具体支出及其产出绩效进行评价，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

(3) 政策相符原则。制定评价工作方案、综合评价表格及项目评价实施工作均应严格执行有关政策和管理规定。

(4) 依据充分原则。绩效评价所涉及的绩效报告、法律政策文件、项目计划及资金的确定与调整，项目验收与项目成果等都应依据充分。评价机构以正式程序得到的资料和信息为评价的依据，非正式程序所提交的资料仅供参考。

(5) 独立评价原则。以第三方的身份独立开展评价活动，不受任何机构和个人的干预和影响，独立做出评价结论。

(6) 回避原则。评价工作人员和评价专家不得与项目承担单位有任何利害关系，确保评价结论的客观公正。

(7) 反馈原则。将评价的结果反馈给委托部门，作为有关部门以后年度安排项目预算、加强项目管理等工作的重要依据。

(8) 保密原则。评价工作人员和评价专家，对与项目评价有关的所有信息资料负有保密义务，未经允许，不得散布。

2.评价指标体系

根据《济南市市级预算绩效管理委托第三方机构管理办法》（济财绩〔2020〕1号）、《济南市财政局关于印发〈济南市项目支出重点绩效评价管理办法〉的通知》（济财绩〔2021〕2号）

等有关指标体系设计框架要求，结合本项目实际，绩效评价工作组对本次绩效评价指标体系的各级指标进行了细化和调整，并采用德尔菲法和层次分析法设置了一、二级指标的权重，参照专家意见和以往经验确定了三级指标的权重。另外，根据相关法律法规、项目绩效目标及相关管理办法，确定绩效评价标准。项目绩效评价指标体系包括6个一级指标、13个二级指标、27个三级指标，每项三级指标包括指标解释、评分标准等。总分值设定为100分，其中项目决策14分，成本15分，项目过程16分，项目产出24分，项目效益21分，项目满意度10分。

3.评价方法

(1) 政策制度研究法

政策制度是本次绩效评价的重要研究背景之一，开展政策制度研究有利于评价机构深刻把握评价项目的总体思路以及资金和项目管理的总体要求。本次绩效评价的政策制度研究范围主要包括两个方面：一是国家、省、市颁布的社会工作的相关规范性文件；二是山东省政府、济南市政府制定的社工站建设项目相关的管理办法。

(2) 专家评议法

为充分体现项目特点，准确、全面呈现项目的资金管理和项目管理的效果，体现绩效评价的公平性和客观性，济南倍能特邀请绩效评价专家、社会工作省级专家与济南倍能工作人员组成绩效评价工作组，通过实地考察、材料核实、询问答辩等方式，对

掌握的有关资料进行整理分析，及时提供专业的咨询意见，并依据济南市历城区民政局社会工作服务站项目绩效评价指标体系规定的评分标准针对项目实施情况以及产生的社会效益和可持续影响出具评价意见。

（3）公众评价法

绩效评价工作组对社工站所开展服务进行评价；同时，通过电话回访、问卷调查的方式，对社工站所开展服务的服务效果和满意度等情况进行调查。

（4）比较法

绩效评价工作组通过将项目执行情况、项目管理情况与进度计划、预期绩效目标等进行比较，分析项目预期绩效的实际情况。

4.评价标准

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分设置为 100 分，绩效评价级次分为 4 个等级：

综合得分在 90 分（含 90 分）以上为“优”；

综合得分在 80~90 分（含 80 分）为“良”；

综合得分在 60~80 分（含 60 分）为“中”；

综合得分在 60 分以下为“差”。

其中“优”表示成效显著，“良”表示成效明显，“中”表示成效一般，“差”表示成效较差。

（三）绩效评价人员组成

此次绩效评价工作组由绩效评价专家、社会工作省级专家、济南倍能工作人员组成，在行业领域中具有多年从业经验，多次参与绩效评价工作并熟悉绩效评价工作流程，济南倍能工作人员具有丰富的项目管理经验且参加过类似项目的绩效评价工作。评价组的成员构成如下表：

序号	姓名	项目角色	工作职责
1	张招群	项目负责人	负责控制项目实施进度及方案、报告质量控制、安排项目组成员的分工、保持与对口单位沟通和协调等事项，对项目执行过程中发现的重大问题予以指导、方案制定、指标研制及报告撰写等工作。
2	赵宏丽	绩效评价专家	负责评价体系制定、现场评价、梳理问题、提出建议，协助指导评价报告的撰写。
3	赵静	社会工作专家	
4	张颖	项目助理	协助资料整理、电话回访、数据统计工作。
5	李叶萱	项目助理	
6	董潇	项目助理	
7	贺强	项目助理	

（四）绩效评价工作过程

济南倍能在与济南市历城区民政局进行深入沟通且征求济南市历城区民政局意见后，进一步明确了各方责任，形成了适于此项目的绩效评价工作流程，本次绩效评价工作于2025年7月开始，按照准备阶段、实施阶段、回访阶段及总结阶段四个阶段序时开展。



1. 评价准备阶段

首先，熟悉政策、法规和相关资料。在明确委托方要求的前提下，济南倍能搜集并分析相关法律法规、政策文件以及初步的项目资料，明确评价目的、项目概况、项目背景以及项目实施的完成情况等。

其次，设计指标体系。与委托方进行沟通访谈，设计绩效评价指标，包括确定评价原则、评价方法、评价指标内容、确定指标权重及评价标准等。

最后，制定评价表格。绩效评价工作组根据工作进行资料清单、调研文本设计，包括需要由项目实施单位提供的评价资料明细等。

2. 评价实施阶段

绩效评价工作组到项目涉及的社工站进行综合评价。采取勘察、问询、座谈、复核等多种方式，结合社工站提供的项目资料，对项目的实施和完成情况进行核实，并对所掌握的有关信息进行分类、整理和初步分析，形成综合评价意见。

3.评价调研回访阶段

绩效评价工作组对街道社工站所在街道办事处工作人员、社区（村）工作人员、服务对象、志愿者、督导师、居民进行问卷调查，并分别汇总问卷调查的结果，对项目知晓度、满意度进行数据分析。

4.评价总结阶段

绩效评价工作组根据收集的资料和综合评价情况等，撰写《济南市历城区民政局社会工作服务站评估报告》中绩效评价部分，经内部三级审核后，提交委托方，并征求委托方意见，提交正式报告。

三、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价结论及绩效评价指标分析

1.综合评价结论

济南市历城区民政局社会工作服务站项目绩效评价评分为98.27分，绩效评定级别为“优”。各指标得分情况详见下表：

序号	一级指标	满分	评分	得分率
1	决策	14	14	100.00%
2	成本	15	15	100.00%

3	过程	16	16	100.00%
4	产出	24	24	100.00%
5	效益	21	19.27	91.76%
6	满意度	10	10	100.00%
合计		100	98.27	98.27%

2.绩效评价指标分析

济南历城区民政局社会工作服务站项目绩效评价评分为98.27分，绩效评定级别为“优”。其中：

决策14分，项目立项依据充分、程序规范，项目绩效目标比较合理、绩效指标明确、预算编制科学、资金分配合理。

成本15分，总项目成本、社工总站成本、街道社工站成本与项目预算相一致，成本控制有效。

过程16分，本次评价从资金管理和组织实施两方面进行评价，资金到位及时、预算执行有效，管理制度健全并遵照执行，项目承接方资金使用合规。

产出24分，本次评价从数量、质量、时效三方面进行评价，驻站社工人数配备、履职、民政工作执行情况达到预期目标，项目资金发放及时，民政工作及时完成。

效益19.27分，本次评价从社会效益、服务效益、可持续影响方面进行评价，社工站街道服务覆盖全面，民政对象办事便捷程度有效提高，健全了社会救助长效保障机制。扣分原因为社会

公众参与社会工作服务站举行活动的意愿程度有待提高，研究成果与媒体报道成效有待加强，特色项目开展服务成效有待提升。

满意度 10 分，本次评价从民政对象对社工站的满意度进行评价，满意度评价较高。

（二）非现场评价情况分析

针对济南市历城区民政局社会工作服务站项目立项、绩效目标、资金投入，绩效评价工作组通过资料收集、数据分析及汇总进行非现场评价。经统计分析，非现场评价指标分值 14 分，综合得分 14 分。非现场评价指标得分详见下表：

一级指标	二级指标	三级指标	评分
决策 (14 分)	项目立项 (6 分)	立项依据充分性 (3 分)	3
		立项程序规范性 (3 分)	3
	绩效目标 (4 分)	绩效目标合理性 (2 分)	2
		绩效指标明确性 (2 分)	2
	资金投入 (4 分)	预算编制科学性 (2 分)	2
		资金分配合理性 (2 分)	2
合计			14

（三）现场评价情况分析

针对济南市历城区民政局社会工作服务站项目经济成本、资金管理、组织实施、项目产出、社会效益、服务效益和满意度等指标，绩效评价工作组通过实地勘察、交流座谈等方式进行现场评

价。经统计分析，现场评价指标分值 86 分，综合得分 84.27 分。
现场评价指标得分详见下表：

一级指标	二级指标	三级指标	评分
成本 (15分)	经济成本 (15分)	总项目成本(5分)	5
		区社工总站成本(5分)	5
		街道社工站成本(5分)	5
过程 (16分)	资金管理 (8分)	资金到位率(2分)	2
		预算执行率(4分)	4
		资金使用合规性(2分)	2
	组织实施 (8分)	管理制度健全性(4分)	4
		制度执行有效性(4分)	4
产出 (24分)	产出数量 (10分)	区社工总站人数(5分)	5
		街道社工站人数(5分)	5
	产出质量 (6分)	驻站社工履职率(3分)	3
		驻站社工民政服务工作执行率(3分)	3
	产出时效 (8分)	补助资金发放及时率(4分)	4
		民政工作完成及时率(4分)	4
效益 (21分)	社会效益 (8分)	社工站街道服务覆盖率(4分)	4
		民政对象办事便捷度(4分)	4
	服务效益 (9)	社会公众参与社工站举行活动的意愿程度(3分)	2.94

一级指标	二级指标	三级指标	评分
		研究成果与媒体报道成效 (3分)	2.53
		特色项目开展成效(3分)	1.8
	可持续发展 影响指标 (4分)	社会救助长效保障机制健全 性(4分)	4
满意度 (10分)	民政对象 满意度指标 (10分)	民政对象对社工站满意度 (10分)	10
合计			84.27

四、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

项目决策通过项目立项、绩效目标和资金投入三个方面对项目进行评价，该项指标权重分为14分，实际评分为14分。指标得分情况详见下表：

二级指标	三级指标	评分	得分率
项目立项 (6分)	立项依据充分性(3分)	3	100.00%
	立项程序规范性(3分)	3	100.00%
绩效目标 (4分)	绩效目标合理性(2分)	2	100.00%
	绩效指标明确性(2分)	2	100.00%

资金投入 (4分)	预算编制科学性(2分)	2	100.00%
	资金分配合理性(2分)	2	100.00%
合计		14	100.00%

立项依据充分性指标分值3分，评分3分。项目依据《关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》（民办函〔2021〕20号）、《关于政府购买社会工作服务的指导意见》（民发〔2012〕196号）、《山东省民政厅山东省财政厅关于印发〈山东省乡镇（街道）社会工作站建设实施方案〉的通知》（鲁民〔2021〕59号）、《济南市街道（镇）社会工作服务站建设实施方案》（济民发〔2021〕9号）、《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）等文件要求设立，符合国家法律法规、发展规划和政策要求，属于部门履职所需，符合公共财政支持范围。

立项程序规范性指标分值3分，评分3分。该项目为延续性项目，程序申请符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，项目立项规范。

绩效目标合理性指标分值2分，评分2分。绩效评价工作组通过查阅项目绩效目标申报表了解到，济南市历城区民政局设定了项目绩效目标，绩效目标与实际工作内容相关，项目预期产出效益和效果符合正常业绩水平。

绩效指标明确性指标分值2分，评分2分。绩效评价工作组通过查阅项目绩效目标申报表及相关资料了解到，项目绩效指标

清晰、可衡量，能够反映和考核项目绩效目标的明细化情况。

预算编制科学性指标分值 2 分，得分 2 分。该项目为延续性项目，依据《济南市街道（镇）社会工作服务站建设实施方案》（济民发〔2021〕9号）、《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）等文件要求，项目拟申请预算资金 4028521.328 元。

资金分配合理性指标分值 2 分，得分 2 分。项目资金主要用于济南市历城区民政局社会工作服务站项目，项目资金与工作任务相匹配。

（二）项目成本情况

项目成本通过经济成本对项目进行评价，该项指标权重分为 15 分，实际评分为 15 分。指标得分情况详见下表：

二级指标	三级指标	评分	得分率
经济成本 (15分)	总项目成本(5分)	5	100.00%
	区社工总站成本(5分)	5	100.00%
	街道社工站成本(5分)	5	100.00%
合计		15	100.00%

总项目成本指标分值 5 分，评分 5 分。绩效评价工作组通过查阅政府采购合同、资金拨付凭证等相关资料了解到，总项目成本控制有效。

区社工总站成本指标分值5分，评分5分。绩效评价工作组通过查阅政府采购合同、资金拨付凭证等相关资料了解到，区社工总站成本控制有效。

街道社工站成本标分值5分，评分5分。绩效评价工作组通过查阅政府采购合同、资金拨付凭证等相关资料了解到，街道社工站成本控制有效。

（三）项目过程情况

项目过程指标从资金管理、组织实施两个方面对项目的过程情况进行评价。该项指标权重分为16分，实际评分为16分。指标得分情况详见下表：

二级指标	三级指标	评分	得分率
资金管理 (8分)	资金到位率(2分)	2	100.00%
	预算执行率(4分)	4	100.00%
	资金使用合规性(2分)	2	100.00%
组织实施 (8分)	管理制度健全性(4分)	4	100.00%
	制度执行有效性(4分)	4	100.00%
合计		16	100.00%

资金到位率指标分值2分，评分2分。绩效评价工作组根据济南市历城区民政局访谈谈话内容，该项目申请预算资金已到位。

预算执行率指标分值4分，评分4分。绩效评价工作组通过查阅历城区民政局提供的项目资金拨付资料了解到，该项目预算

执行率为 100%。

资金使用合规性指标分值 2 分，得分 2 分。绩效评价工作组查阅济南市历城区民政局社会工作服务站项目承接方提供的原始财务凭证等资料，项目承接方资金使用合规。

管理制度健全性指标分值 4 分，评分 4 分。绩效评价工作组通过核查济南市历城区民政局社会工作服务站项目承接方提供的资料，承接方为保障项目的实施，在资金管理方面制定了财务和业务管理制度。

制度执行有效性指标分值 4 分，评分 4 分。绩效评价工作组通过查看济南市历城区民政局社会工作服务站项目承接方提供的档案资料、人员管理、财务管理等资料了解到，承接方按照管理制度开展项目服务。

（四）项目产出情况

项目产出指标从产出数量、产出质量和产出时效三个方面对项目进行评价。该项指标权重分为 24 分，实际评分为 24 分。指标得分情况详见下表：

二级指标	三级指标	评分	得分率
产出数量 (10 分)	区社工总站人数 (5 分)	5	100.00%
	街道社工站人数 (5 分)	5	100.00%
产出质量 (6 分)	驻站社工履职率 (3 分)	3	100.00%
	驻站社工民政服务工作执行率 (3 分)	3	100.00%

二级指标	三级指标	评分	得分率
产出时效 (8分)	补助资金发放及时率(4分)	4	100.00%
	民政工作完成及时率(4分)	4	100.00%
合计		24	100.00%

区社工总站人数指标分值5分，评分5分。绩效评价工作组通过走访区社工总站，查看区社工总站人员配备情况，区社工总站配备驻站社工5人。

街道社工站人数指标分值5分，评分5分。绩效评价工作组通过走访14个街道社工站，查看各个街道社工站人员配备情况，每个街道社工站均配备驻站社工不少于3人，14个街道社工站共配备驻站社工43人。

驻站社工履职率指标分值3分，评分3分。绩效评价工作组通过走访区社工总站和14个街道社工站，查看服务需求调查报告、服务记录等相关资料，驻站社工履职率100%。

驻站社工民政服务工作执行率指标分值3分，评分3分。绩效评价工作组通过走访区社工总站和14个街道社工站，与区、街道民政工作人员访谈、问卷调查，了解驻站社工民政服务工作执行情况，驻站社工民政服务工作执行率100%。

补助资金发放及时率指标分值4分，评分4分。绩效评价工作组查阅项目政府采购合同、财务凭证等资料，专项资金拨付足额、及时。

民政工作完成及时率指标分值 4 分，评分 4 分。绩效评价工作组通过走访区社工总站和 14 个街道社工站，与区、街道民政工作人员访谈、问卷调查，了解驻站社工民政服务工作完成情况，驻站社工民政服务工作完成及时率 100%。

（五）项目效益情况

项目效益指标从社会效益和可持续影响方面对项目的效益情况进行评价。该项指标权重分为 21 分，实际评分为 19.27 分。指标得分情况详见下表：

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会效益 (8 分)	社工站街道服务覆盖率 (4 分)	4	100.00%
	民政对象办事便捷度 (4 分)	4	100.00%
服务效益 (9 分)	社会公众参与社工站举行活动的意愿程度 (3 分)	2.94	98.00%
	研究成果与媒体报道成效(3 分)	2.53	84.33%
	特色项目开展成效 (3 分)	1.8	60.00%
可持续发展 影响指标 (4 分)	社会救助长效保障机制健全性 (4 分)	4	100.00%
合计		19.27	91.76%

社工站街道服务覆盖率指标分值 4 分，评分 4 分。绩效评价工作组通过走访区社工总站和 14 个街道社工站，查看服务需求

调查报告、服务记录等相关资料，区社工总站和 14 个街道社工站服务覆盖较为全面，有效提高居民幸福生活感。

民政对象办事便捷度指标分值 4 分，评分 4 分。绩效评价工作组通过走访区社工总站和 14 个街道社工站，查看服务需求调查报告、服务记录等相关资料，对社区居民、服务对象进行问卷调查，有效提高民政对象办事便捷程度。

社会公众参与社工站举行活动的意愿程度指标分值 3 分，评分 2.94 分。绩效评价工作组通过对济南市历城区辖区内各街道办事处居民进行问卷调查，了解居民参与社工站活动的意愿程度，通过数据分析，居民参与社工站活动的意愿程度有待提升。

研究成果与媒体报道成效指标分值 3 分，评分 2.53 分。绩效评价工作组通过走访区社工总站和 14 个街道社工站，查看服务需求调查报告、服务记录、自评报告、媒体报道等相关资料，研究实践成果需进一步提炼总结，媒体报道的等级有待提升。

特色项目开展成效指标分值 3 分，评为 1.8 分。绩效评价工作组通过走访区社工总站和 14 个街道社工站，查看服务需求调查报告、服务记录、自评报告、媒体报道、特色项目、典型案例等相关资料，项目计划书的执行、推广的资料有待完善，服务特色定位的精准性有待提高，需进一步探索具有实用性和辨识度的特色项目，深化街镇服务特色。

社会救助长效保障机制健全性指标分值 4 分，评分 4 分。绩效评价工作组通过查阅相关政策文件，济南市历城区民政局建立

了社工站参与社会救助机制，有效充实社会救助力量，延伸服务触角，进一步提升社会救助能力，加快社会工作专业化进程，健全社会救助长效保障机制。

（六）项目满意度情况

项目满意度指标从满意度方面对民政对象对社工站满意度情况进行评价。该项指标权重分为 10 分，实际评分为 10 分。指标得分情况详见下表：

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务对象满意度指标 (10分)	民政对象对社工站满意度 (10分)	10	100.00%

民政对象对社工站满意度指标分值 5 分，评分 5 分。绩效评价工作组对 14 个街道社工站的民政对象、服务对象进行满意度问卷调查，对社工站满意度较高。

五、主要成效、存在的问题及原因分析

（一）主要成效

完善基层服务网络构建，服务覆盖率显著提升

济南市历城区民政局通过政策引导和资金投入，不断推进社工站建设，完善了基层服务网络构建，构建了“区有总站、街道设站”的格局，社工站积极参与到“一老一小，一残一困”的精准服务中，社工站已成为基层服务的重要载体，展现了强大的服

务能力和社会责任感，有效的解决了服务“最后一米”的问题，服务覆盖率显著提升，越来越多的居民受益于社工站的专业服务，社区治理水平和居民幸福感显著提升。

专业服务精准供给，民生保障力度增强

社工站聚焦民政服务对象需求，整合社会救助、养老服务、未成年人保护等领域资源，提供个性化、专业化服务。社工站通过专业的服务需求评估，因人施策；社工站积极搭建社区服务平台，联动社区内外多方力量，共同参与到民生服务中来，满足不同群体的多样化需求，民生保障力度持续增强，显著提升了服务对象的获得感、幸福感和安全感。

社区治理创新突破，多元主体协同共治

社工站积极推动“五社联动”（社区、社会组织、社工、志愿者、慈善资源），激发多元主体参与治理，充分发挥桥梁与纽带的作用，积极促进信息交流与资源共享，确保各主体间的协同高效，促进社区、社会组织、社工、志愿者及慈善资源之间的深度对话与合作，共同探讨解决社区问题的有效策略；社工站注重提升各主体的治理能力，通过培训、指导等方式，增强其参与社会治理的专业性与实效性，从而推动社会治理创新向纵深发展，构建更加和谐、有序的社区环境。

服务模式创新探索，品牌化效应初步显现

社工站充分结合本地的实际情况和特点，积极探索和创新社会工作服务在民政领域的有效方法，通过深入研究和实践，社工

站成功的打造了具有鲜明特色的“一街镇一特色”服务项目，根据不同街道的实际情况，因地制宜的开展具有针对性的社会工作服务项目，脱颖而出了“茂禾需水，流光伴行”、“童行山大，孝行起航”、“民生有爱·幸福柳下”、“‘荷’你在一起”等多个具有代表性的特色项目，提升了社工站的社会影响力，为当地辖区居民提供了更多高质量的社会工作服务，这些项目的成功经验也为其他地区提供了宝贵的借鉴，推动了社会工作服务在更广泛范围内的发展和创新。

（二）存在的问题及原因分析

居民参与社工站活动的意愿程度有待提升，绩效评价工作组通过对济南市历城区辖区内各街道办事处居民进行问卷调查，了解居民参与社工站活动的意愿程度，通过数据分析，部分居民参与社工站活动的意愿程度为一般或不愿意，对社工站活动的形式和内容了解有待全面。

研究实践成果需进一步提炼总结，媒体报道的等级有待提升，绩效评价工作组通过走访区社工总站和 14 个街道社工站，查看服务需求调查报告、服务记录、自评报告、媒体报道等相关资料，存在研究案例成果提炼总结不足，大部分媒体报道为承接方微信公众号、历城民政社工微信公众平台、自媒体平台报道的情况，国家级、省级媒体报道相对较少。

特色项目开展服务成效有待提高，绩效评价工作组通过走访区社工总站和 14 个街道社工站，查看服务需求调查报告、服务

记录、自评报告、媒体报道、特色项目、典型案例等相关资料，项目计划书的执行、推广的资料有待完善，服务特色定位的精准性有待提高，需进一步探索具有实用性和辨识度的特色项目，深化街镇服务特色。

六、有关建议

丰富活动形式和内容，提高居民参与意愿

社工站依据年度服务计划以及街道居民的具体服务需求等综合因素，采取因地制宜的策略，积极开展各类社工站服务活动，为了确保服务活动能够更好的覆盖和服务于居民，加强服务活动的宣传力度，通过多种渠道和方法，让更多居民了解和知晓社工站活动；通过举办座谈会、开展问卷调查等形式，积极听取居民的意见和建议，进一步优化活动形式和内容，提高居民的参与意愿和满意度。

深化研究实践成果提炼，提升媒体报道等级

社工站搜集和整理现有的研究成果，通过深入分析和系统梳理，加强对研究成果的提炼和总结工作，重视研究的广度，注重研究的深度，更好的指导实践和推动社会工作的创新发展；拓展媒体平台资源，积极主动的进行投稿，同时注意稿件的时效性和针对性；寻找和挖掘各种媒体资源，提升媒体报道的等级和影响力，通过广泛的接触和合作各类媒体平台，扩大媒体报道的传播范围。

完善特色项目计划，深化街镇服务特色

社工站持续完善特殊项目计划，深化街道和镇的服务特色，满足不同居民的需求，通过深入调研和了解居民的服务需求，制定具有针对性的服务方案，提升居民的生活质量和幸福感；探索社会工作服务民政领域的新方法，进一步提炼典型案例和经验，形成可推广的服务模式，共享成功经验，促进整体服务水平的提升，更好的满足社区居民的需求和期望。

重视财务管理工作，确保项目顺利实施

承接方应持续不断的提高社工站项目中的财务管理工作，在后期执行项目过程中进行独立核算，并进一步规范财务报销流程，为项目的顺利推进提供坚实的保障。

七、其他需要说明的问题

附件 1 绩效评价评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	数据获取方式	评分
决策 (14分)	项目立项 (6分)	立项依据充分性(3分)	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,用以反映和考核项目立项依据情况。项目是否立足于解决现实问题,项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复,用以反映和考核项目立项必要性。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策、符合行业发展规划和政策要求;②项目立项与部门职责范围相符,属于部门履职所需;③项目是否属于公共财政支持范围,是否符合中央、地方事权支出责任划分原则;④项目是否立足于解决现实问题,是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。以上各项任何1项不符合,则本项目不得分。	立项资料及相关政策文件、规划方案等。	3
		立项程序规范性(3分)	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目申请设立程序规范(1分),每发现1个项目立项程序不规范扣0.2分,扣完为止;②事前进行了绩效评估或项目评审(1分),每发现1个项目立项程序不规范扣0.2分,扣完为止;③审批文件、材料齐全且符合相关要求(1分),每发现1个项目立项程序不规范扣0.2分,扣完为止。	立项申请材料、实施方案、事前评估材料等	3
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性(2分)	项目绩效目标是否明确,是否符合客观实际,是否明确体现产出和效益,用以反映和考核项目绩效目标设置的合理性。	①绩效目标与实际工作内容相关性(1分):相关性强,得1分,否则酌情扣分。②项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平(1分):符合得1分,	绩效目标申报表、实施方案、专家判断	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	数据获取方式	评分
				否则酌情扣分。		
		绩效指标明确性(2分)	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。	①项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标(1分);②通过清晰、可衡量的指标值予以体现(1分)。	绩效目标申报表	2
	资金投入(4分)	预算编制科学性(2分)	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准,用以反映和考核项目预算编制过程的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学论证,是否进行了事前评审(1分),未经评审不得分;②预算测算是否合理,预算内容与项目内容的匹配性(1分),每发现1处问题,扣0.2分,扣完为止。	预算、合同、支付凭证、预算资金测算表、实施方案等	2
		资金分配合理性(2分)	项目实施部门(单位)提报的项目资金需求是否与工作任务相匹配。	项目申报资金与工作任务、项目进度相适应,没有资金短缺、资金闲置等问题(2分)。每有1个项目出现资金短缺或闲置,扣0.5分,扣完为止。	项目实施方案	2
成本(15分)	经济成本(15分)	总项目成本(5分)	项目实施过程中产生的全部经济支出总和,包含直接成本和间接成本,主要用于反映项目的经济效益及控制预算。	总项目成本 \leq 4028521.328元,得5分;总项目成本 $>$ 4028521.328元,不得分。	预算、合同、支付凭证等	5
		区社工总站成本(5分)		区社工总站成本 \leq 428575.227元,得5分;总项目成本 $>$ 428575.227元,不得分。		5
		街道社工站成本(5分)		街道社工站成本 \leq 3599946.101元,得5分;总项目成本 $>$ 3599946.101元,不得分。		5
过程(16分)	资金管理(8分)	资金到位率(2分)	预算资金到位率=实际到位预算资金/预算资金 \times 100%。实际到位预算资金:项目期实际落实到具体项目的财政资金。预算资金:项目财政预算安排资金。	实际得分=预算资金到位率 \times 2分。	资金拨付凭证、记账凭证等	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	数据获取方式	评分
		预算执行率(4分)	预算执行率=实际支出资金/预算资金×100%。实际支出资金：项目期内项目实际支出预算资金金额。	实际得分=预算执行率×4分。项目预算执行率≤80%，不得分。	付款凭证、合同、记账凭证等	4
		资金使用合规性(2分)	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。	是否符合财务管理制度、专项资金管理办法；项目资金是否独立核算，且核算及时，无错误；项目资金是否专款专用，支出程序符合财务管理制度规定；是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。每发现1处不合规，扣0.5分，扣完为止。	财务管理制度、记账凭证、拨付审批文件等。	2
	组织实施(8分)	管理制度健全性(4分)	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	项目实施单位根据项目建立了健全的管理制度，包括但不限于下列制度：项目监督与验收制度(1分)；项目实施方案(1分)；业务管理制度(1分)；上述各项制度合法、合规、完整、有效(1分)。	业务管理制度、财务管理制度等	4
		制度执行有效性(4分)	项目实施是否严格按照相关管理制度的规定执行，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	考察制度落实情况，包括：档案资料齐全性；项目实施的人员管理、资金管理按项目方案要求落实到位情况；项目管理机构职责落实情况。每发现一处落实不好扣0.5分，扣完为止。	合同、项目实施方案等	4
产出(24分)	产出数量(10分)	区社工总站人数(5分)	区社工总站5人。	指标得分=实际完成率×5分。	执行机构提交人员配备材料	5
		街道社工站人数(5分)	街道社工站42。	指标得分=实际完成率×5分。		5

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	数据获取方式	评分
	产出质量 (6分)	驻站社工履职率(3分)	主要考察驻站社工履职情况。	指标得分=驻站社工履职率×3分。	合同、执行机构实施方案、专家评审意见等	3
		驻站社工民政服务工作执行率(3分)	主要考察民政服务工作执行情况。	指标得分=驻站社工民政服务工作执行率×3分。	合同、执行机构实施方案、专家评审意见等	3
	产出时效 (8分)	补助资金发放及时率(4分)	项目完成时间与计划完成时间的比较,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	项目是否按计划进度或合同规定时间完成,是得4分,未按时完成按完成进度计分。	合同、报告等	4
		民政工作完成及时率(4分)	项目实施中民政工作完成时间与计划完成时间比较,用以反映和考核民政工作完成的实现程度。	民政工作是否按计划进度或合同规定时间完成,是得4分,未按时完成按完成进度计分。	社会评价、访谈等资料	4
	效益 (21分)	社会效益 (8分)	社工站街道服务覆盖率(4分)	考察社工站街道服务覆盖率,是否有效提高居民幸福生活感。	采用专家评议方式,效益明显,得4分;效益较好,得3分;效益一般,得2分;效益欠佳,得1分;效益较差,不得分。	现场勘察、项目自评、专家评估、问卷调查、访谈等资料
民政对象办事便捷度(4分)			考察民政对象办事便捷度,是否有效提高办事效率。	采用专家评议方式,效益明显,得4分;效益较好,得3分;效益一般,得2分;效益欠佳,得1分;效益较差,不得分。	4	
服务效益 (9分)		社会公众参与社工站举行活动的意愿程度(3分)	考察社工站开展的各类活动,社会公众参与意愿程度如何?(问卷调查)	有效问卷调查样本量中,“非常愿意”人数/调查总人数×1×3分+“比较愿意”/调查总人数×0.8×3分+“一般”人数/调查总人数×0.5×3分+“不愿意”人数/调查总人数×0×3分。	问卷调查	2.94

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	数据获取方式	评分
		研究成果与媒体报道成效(3分)	考察社工站的研究成果、媒体报道的成效,研究成果是否提炼总结到位,媒体报道是否符合运营评估标准。	采用专家评议方式,每个社工站分值5分,取14个街道社工站的平均分,得分为14个街道社工站的平均分/5×3分。	现场勘察、项目自评、专家评估、	2.53
		特色项目开展成效(3分)	考察社工站“一街镇一特色”项目执行情况,是否总结提炼经典案例与经验。	采用专家评议方式,每个社工站分值5分,取14个街道社工站的平均分,得分为14个街道社工站的平均分/5×3分。	现场勘察、项目自评、专家评估、	1.8
	可持续发展影响指标(4分)	社会救助长效保障机制健全性(4分)	考察是否建立相应的配套机制以及保障项目更好的实施,用以反映和考核项目可持续性影响指标的实现程度。	采用专家评议方式,长效机制健全,得4分;长效机制比较健全,得3分;长效机制健全性一般,得2分;不健全,不得分。	现场勘察、项目自评、专家评估、问卷调查、访谈等资料	4
满意度(10分)	服务对象满意度指标(10分)	民政对象对社工站满意度(10分)	通过电话回访或问卷调查的方式获得民政对象对社工站的满意度。	民政对象满意度≥95%得10分,每低于1个百分点扣1分,扣完为止。	问卷调查、现场访谈等	10

附件2 问题清单

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
项目效益存在的问题	1	街道社工站	居民参与社工站活动的意愿程度有待提升
项目效益存在的问题	2	街道社工站	研究实践成果需进一步提炼总结，媒体报道的等级有待提升
项目效益存在的问题	3	街道社工站	项目计划书的执行、推广的资料有待完善，服务特色定位的精准性有待提高，需进一步探索具有实用性和辨识度的特色项目，深化街镇服务特色

第二部分 社工站运营评估

一、历城区社会工作服务站建设基本情况

为补齐基层治理能力短板，提升民生兜底保障和基层社会治理水平，进一步推进社会工作人才队伍建设，推动历城区社会工作高质量发展，济南市历城区民政局根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于改革完善社会救助制度的意见》（中办发〔2020〕18号）、《济南市贯彻〈关于改革完善社会救助制度的意见〉若干措施的通知》（济办发电〔2020〕52号）、《关于加快推进社会工作全面发展的若干措施》（济民发〔2020〕54号）等文件精神，按照山东省民政厅、济南市民政局统一部署要求，在历城区开展社会工作服务站建设，设立历城区社工总站和14个街道社工站。

（一）服务基础及建设

历城区社工站建设围绕民政主责主业，聚焦社会救助、养老服务、儿童关爱等领域，落实“五社联动”机制，整合社区、社会组织、社工、志愿者及慈善资源，形成“需求调研-资源链接-服务提供”闭环，实现了以社工站建设为牵引，提升基层民政服务能力，完成了社工站建设组织规范化、设施标准化、人员专业化、服务精准化、活动常态化、项目品牌化，社工站服务效能日益显现，助推了基层民政服务能力提升。

（二）购买及承接情况

济南市历城区民政局委托东恒弘文项目管理（山东）有限公

司对济南市历城区民政局社会工作服务站建设项目（项目编号：SDGP370112000202402000153）进行公开招标，评选出4家供应商分别承接历城区社工总站和14个街道社工站。济南市历城区社工站承接方明细如下：

序号	站点名称	承接方
1	历城区社工总站	济南市历城区和美社会工作发展中心
2	荷花路街道社工站	济南市十方社会工作服务中心
3	华山街道社工站	
4	洪家楼街道社工站	
5	王舍人街道社工站	
6	全福街道社工站	
7	鲍山街道社工站	
8	董家街道社工站	
9	唐冶街道社工站	
10	郭店街道社工站	
11	彩石街道社工站	
12	港沟街道社工站	
13	唐王街道社工站	
14	东风街道社工站	济南市善行社会工作服务中心
15	山大路街道社工站	

（三）设施及场地配备

济南市历城区民政局及历城区辖区内各个街道办事处各自整合所属公建配套设施资源，利用党群活动中心、新时代文明实践中心、社区综合服务设施、各类公办养老服务设施等为社会工作服务站项目提供满足开展服务条件的活动场所，济南市历城区民政局及历城区辖区内各个街道办事处分别负责为社工总站、街道社工站配置必要的办公设施设备。济南市历城区社工站地址如下：

序号	站点名称	地址
1	历城区社工总站	华信路 13-2 号 济南市历城区民政局一楼
2	荷花路街道社工站	荷花路街道便民服务大厅一楼
3	华山街道社工站	华山街道办事处二楼
4	洪家楼街道社工站	洪家楼街道洪兴路 1 号洪兴大厦五楼
5	王舍人街道社工站	王舍人街道便民服务大厅三楼
6	全福街道社工站	全福街道桑园北社区居委会三楼
7	鲍山街道社工站	鲍山街道鲍山政务中心三楼
8	董家街道社工站	董家街道稼轩路勇双百货南邻
9	唐冶街道社工站	唐冶街道围子山路 1 号华夏山青社区居委会
10	郭店街道社工站	郭店街道办事处民生保障服务中心二楼
11	彩石街道社工站	彩石街道办事处
12	港沟街道社工站	港沟街道建委宿舍旁民生事务办办公室

13	唐王街道社工站	唐王街道退役军人服务站
14	东风街道社工站	东风街道七里河路31号（七里河幼儿园南）
15	山大路街道社工站	山大路街道山大北路22号（社会治安综合治理中心）3楼

二、评估介绍

济南倍能受济南市历城区民政局委托，根据《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）要求，对济南市历城区社工总站和14个街道社工站进行评估。

（一）制定评估方案

济南倍能搜集并分析相关法律法规、政策文件以及初步的项目资料，明确评价目的、项目概况、项目背景以及项目实施的完成情况等，根据《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）要求，制定评估方案。

1.明确评估目标与原则

（1）评估目标

准确了解历城区社工站运行情况，及时把握社工站工作方向，促进社工站规范良性运行，全面检视济南市历城区民政局社会工作服务站项目服务成效，查摆问题，总结经验，切实规范社工站建设运营，本次评估旨在监测社工站站点建设、管理运营、服务实施、财务管理、服务成效等相关情况，及时进行监督指导，达

到“以评促建、以评促改、以评促优、以评提质”的目的。

（2）评估原则

本次评估应当遵循全面、客观、科学的原则，确保评估公正、公平、公开。评估过程中，充分考虑项目的实际情况，从项目目标、实施过程、服务效果等多个维度进行综合考量；采用多种评估方法，包括问卷调查、访谈、实地观察等，以获取全面、准确的信息；评估结果应及时向公众公布，接受社会监督，确保评估的透明度和公信力。

2.选择评估方法与工具

（1）数据收集

- 问卷调查：针对街道办事处工作人员、社区工作人员、服务对象、社区居民等设计差异化问卷。
- 深度访谈：对驻站社工、承接方管理人员、财务管理人员进行一对一访谈。
- 实地观察：查看设施环境、服务流程记录、档案管理等。
- 案例分析：抽取典型服务案例（如危机干预、复杂个案）进行复盘。
- 数据统计：分析服务人次、资金使用、项目执行进度等数据。

（2）工具设计

根据《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）要求，采用《济南市区县社会工作服务总站运营评估标准》、《济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准》为评估工具，

并设计《项目资金支出明细表》、《现场评估记录表》等工具，确保可操作、可量化。

（二）组建评估小组

济南倍能组建由社会工作省级专家、财务专家、济南倍能工作人员组成的评估工作组，社会工作省级专家、财务专家在社会工作领域中具有多年从业经验，多次参与社工站评估工作并熟悉社工站评估工作流程，济南倍能工作人员具有丰富的项目管理经验且参加过类似项目的评估工作。评估工作组人员如下：

序号	姓名	项目角色	工作职责
1	张招群	项目负责人	负责控制项目实施进度及方案、报告质量控制、安排项目组成员的分工、保持与对口单位沟通和协调等事项，对项目执行过程中发现的重大问题予以指导、方案制定、指标研制及报告撰写等工作。
2	赵静	社会工作专家	负责现场评估、梳理问题、提出建议，协助指导评估报告的撰写。
3	赵宏丽	财务专家	
4	张颖	项目助理	协助资料整理、电话回访、数据统计工作。
5	李叶萱	项目助理	
6	董潇	项目助理	
7	贺强	项目助理	

（三）实施具体评估

评估工作组按照《济南市区县社会工作服务总站运营评估标准》、《济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准》开展

评估，7月16日至7月18日走访历城区社工总站和14个街道社工站，进行现场查看、服务记录、档案资料查阅；7月18日集中对承接方的财务资料进行查阅和现场核算，并填写《项目资金支出明细表》、《现场评估记录表》，出具评估意见。历城区社工站现场评审时间如下：

社会工作站运营评估		
序号	时间	机构名称
1	7月16日	港沟街道社工站
2		彩石街道社工站
3		郭店街道社工站
4		董家街道社工站
5		唐王街道社工站
6	7月17日	华山街道社工站
7		荷花路街道社工站
8		王舍人街道社工站
9		鲍山街道社工站
10		唐冶街道社工站
11	7月18日	洪家楼街道社工站
12		东风街道社工站
13		全福街道社工站
14		山大路街道社工站
15		历城区社工总站

承接方财务评估		
序号	时间	机构名称
1	7月18日	济南山青社会工作服务中心
2	上午	济南市善行社会工作服务中心
3	7月18日	济南市十方社会工作服务中心
4	下午	济南市历城区和美社会工作发展中心

(四) 出具评估报告

1. 数据分析

评估工作组对《济南市区县社会工作服务总站运营评估标准》、《济南市街道（镇）社会工作服务站运营评估标准》中社会评价的问卷调查数据，进行分类汇总整理，对项目社会评价情况进行数据分析。

2. 撰写报告

评估工作组根据收集的资料、综合评价、数据分析情况等，撰写《济南市历城区民政局社会工作服务站评估报告》中社工站运营评估部分，经内部三级审核后，提交委托方，并征求委托方意见，提交正式报告。

三、评估情况

根据《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）要求，评估工作组对历城区社工总站和14个街道社工站进行了现场走访，对社工站进行全面评估，评估内容涵盖了项目

管理、运行管理、督导培训、服务绩效、经费使用、财务管理、人员管理、服务执行与产出、社会评价、宣传创新、特色项目等多个方面。

经全面评估历城区社工站的日常监管机制完善，制度建设规范有序，人员配备合理，服务情况真实可靠，服务效果显著，社会效益突出。历城区社工站在提供社会服务方面取得了令人瞩目的成绩，为辖区居民的生活质量提升和社会和谐稳定做出了积极贡献。历城区社工站评分如下：

序号	站点名称	评分	等级
1	历城区社工总站	98	优秀
2	唐冶街道社工站	98	
3	王舍人街道社工站	97.5	
4	全福街道社工站	96.5	
5	董家街道社工站	96	
6	港沟街道社工站	96	
7	洪家楼街道社工站	95.5	
8	鲍山街道社工站	95.5	
9	山大路街道社工站	95	
10	荷花路街道社工站	94.5	
11	郭店街道社工站	94	
12	华山街道社工站	93.5	
13	彩石街道社工站	93.5	

14	东风街道社工站	93	优秀
15	唐王街道社工站	91	

（一）历城区社工总站具体评估分析

历城区社工总站位于济南市历城区华信路 13-2 号济南市历城区民政局一楼，由济南市历城区和美社会工作发展中心运营。历城区社工总站发挥总站职能，在统筹发展、监督管理、人才培养等方面积极发挥作用，推进历城区社工站建设和社工人才队伍建设，协助历城区民政局统筹街镇社工站的建设工作思路和目标规划，确保项目的健康发展。经评估工作组综合评估，历城区社工总站评分为 98 分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	得分	得分率
1	统筹发展（13 分）	12	92.31%
2	监督管理（18 分）	18	100.00%
3	人才培养（26 分）	26	100.00%
4	宣传推广（12 分）	12	100.00%
5	模式研究（6 分）	5	83.33%
6	社会评价（25 分）	25	100.00%
合计		98	98.00%

1. 统筹发展

统筹发展指标总分值 13 分，实际得分 12 分，得分率为 92.31%。

二级指标	三级指标	得分	得分率
协助区县民政部门统筹本区域街镇社工站的建设工作思路和目标规划，保障项目的健康发展。（13分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	服务需求评估（3分）	3	100.00%
	自评报告（3分）	3	100.00%
	财务管理（3分）	2	66.67%
合计		12	92.31%

年度服务计划方面，历城区社工总站按照《济南市社会工作服务站管理办法》（济民发〔2023〕4号）要求，坚持以需求为导向，结合历城区民政局实际和工作安排，认真制定年度服务计划书，并根据年度服务计划安排开展工作，确保计划的专业性和可行性；根据工作实际及时调整服务计划书，进一步完善和充实了逻辑框架和相关内容，以保障项目的健康可持续发展，项目周期内撰写及修改年度计划书2版。

服务需求评估方面，历城社工总站采用访谈法、问卷法和实地观察法相结合的方式对14个街道社工站42名社工开展了需求调研，深入了解街道社工站的基本情况和 服务需求，根据调研数据进行分析，撰写需求调研报告；在实际开展督导时，通过线上问卷调查的方式，收集了街道社工站的督导需求，链接高校专家为街道社工站提供贴合工作实际的督导。

自评报告方面，历城区社工总站于2025年7月开展自评工

作，撰写自评报告，自评报告内容真实、框架完整、逻辑清晰。

财务管理方面，历城区社工总站由济南市历城区和美社会工作发展中心运营，制定了财务管理制度，对项目资金进行独立核算。财务管理制度有待完善，项目资金核算的及时性和准确性有待提高。

2. 监督管理

监督管理指标总分值 18 分，实际得分 18 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	得分	得分率
负责街镇社工站的监督管理、运营评估工作，接收街镇社工站提交的年度服务计划，并根据情况提出合理调整建议；接收并留存街镇社工站上传的月度工作简报；对街镇社工站工作人员进行出勤管理。（18 分）	街镇社工站的年度服务计划（2 分）	2	100.00%
	街镇社工站月度工作简报（2 分）	2	100.00%
	街镇社工站每月考勤表（2 分）	2	100.00%
	街镇社工站评估报告及公示（2 分）	2	100.00%
	街镇社工站抽检情况（10 分）	10	100.00%
合计		18	100.00%

街镇社工站的年度服务计划方面，历城区社工总站对 14 个

街道社工站运营情况进行监督管理，收集各个街镇社工站提交的年度服务计划，并根据情况提出合理调整建议，指导站点规范项目计划书的撰写。

街镇社工站月度工作简报方面，历城区社工总站及时收集并留存各个街镇社工站的月度工作简报，并监督各个街镇社工站及时上传“中国社会工作网”系统；以月度和季度工作例会的形式及时校正站点运行发展方向、不断提升服务质量。

街镇社工站每月考勤表方面，历城区社工总站对各个街镇社工站驻站社工进行出勤管理，及时收集各个街镇社工站每月考勤表。

街镇社工站评估报告及公示方面，历城区社工总站落实“半年一评估”的工作制度，2025年1月受济南市历城区民政局委托开展街道社工站中期评估并将评估结果进行公示；于2025年7月组织街镇社工站终期评估工作。

街镇社工站抽检情况方面，市级社工站指导服务中心尚未对历城区街道社工站进行抽检。

3.人才培养

人才培养指标总分值26分，实际得分26分，得分率为100.00%。

二级指标	三级指标	得分	得分率
开展区县和街镇相关行政管理人员、街镇社工站人员培训，培育一	专业培训 (10分)	10	100.00%

批稳定的、本土的专业社会工作人才队伍。（10分）			
统筹及落实街镇社工站督导工作，以持续、贴身的专业服务支持、陪伴社工成长，确保社会工作服务站项目有序发展。（16分）	专业督导 （16分）	16	100.00%
合计		26	100.00%

专业培训方面，历城区社工总站组织策划调研分析、规范管理、个案工作系列培训共5次，服务驻站社工超200人次，每次培训的培训记录（含方案、签到表、通讯稿、照片等）均已存档。

专业督导方面，历城区社工总站针对14个街道社工站组织开展行政督导、心理支持督导、社工实务督导等，共5轮合计55次，服务驻站社工超180人次，每次督导的记录（含督导计划表和督导记录表等）均已存档。

4. 宣传推广

宣传推广指标总分值12分，实际得分12分，得分率为100.00%。

二级指标	三级指标	得分	得分率
开展社会工作服务站宣传，	宣传平台（2分）	2	100.00%
	媒体报道（6分）	6	100.00%

传播社会工作 理念。(12分)	社会工作主题宣传(4分)	4	100.00%
合计		12	100.00%

宣传平台方面，历城区社工总站自运营微信公众号“历城民政社工”，报道宣传街道社工站的服务内容及成效，项目周期内累计发布宣传文稿1011篇。

媒体报道方面，历城区社工总站利用“社会与公益杂志”、山东省社会工作联合会、“济南社工”微信公众平台、网站等媒体发布宣传稿，展示历城区社工总站工作成果，项目周期内获得国家级媒体报道3次、省级媒体报道2次、市级媒体报道(含“济南社工”微信公众号)5次、济南社工官网报道17次。

社会工作主题宣传方面，历城区社工总站组织策划社会工作主题宣传活动3次，其中社工主题宣传活动2次、慈善主题宣传1次，活动记录(含方案、签到表、通讯稿、照片等)均已存档。

5.模式研究

模式研究指标总分值6分，实际得分5分，得分率为83.33%。

二级指标	三级指标	得分	得分率
加强社会工作研究，探索、总结适合本区县的社会工作服务模式。(6分)	研究成果(6分)	5	83.33%

研究成果方面，历城区社工总站项目周期内共撰写社会工作服务案例共 3 篇，内容涉及回迁老年人服务、志愿服务、社工站参与居民与物业矛盾化解可行性研究等内容。需进一步提炼历城区特色服务模式经验，结合政策导向、居民关注、生活所需的问题解决方式的经验总结，并从各站点发展的共性差异中提出引导、改进、提升的思路策略。

6. 社会评价

社会评价指标总分值 25 分，实际得分 25 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	得分	得分率
加强与街道办事处（镇人民政府）、街镇社工站承接机构等有关部门沟通协调，确保社会工作服务站有关政策落实。（25 分）	市级评价（5 分）	5	100.00%
	区县评价（5 分）	5	100.00%
	街镇评价（5 分）	5	100.00%
	承接机构评价（5 分）	5	100.00%
	街镇社工站评价（5 分）	5	100.00%
合计		25	100.00%

市级评价方面，未对历城区社工总站进行市级评价。

区县评价方面，历城区民政局相关工作人员对历城区社工总

站所开展服务的满意度、服务效果等方面进行评价，收回问卷调查 2 份，平均分为 10 分。

街镇评价方面，历城区各个街道办事处相关工作人员对历城区社工总站所开展服务的满意度、服务效果等方面进行评价，收回问卷调查 14 份，平均分为 10 分。

承接机构评价方面，承接机构对历城区社工总站所开展服务的满意度、服务效果等方面进行评价，收回问卷调查 2 份，平均分为 10 分。

街镇社工站评价方面，各个街道社工站对历城区社工总站所开展服务的满意度、服务效果等方面进行评价，收回问卷调查 14 份，平均分为 10 分。

（二）各街道社工站具体评估分析

1. 唐冶街道社工站具体评估分析

唐冶街道社工站位于历城区唐冶街道围子山路 1 号华夏山青社区居委会，由济南山青社会工作服务中心运营。2022 年 10 月，经济南市民政局评审为济南市首批街道（镇）社会工作服务站示范点；2023 年 10 月，经山东省民政厅评审为山东省乡镇（街道）社会工作站示范点。唐冶街道社工站通过开展居民需求调研，根据实际需求将社工站工作开展的主要方向聚焦于养老服务和城乡社区治理两个服务领域，开展专业社会工作服务。经评估工作组综合评估，唐冶街道社工站评分为 98 分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
----	------	----	-----

1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	23	100.00%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	8	80.00%
合计		98	98.00%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%

人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

唐冶街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

唐冶街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统；服务开始的1个月内，唐冶街道社工站结合唐冶街道实际，运用科学的方法，深入开展社工站服务需求调研，撰写服务需求分析报告。

③财务管理

唐冶街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，济南山

青社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

唐冶街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

唐冶街道社工站配备驻站社工3人，均具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

唐冶街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 23 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	8	100.00%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		23	100.00%

①服务执行

唐冶街道社工站开展养老服务和城乡社区治理等领域服务，符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；动员志愿者 112 人次，积极参与社工站开展的服务活动，志愿者参与程度较高，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

唐冶街道社工站较好的完成年度工作计划中的服务内容，指标达成率 100%。

③专业服务

唐冶街道社工站完成了服务项目 5 个、个案服务 6 个、小组

服务 5 个、社区工作者提升小组 1 个（包含 19 节小组活动）、社区服务活动 129 场次，完成数量符合要求，较好的体现专业性，各项服务记录及档案完备。

④资源整合

唐冶街道社工站充分挖掘街道辖区资源，初步探索出新时代城乡社会治理区域化新模式，打造了当地企业、商圈与街道的资源共享平台，并与山东青年政治学院搭建大学生志愿服务平台，开展多次志愿服务活动，落实“社会工作人才+志愿者”联动服务模式常态化，进一步推进了社区、社会组织、社会工作、社区志愿服务、社区公益慈善资源“五社联动”，形成多方主体“共建、共治、共享”的社区治理新格局和区域发展新局面。

（3）社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价(12分)	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%

	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，唐冶街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对唐冶街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 19 份，唐冶街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 13 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 18 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对唐冶街道社工站进行评价，

其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对唐冶街道办事处工作人员的问卷调查，唐冶街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值10分，实际得分8分，得分率为80.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	4	80.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	4	80.00%
合计		8	80.00%

①媒体报道

唐冶街道社工站获得省级、市级媒体多次报道，对社工站开展服务的正面报道；积极向“济南社工”微信公众平台投稿。研究实践成果在更大范围的影响力有待提升。

②特色项目

唐冶街道社工站制定了“一街镇一特色”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,打造了“茂禾需水,流光伴行”青少年生命教育特色服务品牌项目,从预防、识别、干预三大理念出发,整合社区、志愿者、心理咨询师三方力量,从人与生命的教育-“认识与了解生命”、人与人的教育-“热爱与尊重生命”、人与环境的教育-“保护与照顾生命”三个主题开展服务活动,项目的开展不断影响和辐射到社区更多家庭关注,增强儿童青少年自我保护的意识和能力。需根据特色项目实施情况,不断完善和调整项目计划书,确保特色项目的可持续性。

2.王舍人街道社工站具体评估分析

王舍人街道社工站位于历城区王舍人街道便民服务大厅三楼,由济南市十方社会工作服务中心运营。2022年10月,济南市民政局评审为济南市首批街道(镇)社会工作服务站示范点。王舍人街道社工站秉持“助人自助”的服务理念,以“搭建平台,共促发展”为服务宗旨,聚焦民政主责主业,围绕“一老一小”两个服务领域开展专业服务。经评估工作组综合评估,王舍人街道社工站评分为97.5分,评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理(29分)	29	100.00%
2	服务执行与产出(23分)	23	100.00%
3	社会评价(38分)	38	100.00%
4	宣传创新(10分)	7.5	75.00%

合计	97.5	97.50%
----	------	--------

(1) 行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式 (1 分)	运营形式 (1 分)	1	100.00%
日常监管 (10 分)	年度服务计划 (4 分)	4	100.00%
	月度简报上传 (2 分)	2	100.00%
	日常服务记录 (2 分)	2	100.00%
	服务需求调研 (2 分)	2	100.00%
财务管理 (3 分)	财务制度健全 (1 分)	1	100.00%
	独立核算 (1 分)	1	100.00%
	专款专用 (1 分)	1	100.00%
制度建设 (2 分)	人员管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	志愿者管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	服务场所管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	文书档案管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
人员管理 (5 分)	人员配备 (2 分)	2	100.00%
	工作的连续性 (2 分)	2	100.00%
	组织架构 (1 分)	1	100.00%

各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

王舍人街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

王舍人街道社工站能够按照要求向历城区社工总站提交年度服务计划，且年度服务计划框架完整、逻辑清晰，能够体现服务计划专业性和可行性，并在开展项目服务过程中根据实际情况及时调整和完善，分别形成初稿、过程修改稿和最终稿；按时向历城区社工总站提交符合要求的月度工作简报并及时上传至“中国社会工作网”系统；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统；服务开始的1个月内，王舍人街道社工站聚焦“一老一小”重点服务领域，运用文献法、访谈法和问卷调查法开展深入的社工站服务需求调研，出具具体可行的需求分析报告1份。

③财务管理

王舍人街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营。济南市十方社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立

核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

王舍人街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料；驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等资料齐全；制定了志愿者服务制度，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；服务场所专人管理，有明确的管理细则，制定了社工站、个案工作室、小组工作室管理细则；制定了档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。

⑤人员管理

王舍人街道社工站配备驻站社工3人，均具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；2024年9月1名驻站社工离职，济南市十方社会工作服务中心及时补充人员，确保社工站所开展的服务未出现间断的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

王舍人街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区县民政部门、历城区社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，且培训通知、学习记录、培训照片等记录完整，项目周期内驻站社工参加培训13次，时长为56小时；按时、足额参加省、市、区县民政部门、历城区社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，且督导工作计划表、记录表、督导照片等记录完整，项目

周期内驻站社工参加督导 16 次，时长 39 小时，其中由督导专家、人才库老师督导 13 次，时长 33 小时。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 23 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	8	100.00%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		23	100.00%

①服务执行

王舍人街道社工站开展的服务聚焦“一老一小”，即养老服务和儿童福利，内容符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；积极招募志愿者并完成建档，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录入志愿者服务时长，并完成使用记录，项目周期内培育志愿者 50 名，在中国志愿服务网发起志愿服务活动 17 场次，联动

志愿者 77 人次，志愿服务时长 253 余小时。

②服务产出

王舍人街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容，实现了服务计划中的既定指标，指标达成率 100%。

③专业服务

王舍人街道社工站完成了个案服务 4 个、小组服务 5 个、社区服务项目 4 个、社区服务活动 50 场次，完成数量符合要求，较好的体现专业性，各项服务记录及档案完备。

④资源整合

王舍人街道社工站建立了重点人群信息库，以服务需求、社区资源为基础，建立了社会慈善资源库、便民服务资源库，整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作，产生了联动效应。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%

	工作责任与态度(4分)	4	100.00%
	工作能力(4分)	4	100.00%
	工作职权(4分)	4	100.00%
	工作内容(4分)	4	100.00%
街镇评价(4分)	街镇评价(4分)	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，王舍人街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对王舍人街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 19 份，王舍人街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 13 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 18 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对王舍人街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对王舍人街道办事处工作人员的问卷调查，王舍人街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值 10 分，实际得分 7.5 分，得分率为 75.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	4.5	90.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		7.5	75.00%

①媒体报道

王舍人街道社工站获得国家级媒体报道 4 次、省级媒体报道 19 次、市级媒体报道 65 次、区级媒体报道 73 次、自媒体报道 75 次。积极向王舍人街道居民宣传社工站服务内容，有效提升

了辖区居民对社工站服务的认知度和认可度。研究实践成果需进一步提炼总结。

②特色项目

王舍人街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，开展特色社会工作服务，打造“民生有爱·幸福柳下”特色服务品牌，探索“123N”服务模式，策划实施“乐龄柳下·银铃关怀”老年人关爱支持项目、“童享柳下·童心共创”儿童服务共建项目，获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。在执行过程中的服务功能定位、效果量化评估、资源链接平台等方面需进一步完善。

3.全福街道社工站具体评估分析

全福街道社工站位于历城区全福街道桑园北社区居委会三楼，由济南市十方社会工作服务中心运营。2023年10月，济南市民政局评审为济南市第二批街道（镇）社会工作服务站示范点。全福街道社工站聚焦基层重点人群，针对困境儿童和老年人的问题和需求，为其提供精细化、专业化服务。经评估工作组综合评估，全福街道社工站评分为96.5分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	22	95.65%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	7.5	75.00%

合计	96.5	96.50%
----	------	--------

(1) 行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式 (1 分)	运营形式 (1 分)	1	100.00%
日常监管 (10 分)	年度服务计划 (4 分)	4	100.00%
	月度简报上传 (2 分)	2	100.00%
	日常服务记录 (2 分)	2	100.00%
	服务需求调研 (2 分)	2	100.00%
财务管理 (3 分)	财务制度健全 (1 分)	1	100.00%
	独立核算 (1 分)	1	100.00%
	专款专用 (1 分)	1	100.00%
制度建设 (2 分)	人员管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	志愿者管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	服务场所管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	文书档案管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
人员管理 (5 分)	人员配备 (2 分)	2	100.00%
	工作的连续性 (2 分)	2	100.00%
	组织架构 (1 分)	1	100.00%

各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

全福街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

全福街道社工站按时制定站点项目运行计划书、年度服务计划书并根据实际情况及时调整和完善，在历城区社工总站的统一管理下，按时上交月度工作简报并上传至中国社工网站上；月均上交4次服务记录，及时反馈站点建设和服务等综合情况，除此之外每日都上交工作日志和站点工作动态；驻站社工在服务开始的1个月内通过入户调研、走访开展需求评估调研，撰写评估报告，作为站点开展专业服务的有效依据。

③财务管理

全福街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营。济南市十方社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

全福街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料；驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等资料齐全；制定了志愿者服务制度，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；服务场所所有专人管理，有明确的管理细则，制定了社工站、个案工作室、小组工作室管理细则；制定了档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。

⑤人员管理

全福街道社工站配备驻站社工 4 人，均具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；2025 年 4 月 1 名驻站社工休产假，济南市十方社会工作服务中心及时补充人员，确保社工站所开展的服务未出现间断的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

济南市十方社会工作服务中心聘请济南大学政法学院乔世东教授以及有丰富社会工作实务经验的齐鲁和谐使者、泉城和谐使者等资深社工（老师）担任项目专业督导，保证服务的实施与发展；不定期邀请专家对项目社工进行培训和指导，并根据服务开展需求，选派优秀社工外出学习交流，提升服务品质。项目周期内驻站社工参加培训 13 次、督导 12 次。

（2）服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 22 分，得分率为 95.65%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	7	87.50%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		22	95.65%

①服务执行

全福街道社工站按照开展《济南市街道(镇)社会工作服务站服务内容清单》的相关规定,根据社工站的项目计划书内容,聚焦基层重点人群,针对困境儿童和老年人的问题和需求,开展服务,完成所有服务记录、培训记录和会议记录,做到服务有痕迹;通过多渠道宣传,招募志愿者,并了解他们的专业技能,将志愿者按照服务对象的需求,进行系统的分类,通过培训让志愿者能够迅速的了解到服务对象的基本情况,以便更好的为服务对象提供精准帮扶。

②服务产出

全福街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容,实现了服务计划中的既定指标,指标达成率 100%。

③专业服务

全福街道社工站完成了个案服务 4 个、小组服务 4 个、社区服务项目 4 个、社区服务活动 30 余场次、入户走访 20 余户，并整理相关服务档案。直接服务目标需进一步聚焦，服务专业性有待提升，并结合实践情境提炼案例经验。

④资源整合

全福街道社工站汇集辖区内部、外部力量，链接可用的人力、物力、财力、组织和文化等资源，鼓励党员干部发挥模范带头作用，建立资源清单；为资源供给方提供社区参与、社区教育等服务，形成互利共惠双向联动机制。整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作，产生了联动效应。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%

	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，全福街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对全福街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 22 份，全福街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 13 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 14 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对全福街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工

积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对全福街道办事处工作人员的问卷调查，全福街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值 10 分，实际得分 7.5 分，得分率为 75.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	4.5	90.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		7.5	75.00%

①媒体报道

全福街道社工站获得国家级媒体报道 4 次、省市媒体报道 80 余次、济南社工微信公众号报道 1 次；其他媒体承接方美篇网站报道 50 余次、承接方微信公众号报道 50 余次、历城民政社工微信公众号报道 40 余次。研究实践成果需进一步提炼总结。

②特色项目

全福街道社工站结合全福街道实际情况，依托社工站的平台建设和功能设置，发挥“资源共享 五社联动”机制，制定了“一街镇一特色”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，积极打造特色“全民幸福是全福”全福相伴系列服务品牌，实现辖区老年人服务、儿童服务的良性循环和可持续发展，获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。对于项目面向的服务对象的界定、项目服务功能、服务特色要素等需进一步补充完善。

4.董家街道社工站具体评估分析

董家街道社工站位于历城区董家街道稼轩路勇双百货南邻，由济南山青社会工作服务中心运营，以民政工作为主线，专职社工为专业支撑，聚焦青少年儿童和老年人两个服务领域开展服务。经评估工作组综合评估，董家街道社工站评分为96分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	21	91.30%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	8	80.00%
合计		96	96.00%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

董家街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

董家街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统；服务开始的1个月内，董家街道社工站结合董家街道实际，运用科学的方法，深入开展社工站服务需求调研，撰写服务需求分析报告。

③财务管理

董家街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，济南山青社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

董家街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合

同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

董家街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

董家街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加督导17次、培训15次。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值23分，实际得分21分，得分率为91.30%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%

服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	6	75.00%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		21	91.30%

①服务执行

董家街道社工站开展青少年儿童和老年人领域服务，符合《济南市街道(镇)社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；动员志愿者积极参与社工站开展的服务活动，新加入志愿者50人，开展志愿培训12次（共计110余人次），志愿者参与程度较高，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

董家街道社工站根据年度工作计划，开展社会工作服务，实现了服务计划中的既定指标，指标达成率100%。

③专业服务

董家街道社工站完成了调研重点村居1次、特殊家庭入户探访37次、个案服务2个、小组服务2个、社区服务活动98次，完成数量符合要求，较好的体现专业性，服务记录及档案完整，形成初步案例经验。需进一步提炼案例在农村社区代表性、实用性及服务模式等方面的经验成果。

④资源整合

董家街道社工站了解和挖掘民政对象与边缘困难群众的需求，链接政策及社会资源 63 次，为困难群体提供福利政策与社会救助、心理支持与陪伴，将服务送到困难群体的家中、心里，打通民政服务的“最后一米”。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，董家街道

社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对董家街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 19 份，董家街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 14 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 13 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对董家街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对董家街道办事处工作人员的问卷调查，

董家街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值10分，实际得分8分，得分率为80.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	5	100.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		8	80.00%

①媒体报道

董家街道社工站获得媒体报道535次，宣传渠道18个（今日头条、简篇、美好董家公众号、山青社会工作公众号、爱历城、历城组工、历城女性、历城董幼、历城统战、历城区融媒体中心、历城民政公众号、济南社工公众号、济南社工网、海报新闻、大众网、人民日报、学习强国、人民号、法制时代网等），其中国家级媒体报道5次、省级媒体报道29次、市级媒体报道5次、承接方微信公众号报道98次、自媒体报道98次，向辖区居民宣传社工站服务内容，提高社工站的知名度和影响力。

②特色项目

董家街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，打造“美（莓）好董家”特色服务项目，以此为基点计划并实施3个子计划，分别为：“董”你之家、情暖桑榆、童心协力，挖掘、

发展、支持辖区内志愿者队伍，加强村庄治理体系建设，发挥村庄社会组织作用，加强村居社区治理体系建设，丰富老年人精神生活，满足儿童身心等多方面的需求，获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。在执行过程中的服务定位、循证依据、组织协同等方面需进一步充实完善。

5.港沟街道社工站具体评估分析

港沟街道社工站位于历城区港沟街道建委宿舍旁民生事务办办公室，由济南山青社会工作服务中心运营，秉持社会工作价值理念，通过走访调研，以居民需求为导向，深入社区（村居），根据实际需求将社工站工作聚焦于社会救助领域、残疾人服务领域和社区治理领域。经评估工作组综合评估，全福街道社工站评分为 96 分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	21	91.30%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	8	80.00%
合计		96	96.00%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

港沟街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，未出现

转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

港沟街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统；服务开始的1个月内，港沟街道社工站结合港沟街道实际，运用科学的方法，深入开展社工站服务需求调研，撰写服务需求分析报告。

③财务管理

港沟街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，济南山青社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

港沟街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管

理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

港沟街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

港沟街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加督导12次、培训12次。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值23分，实际得分21分，得分率为91.30%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	6	75.00%

资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		21	91.30%

①服务执行

港沟街道社工站开展社会救助、城乡社区治理、社会事务等领域服务，符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；发展志愿者30人，动员志愿者积极参与社工站开展的服务活动，志愿者参与程度较高，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

港沟街道社工站较好的完成年度工作计划中的服务内容，指标达成率100%。

③专业服务

港沟街道社工站完成了个案服务3个、小组服务5个、社区服务活动119余次，完成数量符合要求，各项服务记录及档案完备，形成了初步案例经验。社会工作服务的专业性有待提高，需注重案例的区域代表性、实用性及专业价值，可采用更多服务形式、实务方法。

④资源整合

港沟街道社工站积极整合社会资源补充、延伸、支持社工站的有关工作，联动志愿者累计341人次，链接慈善社会资源折合

人民币 30584 元，相应的资源链接行动均已存档，产生了较好的联动效应。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，港沟街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对港沟街道办事处、社区（村）相关部门

及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 19 份，港沟街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 13 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 9 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对港沟街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对港沟街道办事处工作人员的问卷调查，港沟街道办事处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）的满意度较高。

(4) 宣传创新

宣传创新指标总分值10分,实际得分8分,得分率为80.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道(5分)	媒体报道(5分)	5	100.00%
特色项目(5分)	一街镇一特色(5分)	3	60.00%
合计		8	80.00%

① 媒体报道

港沟街道社工站社工站获得国家级媒体报道1次(学习强国)、省级媒体报道2次(海报新闻1次,大众网1次)、市级媒体报道110次(济南社工网103次,济南社工公众号5次,爱济南1次,济南国防教育1次)、区级媒体报道147次(爱历城22次,历城民政125次)、自媒体报道250次(今日头条125次,美篇125次),对社工站所开展的服务进行宣传,积极发动社区居民力量共同宣传社工站相关政策,提高社工站的知名度和影响力。

② 特色项目

港沟街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书,打造“筑梦‘港’湾”特色项目,开展特色社会工作服务,按照“1+4+N”的运营模式,始终坚持以需求为导向,充分发挥“五社联动”作用,以一个社工站为支点(平台)，“四助”计划为支撑,以及依托N个子服务计划,紧紧围绕目标任务开展服务,坚持以“四

助计划”为支撑，持续推进项目运行，获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。在执行过程中的服务定位、数据支撑、利益相关方、资源效率等方面需进一步充实完善。

6.洪家楼街道社工站具体评估分析

洪家楼街道社工站位于历城区洪家楼街道洪兴路1号洪兴大厦五楼，由济南市十方社会工作服务中心运营，聚焦社会救助、养老服务、城乡社区治理、儿童福利、社会事务和人才队伍建设六大领域，关注重点服务对象和重点服务内容，打造“民政+社工+志愿”特色服务品牌。经评估工作组综合评估，洪家楼街道社工站评分为95.5分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	21	91.30%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	7.5	75.00%
合计		95.5	95.50%

（1）行政管理

行政管理指标总分值29分，实际得分29分，得分率为100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%

日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

洪家楼街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

洪家楼街道社工站按时制定站点项目运行计划书、年度服务计划书并根据实际情况及时调整和完善，在历城区社工总站的统一管理下，按时上交月度工作简报并上传至中国社工网站上；月均上交4次服务记录，及时反馈站点建设和服务等综合情况，驻站社工每日上交工作日志和站点工作动态；驻站社工在服务开始的1个月内通过入户调研、走访开展需求评估调研，撰写评估报告，作为站点开展专业服务的有效依据。

③财务管理

洪家楼街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营。济南市十方社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

洪家楼街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料；驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等资料齐全；制定了志愿者服务制度，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；服务场所所有专人管理，有明确的管理细则，制定了社工站、个案工作室、小组工作室管理细则；制定了档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。

⑤人员管理

洪家楼街道社工站配备驻站社工 3 人，其中 2 人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

济南市十方社会工作服务中心邀请韩晶、苏海等专家教授开展专题指导，督导内容涵盖社区资源整合、项目设计、个案管理、档案规范及心理支持等多个维度，项目周期内驻站社工参加培训 12 次、督导 13 次，通过多元化督导提升驻站社工的专业能力和服务质量。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 21 分，得分率为 91.30%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	6	75.00%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		21	91.30%

①服务执行

洪家楼街道社工站按照开展《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定，聚焦社会救助、养老服务、城乡社区治理、儿童福利、社会事务和人才队伍建设六大领域，关注重点服务对象，开展社会工作服务；服务记录、服务对象资料等真实、有效；积极招募活动志愿者并完成建档，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，联动志愿者126人次，并及时在全国志愿服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

洪家楼街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容，实现了服务计划中的既定指标，指标达成率100%。

③专业服务

洪家楼街道社工站完成了个案服务2个、小组服务3个、社区服务活动74场次，完成数量符合要求，较好的体现专业性，各项服务记录及档案完备。需进一步探索更多专业服务内容，提炼案例成果。

④资源整合

洪家楼街道社工站通过社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源五大要素的协同联动，探索“时间银行”机制，推动志愿者积分兑换服务，培育了5支社区自治组织，链接了医疗、教育、企业资源20家，形成了资源共享、服务互补的综合性支持网络。

（3）社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，洪家楼街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对洪家楼街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 19 份，洪家楼街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 12 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 10 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对洪家楼街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对洪家楼街道办事处工作人员的问卷调查，洪家楼街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值 10 分，实际得分 7.5 分，得分率为 75.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	4.5	90.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		7.5	75.00%

①媒体报道

洪家楼社工站获得济南社工网站报道67次、济南社工微信公众号报道6次、齐鲁壹点报道14次、历城民政社工微信公众号报道72次、承接方微信公众号报道69次，美篇发布新闻稿93次。研究实践成果需进一步提炼总结。

②特色项目

洪家楼街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，打造“微改筑梦 社区新生”项目，开展儿童托管服务和改善社区环境，获得了街道办事处及辖区居民的认可。在执行过程中针对社区项目的服务功能定位、效果量化评估、资源链接平台等方面需进一步补充完善。

7.鲍山街道社工站具体评估分析

鲍山街道社工站位于历城区鲍山街道鲍山政务中心三楼，由济南市十方社会工作服务中心运营，聚焦养老服务和儿童福利两个服务领域，以辖区老年人和儿童青少年为主要服务群体，搭建服务平台，充分发挥五社联动作用，满足“一老一小”等群众的社会服务需要。经评估工作组综合评估，鲍山街道社工站评分为

95.5 分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	21	91.30%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	7.5	75.00%
合计		95.5	95.50%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%

	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

鲍山街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

鲍山街道社工站能够按照要求向历城区社工总站提交年度服务计划，且年度服务计划框架完整、逻辑清晰，能够体现服务计划专业性和可行性，并在开展项目服务过程中根据实际情况及时调整和完善；按时向历城区社工总站提交符合要求的月度工作简报并及时上传至“中国社会工作网”系统；每年度月均完成4次以上服务并按时撰写日常服务记录，及时上传至“中国社会工作网”系统；服务开始的1个月内，聚焦“一老一小”重点服务领域，运用文献法、访谈法和问卷调查法开展深入的社工站服务需求调研，且出具具体可行的需求分析报告1份。

③财务管理

鲍山街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营。济南市十方社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

鲍山街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料，驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等资料齐全；制定了志愿者服务制度，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；服务场所专人管理，有明确的管理细则，制定了社工站、个案工作室、小组工作室管理细则；制定了档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。

⑤人员管理

鲍山街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

驻站社工按时、足额参加省、市、区县民政部门、历城区社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，且培训通知、学习记录、培训照片等记录完整；按时、足额参加省、市、区县民政

部门、历城区社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，且督导工作计划表、记录表、督导照片等记录完整。项目周期内驻站社工参加培训 11 次、督导 12 次。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 21 分，得分率为 91.30%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	6	75.00%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		21	91.30%

①服务执行

鲍山街道社工站按照《济南市街道(镇)社会工作服务站服务内容清单》的相关规定，开展的服务聚焦“一老一小”，即养老服务和儿童福利；服务记录、服务对象资料等真实、有效；开展服务时，动员志愿者积极参与社工站所开展的服务活动，新加入志愿者 50 人，并及时在全国志愿服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

鲍山街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容,实现了服务计划中的既定指标,指标达成率 100%。

③专业服务

鲍山街道社工站完成了探访 22 户、个案服务 2 个、小组服务 2 个、社区服务项目 2 个、社区服务活动 47 次,完成数量符合要求,较好的体现专业性,各项服务记录及档案完备。需进一步聚焦问题、提炼案例经验。

④资源整合

鲍山街道社工站积极整合多方资源,共计链接 19 家社会资源,并将资源与服务进行有效对接,为居民提供了更加多元化的服务。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分,实际得分 38 分,得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉(1分)	社会投诉(1分)	1	100.00%
社会影响(1分)	知晓度(1分)	1	100.00%
相关方评价(12分)	服务对象评价(4分)	4	100.00%
	志愿者评价(4分)	4	100.00%
	督导评价(4分)	4	100.00%
区县评价(20分)	工作时间(4分)	4	100.00%

	工作责任与态度(4分)	4	100.00%
	工作能力(4分)	4	100.00%
	工作职权(4分)	4	100.00%
	工作内容(4分)	4	100.00%
街镇评价(4分)	街镇评价(4分)	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，鲍山街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对鲍山街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 28 份，鲍山街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 14 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 20 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对鲍山街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对鲍山街道办事处工作人员的问卷调查，鲍山街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值 10 分，实际得分 7.5 分，得分率为 75.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	4.5	90.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		7.5	75.00%

①媒体报道

鲍山街道社工站获得国家级媒体报道 3 次、省级媒体报道 10 次、市级媒体报道 46 次、区级媒体报道 62 次、自媒体公众号报道 123 次，向辖区居民宣传社工站服务内容，有效提升了辖

区居民对社工服务的认知度和认可度。研究实践成果需进一步提炼总结。

②特色项目

鲍山街道社工站制定“一街镇一特色”项目计划书，开展特色社会工作服务，打造“益同成长”双职工子女关爱赋能特色服务项目，为双职工子女提供学业支持、能力提升与情感陪伴，助力儿童健康成长，推动家庭与社区协同发展，获得了街道办事处及辖区居民的广泛认可。在执行过程中围绕关爱赋能需进一步明确服务活动发挥的实质作用及特色项目的支撑要素。

8.山大路街道社工站具体评估分析

山大路街道社工站位于历城区山大路街道山大北路22号（社会治安综合治理中心）3楼，由济南市善行社会工作服务中心运营，围绕老年人和残疾人两大服务群体，开展社会救助、养老服务和社会事务等领域服务。经评估工作组综合评估，山大路街道社工站评分为95分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	21	91.30%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	7	70.00%
合计		95	95.00%

(1) 行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式 (1 分)	运营形式 (1 分)	1	100.00%
日常监管 (10 分)	年度服务计划 (4 分)	4	100.00%
	月度简报上传 (2 分)	2	100.00%
	日常服务记录 (2 分)	2	100.00%
	服务需求调研 (2 分)	2	100.00%
财务管理 (3 分)	财务制度健全 (1 分)	1	100.00%
	独立核算 (1 分)	1	100.00%
	专款专用 (1 分)	1	100.00%
制度建设 (2 分)	人员管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	志愿者管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	服务场所管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
	文书档案管理制度 (0.5 分)	0.5	100.00%
人员管理 (5 分)	人员配备 (2 分)	2	100.00%
	工作的连续性 (2 分)	2	100.00%
	组织架构 (1 分)	1	100.00%
各级培训与督导的参与性 (8 分)	业务培训 (4 分)	4	100.00%
	业务督导 (4 分)	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

山大路街道社工站由济南市善行社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

山大路街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统；服务开始的1个月内，山大路街道社工站结合山大路街道实际，运用科学的方法，深入开展社工站服务需求调研，撰写服务需求分析报告2份。

③财务管理

山大路街道社工站由济南市善行社会工作服务中心运营，济南市善行社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

山大路街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，

按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

山大路街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

山大路街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加督导12次、培训9次。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值23分，实际得分21分，得分率为91.30%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%

	志愿者的使用（4分）	4	100.00%
服务产出（7分）	指标达成情况（7分）	7	100.00%
专业服务（8分）	社工工作开展（8分）	6	75.00%
资源整合（2分）	资源整合（2分）	2	100.00%
合计		21	91.30%

①服务执行

山大路街道社工站围绕老年人和残疾人两大服务群体，开展社会救助、养老服务和社会事务等领域服务，符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；动员志愿者积极参与社工站开展的服务活动，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

山大路街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容，实现了服务计划中的既定指标，指标达成率 100%。

③专业服务

山大路街道社工站完成了个案服务 2 个、小组服务 2 个、社区活动 65 次，完成数量符合要求，较好的体现专业性，服务记录及档案完整，形成了初步案例经验。需进一步聚焦问题、提炼案例经验。

④资源整合

山大路街道社工站制定了服务内容清单、服务资源清单，对

接社区内外资源，组建了一支涵盖社区、家庭成员及社工的志愿团队，将定期通过电话访问或实地探访的方式陪伴与交流，为服务对象创造更多社交机会与支持网络。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，山大路街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对山大路街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 15 份，山大路街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 7 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 10 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对山大路街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对山大路街道办事处工作人员的问卷调查，山大路街道办事处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)的满意度较高。

(4) 宣传创新

宣传创新指标总分值10分,实际得分7分,得分率为70.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道(5分)	媒体报道(5分)	4	80.00%
特色项目(5分)	一街镇一特色(5分)	3	60.00%
合计		7	70.00%

① 媒体报道

山大路街道社工站利用其自有媒体资源,结合历城民政社工微信公众平台、济南市社工协会网站及公众号、山东省社会工作协会平台,获得了媒体报道270次,其中省级媒体报道7次、市级媒体报道60次、区级媒体报道66次。研究实践成果需进一步提炼总结。

② 特色项目

山大路街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书,打造“童行山大,孝行起航”服务计划,以孝文化传承为主线,构建起“体验感知-实践深化-文化浸润”的链条,营造社区孝德氛围,实现从个体行为到文化生态的全面浸润,推动孝文化在家庭与社区中的传承与活化,获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。服务特色定位的精准性有待提升,进一步探索具有实用性和辨识度的特色项目,完善落地执行。

9.荷花路街道社工站具体评估分析

荷花路街道社工站位于历城区荷花路街道便民服务大厅一楼，由济南市十方社会工作服务中心运营。2023年10月，济南市民政局评审为济南市第二批街道（镇）社会工作服务站示范点。荷花路街道社工站聚焦老年人、残疾人群体，通过搭建支持网络、爱心救助活动、政策宣传与权益保障、支持性自助互助、残健共融活动等，实现辖区老年人、残疾人服务的良性循环和可持续发展。经评估工作组综合评估，荷花路街道社工站评分为94.5分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	21	91.30%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	6.5	65.00%
合计		94.5	94.50%

（1）行政管理

行政管理指标总分值29分，实际得分29分，得分率为100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%

	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

荷花路街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

荷花路街道社工站按时制定站点项目运行计划书、年度服务

计划书并根据实际情况及时调整和完善，在历城区社工总站的统一管理下，按时上交站点月度工作简报并上传至中国社工网站上；月均上交4次服务记录，及时反馈站点建设和服务等综合情况，每日都上交工作日志和站点工作动态；驻站社工通过入户调研、走访开展需求评估调研，撰写评估报告。

③财务管理

荷花路街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营。济南市十方社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

荷花路街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料；驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等资料齐全；制定了志愿者服务制度，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；服务场所有专人管理，有明确的管理细则，制定了社工站、个案工作室、小组工作室管理细则；制定了档案管理制度并严格执行，做好服务记录工作。

⑤人员管理

荷花路街道社工站配备驻站社工3人，均具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现

驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

荷花路街道社工站驻站社工在项目周期内参加省、市、区民政部门、社工总站相关培训 12 次，机构内部业务培训 12 次；接受内部业务及行政督导 12 次。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 21 分，得分率为 91.30%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	6	75.00%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		21	91.30%

①服务执行

荷花路街道社工站按照开展《济南市街道(镇)社会工作服务站服务内容清单》的相关规定,根据项目计划书内容开展服务,完成所有服务记录、培训记录和会议记录,做到服务有痕迹;动员志愿者积极参与社工站开展的服务活动,及时在全国志愿者服

务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

荷花路街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容，实现了服务计划中的既定指标，指标达成率 100%。

③专业服务

荷花路街道社工站完成了入户走访 20 次、个案服务 4 个、小组服务 4 个、社区服务项目 4 个、社区服务活动 34 次，完成数量符合要求，较好的体现专业性，服务记录及档案完整，初步形成案例。案例的区域代表性、实用性及专业性有待提高，探索更多结合实践情境的专业服务方法，提升社工站服务效能。

④资源整合

荷花路街道社工站整合社工站、社区、街道、志愿者团队等资源，链接政府部门、爱心企业为服务对象提供政策、物质的精准帮扶，实现汇集多方资源、融合社区力量、建立成熟的志愿者队伍、推进“五社联动”与建立成熟的社工人才队伍，营造出助残、扶残、爱残的社会氛围，推进建成“兴和安乐”残疾人友好型社区。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1 分）	社会投诉（1 分）	1	100.00%

社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，荷花路街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对荷花路街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查18份，荷花路街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查11份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查9份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对荷花路街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对荷花路街道办事处工作人员的问卷调查，荷花路街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值10分，实际得分6.5分，得分率为65.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	3.5	70.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		6.5	65.00%

①媒体报道

荷花路街道社工站获得各方媒体报道 188 次，其中包括：山东省社会工作联合会报道 1 次、齐鲁壹点报道 15 次、济南社工公众号报道 1 次、承接方微信公众号报道 45 次、历城社工微信公众号报道 40 次、济南社工协会官网报道 37 次、社工传媒报道 1 次、自媒体报道 48 次。媒体报道的等级有待提高，实践研究成果需进一步提炼总结。

②特色项目

荷花路街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，打造“荷你在一起”特色服务项目，开展残疾人辅助就业及心理疏导服务，以“助人自助”的服务理念针对社区的残疾人、老年人开展系列服务，获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。执行过程资料有待充实，围绕残疾人就业帮扶项目的资源平台链接、行动方式、评估与成效等方面需进一步改进完善。

10.郭店街道社工站具体评估分析

郭店街道社工站位于历城区郭店街道办事处民生保障服务中心二楼，由济南山青社会工作服务中心运营，聚焦社会救助和城乡社区治理两个服务领域，依托成立的民生保障服务中心开展政策宣传、能力提升等专业服务，指导社区志愿服务站点建设，推动建立志愿服务队伍，完善城乡社区治理。经评估工作组综合评估，郭店街道社工站评分为 94 分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
----	------	----	-----

1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	19	82.61%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	8	80.00%
合计		94	94.00%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%

人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

郭店街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

郭店街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统。

③财务管理

郭店街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，济南山青社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，

且核算及时、无错误；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。

④制度建设

郭店街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

郭店街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

郭店街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加培训15次、督导15次。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值23分，实际得分19分，得分率

为 82.61%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	6	85.71%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	5	62.50%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		19	82.61%

①服务执行

郭店街道社工站开展社会救助、城乡社区治理等领域服务，符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；动员志愿者参与社工站开展的服务活动，联动志愿者 46 人次，志愿者参与程度较高，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

郭店街道社工站根据年度工作计划，开展社会工作服务，指标达成率有待提高，从组织管理、直接服务、社工站参与农村社区治理等方面需进一步改进工作方法。

③专业服务

郭店街道社工站完成了入户走访 20 次、个案服务 2 个、小

组服务 4 个、社区服务活动 58 次，完成数量符合要求，留存服务记录，形成初步的案例经验。服务的专业性有待加强，服务记录的全面性有待完善，提炼服务案例的精准度和完整性有待提升。

④资源整合

郭店街道社工站通过开发和利用社区资源，在医疗、教育、职业和社会服务等方面，为服务对象提供有效、可行、经济的全面服务，秉承“专业引领，多方参与”的原则，培育志愿者服务组织，完善“社工+”的服务模式。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%

街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，郭店街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对郭店街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查16份，郭店街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查8份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查9份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对郭店街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升

工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对郭店街道办事处工作人员的问卷调查，郭店街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值10分，实际得分8分，得分率为80.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	5	100.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		8	80.00%

①媒体报道

郭店街道社工站获得人民日报报道2次、学习强国报道4次、大众网报道5次、济南社工网站报道29次、济南社工微信公众号报道32次、自媒体报道32次、历城民政社工微信公众号报道30次，提升社工站社会影响力，吸引更多社会力量关注社区事务。

②特色项目

郭店街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，打造“大美郭店”特色服务品牌，根据服务领域制定四大特色服务计

划，通过调研走访、实地考察、资源整合、活动策划举办、个案工作和小组工作等形式完善和增强社会救助体系，推动社会力量与社区居民群众参与社区治理，提高居民群众对社区的归属感和认同感，助力和谐社区的构建，获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。项目执行、推广的相关资料有待完善，应根据农村社区现实问题和基层治理需求，进一步深化志愿大集等特色服务项目。

11. 华山街道社工站具体评估分析

华山街道社工站位于历城区华山街道办事处二楼，由济南市十方社会工作服务中心运营，秉持“助人自助、服务社群、促进和谐”的宗旨，围绕老年人服务、儿童服务、困难家庭帮扶、社区治理参与、志愿者队伍建设等领域，开展社会工作服务。经评估工作组综合评估，华山街道社工站评分为 93.5 分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	21	91.30%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	5.5	55.00%
合计		93.5	93.50%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为

100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

华山街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

华山街道社工站按时制定站点项目运行计划书、年度服务计划书并根据实际情况及时调整和完善，在历城区社工总站的统一管理下，按时上交站点月度工作简报并上传至中国社工网站上；月均上交4次服务记录，及时反馈站点建设和服务等综合情况，每日都上交工作日志和站点工作动态；驻站社工通过入户调研、走访开展需求评估调研，撰写评估报告。

③财务管理

华山街道社工站由济南市十方社会工作服务中心运营。济南市十方社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

华山街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度保留痕迹材料；驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等资料齐全；制定了志愿者服务制度，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；服务场所有专人管理，有明确的管理细则，制定了社工站、个案工作室、小组工作室管理细则；制定了档案管理制度并严格执行，做好服

务记录工作。

⑤人员管理

华山街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

华山街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加督导13次、培训30小时。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值23分，实际得分21分，得分率为91.30%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	7	100.00%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	6	75.00%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%

合计	21	91.30%
----	----	--------

①服务执行

华山街道社工站按照开展《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定，根据项目计划书内容开展服务，完成所有服务记录、培训记录和会议记录，做到服务有痕迹；动员志愿者积极参与社工站开展的服务活动，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

华山街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容，实现了服务计划中的既定指标，指标达成率 100%。

③专业服务

华山街道社工站完成了社区调研 3 次、服务对象访谈 300 人次、个案服务 2 个、小组服务 2 个、社区服务活动 54 次，完成数量符合要求，服务记录及档案完整，初步形成案例。服务专业性有待提升，需进一步结合实践情境深度提炼案例经验。

④资源整合

华山街道社工站建立“社工+社区+社会组织+志愿者+慈善资源”平台，有效整合辖区内企事业单位、商户、社会组织、慈善力量等资源，构建了初步的社区资源网络，链接社会资源（资金、物资、专业服务）折合人民币约 1.2 万元。

（3）社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，华山街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对华山街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 17 份，华山街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查12份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查20份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对华山街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对华山街道办事处工作人员的问卷调查，华山街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值10分，实际得分5.5分，得分率为55.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
------	------	----	-----

媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	2.5	50.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		5.5	55.00%

①媒体报道

华山街道社工站运用多元媒体（社区公众号、短视频、线下活动）讲好社工故事、展现服务成效。媒体报道的等级有待提高，研究实践成果有待提炼总结。

②特色项目

华山街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，项目执行、推广的资料有待完善，服务特色定位的精准性有待提高，需进一步探索具有实用性和辨识度的特色项目。

12.彩石街道社工站具体评估分析

彩石街道社工站位于历城区彩石街道办事处，由济南山青社会工作服务中心运营，聚焦社会救助、社会事务服务领域，对老年人、低保对象、特困人员、开展救助帮扶工作，对残疾人进行入户排查，评估其服务需求，提供技能培训、创造就业机会、宣传相关政策等。经评估工作组综合评估，彩石街道社工站评分为93.5分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	19.5	84.78%

3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	7	70.00%
合计		93.5	93.50%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%

	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

彩石街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

彩石街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统。

③财务管理

彩石街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，济南山青社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

彩石街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

彩石街道社工站配备驻站社工 3 人，其中 2 人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

彩石街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加督导 12 次、培训 40 小时。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 19.5 分，得分率为 84.78%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
------	------	----	-----

服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	6	85.71%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	5.5	68.75%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		19.5	84.78%

①服务执行

彩石街道社工站开展社会救助、社会事务服务，符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；动员志愿者参与社工站开展的服务活动，联动志愿者180人次，志愿者参与程度较高，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

彩石街道社工站根据年度工作计划，开展社会工作服务，指标达成率有待提高。从服务规模、服务质量、社工站参与农村社区治理等方面需进一步改进工作方法，更好的发挥社工站的实际作用和社会效应。

③专业服务

彩石街道社工站完成了入户走访20次、个案服务2个、小组服务4个、社区服务活动70次，完成数量符合要求。服务的

专业性有待加强，服务记录的全面性有待完善，提炼服务案例的精准度和完整性有待提升。

④资源整合

彩石街道利用彩石大学城优势，完善志愿服务团队建设，依托驻地高校利用青年人的力量建立“社工+义工”的志愿服务联盟，优化服务方法、加强资源链接，建立需求库、资源库、服务库，并充分结合，提高服务效率，让辖区居民感受到幸福生活温度。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%

街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，彩石街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对彩石街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查15份，彩石街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查10份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查11份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对彩石街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升

工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对彩石街道办事处工作人员的问卷调查，彩石街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值10分，实际得分7分，得分率为70.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	5	100.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	2	40.00%
合计		7	70.00%

①媒体报道

彩石街道社工站多次向济南社工协会网站、爱历城微信公众号、历城社工站微信公众号、山青社会工作服务中心微信公众号以及“济南社工”公众号平台、济南日报、大众报业·大众网、舜网、山东商报、学习强国以及青春济南微信公众号等省市级媒体平台投稿，并获得多家媒体报道。

②特色项目

彩石街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，打造“1+1惠彩服务”特色项目，计划书内容的完整性有待提高，

执行过程资料有待完善，根据农村社区的现实问题和基层治理的实际需求开展专业服务。

13.东风街道社工站具体评估分析

东风街道社工站位于历城区东风街道七里河路31号，由济南市善行社会工作服务中心运营，以“一老一小”弱势群体为重点服务群体，开展社会工作服务，积极链接资源，强化社区治理。经评估工作组综合评估，东风街道社工站评分为93分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	19	82.61%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	7	70.00%
合计		93	93.00%

（1）行政管理

行政管理指标总分值29分，实际得分29分，得分率为100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%

	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

东风街道社工站由济南市善行社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

东风街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可

行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统；服务开始的1个月内，结合东风街道实际，运用科学的方法，深入开展社工站服务需求调研，撰写服务需求分析报告。

③财务管理

东风街道社工站由济南市善行社会工作服务中心运营，济南市善行社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

东风街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

东风街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未

出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

东风街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加督导 12 次、培训 10 次。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 19 分，得分率为 82.61%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	6	85.71%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	5	62.50%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	2	100.00%
合计		19	82.61%

①服务执行

东风街道社工站围绕“一老一小”弱势群体，开展社会工作

服务，符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；动员志愿者积极参与社工站开展的服务活动，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

东风街道社工站完成年度工作计划中各项服务内容，服务计划的既定指标达成率较高。从组织管理、服务项目设计、社区治理等方面有待改进工作方法，以更好的发挥社工站的功能作用。

③专业服务

东风街道社工站完成了个案服务2个、小组服务3个、社区服务活动30次，完成数量符合要求，服务记录及档案完整。服务专业化水平有待提升，案例需进一步总结提炼。

④资源整合

东风街道社工站梳理社工站现有资源，更新社工站志愿者资源库；链接紫缘美业学院、山东建筑大学“溯红源”沂蒙精神宣讲队、交通工程学院“悦爱·成和”志愿服务队，发挥志愿服务精神，聚焦弱势群体服务；完成社区社会组织带头人向志愿者的转化，组建“雅韵芳华”志愿服务队，积极开展困境老年人照护等志愿服务；与爱可优视眼科、华侨口腔医院、金桥养老服务集团建立合作关系，开展免费义诊、体检等服务，并将他们加入到社工站资源库。

（3）社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%
	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，东风街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对东风街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 20 份，东风街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 15 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 22 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对东风街道社工站进行评价，其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对东风街道办事处工作人员的问卷调查，东风街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值 10 分，实际得分 7 分，得分率为 70.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
------	------	----	-----

媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	4	80.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		7	70.00%

①媒体报道

东风街道社工站获得省级媒体报道8次、市级媒体报道25次、区级媒体报道91次，对社工站开展服务进行广泛的宣传和报道。媒体报道的等级有待提高，研究实践成果需进一步提炼总结。

②特色项目

东风街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，打造“微光计划”、“悦芽润心”两大特色服务项目，以“社工+志愿者+社区”联动服务模式为支撑，有效提升服务效率与质量，获得街道办事处及辖区居民的广泛认可。服务特色定位的精准性有待提高，需进一步探索具有实用性和辨识度的特色项目，深化街镇服务特色。

14.唐王街道社工站具体评估分析

唐王街道社工站位于历城区唐王街道退役军人服务站，由济南山青社会工作服务中心运营，聚焦养老服务、青少年服务领域，以“扶老、携幼”为主要思路，打造“五社联动”新格局，构建“共治、共建、共享”的基层治理体系新格局。经评估工作组综合评估，唐王街道社工站评分为91分，评估等级为优秀。

序号	一级指标	评分	得分率
1	行政管理（29分）	29	100.00%
2	服务执行与产出（23分）	18	78.26%
3	社会评价（38分）	38	100.00%
4	宣传创新（10分）	6	60.00%
合计		91	91.00%

（1）行政管理

行政管理指标总分值 29 分，实际得分 29 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
运营形式（1分）	运营形式（1分）	1	100.00%
日常监管（10分）	年度服务计划（4分）	4	100.00%
	月度简报上传（2分）	2	100.00%
	日常服务记录（2分）	2	100.00%
	服务需求调研（2分）	2	100.00%
财务管理（3分）	财务制度健全（1分）	1	100.00%
	独立核算（1分）	1	100.00%
	专款专用（1分）	1	100.00%
制度建设（2分）	人员管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	志愿者管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
	服务场所管理制度（0.5分）	0.5	100.00%

	文书档案管理制度（0.5分）	0.5	100.00%
人员管理（5分）	人员配备（2分）	2	100.00%
	工作的连续性（2分）	2	100.00%
	组织架构（1分）	1	100.00%
各级培训与督导的参与性（8分）	业务培训（4分）	4	100.00%
	业务督导（4分）	4	100.00%
合计		29	100.00%

①运营形式

唐王街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，未出现转包或分包给其他机构运营的情况。

②日常监管

唐王街道社工站向历城区社工总站提交年度服务计划，年度服务计划框架完整、逻辑清晰，具备社会工作服务的专业性和可行性；按年度服务计划执行，并根据实际情况作出合理调整；按时向历城区社工总站提交月度工作简报并及时上传“中国社会工作网”系统，内容包含文字、图片、数据；按时完成每年度月均4次及以上的日常工作记录，并及时上传“中国社会工作网”系统。

③财务管理

唐王街道社工站由济南山青社会工作服务中心运营，济南山青社会工作服务中心针对社工站制定了较为完善的财务管理制度

度，有效落实财务管理制度；对社工站项目经费进行独立核算，且核算及时、无错误；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。

④制度建设

唐王街道社工站制定了清晰的人员管理制度，并严格执行，按照制度将驻站社工的个人信息资料、身份证、学历证、劳动合同等进行存档；制定了志愿者服务制度，对志愿者进行建档管理，及时将志愿者信息录入全国志愿者服务系统；服务场所有专人管理，制定了明确的管理细则，并遵照执行；制定了文书档案管理制度，并严格执行，留存服务记录。

⑤人员管理

唐王街道社工站配备驻站社工3人，其中2人具备社会工作专业资质；设置了社工站组织架构，明确了社工站内部分工；未出现驻站社工离职的情况。

⑥各级培训与督导的参与性

唐王街道社工站驻站社工按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务培训，并将培训通知、学习记录、培训照片等进行存档；按时、足额参加省、市、区民政部门、社工总站和承接机构所安排的社工站业务督导，并将督导工作计划表、记录表、督导照片等进行存档。项目周期内驻站社工参加督导12次、培训30小时。

(2) 服务执行与产出

服务执行与产出指标总分值 23 分，实际得分 18 分，得分率为 78.26%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
服务执行(6分)	服务内容合规性(1分)	1	100.00%
	服务记录真实性(1分)	1	100.00%
	志愿者的使用(4分)	4	100.00%
服务产出(7分)	指标达成情况(7分)	6	85.71%
专业服务(8分)	社工工作开展(8分)	5	62.50%
资源整合(2分)	资源整合(2分)	1	50.00%
合计		18	78.26%

①服务执行

唐王街道社工站开展养老服务、青少年服务，符合《济南市街道（镇）社会工作服务站服务内容清单》的相关规定；服务记录、服务对象资料等真实、有效；动员志愿者参与社工站开展的服务活动，志愿者参与程度较高，及时在全国志愿者服务信息系统录入志愿者服务时长。

②服务产出

唐王街道社工站根据年度工作计划，开展社会工作服务，指标达成率有待提高。从组织管理、服务项目设计、农村社区治理等方面需进一步改进工作方法，更好的实现社工站的功能价值。

③专业服务

唐王街道社工站完成了入户走访 20 次、个案服务 2 个、小组服务 2 个、社区服务活动 54 次，完成数量符合要求，形成初步的案例经验。服务的专业性有待加强，服务记录的全面性有待完善，提炼服务案例的精准度和完整性有待提升。

④资源整合

唐王街道社工站与唐王街道办事处多部门建立稳定合作关系，扩大服务覆盖面，建立动态更新的“资源数据库”，涵盖辖区内多家企事业单位、社会组织、专业志愿者等信息，实现数据可视化管理和智能匹配；积极整合社会资源，如志愿者、慈善组织等，为服务对象提供更多的帮助和支持。需结合农村社区特点，进一步探索和完善社会资源整合的方法和路径。

(3) 社会评价

社会评价指标总分值 38 分，实际得分 38 分，得分率为 100.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
社会投诉（1分）	社会投诉（1分）	1	100.00%
社会影响（1分）	知晓度（1分）	1	100.00%
相关方评价（12分）	服务对象评价（4分）	4	100.00%
	志愿者评价（4分）	4	100.00%
	督导评价（4分）	4	100.00%
区县评价（20分）	工作时间（4分）	4	100.00%
	工作责任与态度（4分）	4	100.00%

	工作能力（4分）	4	100.00%
	工作职权（4分）	4	100.00%
	工作内容（4分）	4	100.00%
街镇评价（4分）	街镇评价（4分）	4	100.00%
合计		38	100.00%

社会投诉方面，经与济南市历城区民政局的访谈，唐王街道社工站未出现服务对象或服务对象家属投诉情况。

社会影响方面，经对唐王街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 25 份，唐王街道办事处、社区（村）相关部门及服务对象均知晓社工站及其服务内容，社会影响力较高。

相关评价方面，经对服务对象进行问卷调查，收回问卷调查 18 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对志愿者进行问卷调查，收回问卷调查 22 份，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）、服务效果等方面满意度较高；经对督导进行问卷调查，督导对社工站所开展服务（内容、形式、社工的服务态度、专业能力、学习态度等）、服务效果等方面满意度较高。总体来看，服务对象、志愿者、督导满意度评价较高。

区县评价方面，历城区社工总站对唐王街道社工站进行评价，

其中工作时间符合政府购买服务合同规定的工作时间；驻站社工积极主动完成社工站的各项日常工作；社工站在历城区社工总站及承接机构的系统培训和督导中，驻站社工认真学习，努力提升工作技能；遵守上级关于工作职权的要求，合法合规合理的开展工作；及时向历城区社工总站汇报工作安排，在街道和历城区社工总站的支持和指导下开展专业服务。

街道评价方面，经对唐王街道办事处工作人员的问卷调查，唐王街道办事处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）的满意度较高。

（4）宣传创新

宣传创新指标总分值10分，实际得分6分，得分率为60.00%。

二级指标	三级指标	评分	得分率
媒体报道（5分）	媒体报道（5分）	3	60.00%
特色项目（5分）	一街镇一特色（5分）	3	60.00%
合计		6	60.00%

①媒体报道

唐王街道社工站获得承接方微信公众号报道49次、自媒体报道49次，研究实践成果有待提炼总结，媒体报道的等级和渠道有待拓展。

②特色项目

唐王街道社工站制定了“一街镇一特色”项目计划书，打造

“共享场·幸福唐”特色服务项目，围绕“一老一小一残”及辖区村民，开展“守护夕阳”、“情暖童心”服务。项目计划书的执行、推广的资料有待完善，应根据农村社区的共享资源、综合养老服务中心等，进一步深化街镇特色服务项目。

（三）成绩与优势

济南市历城区民政局设立街道社工站 14 个，其中省级示范站 1 个、市级示范站 4 个，街道社工站运营成效显著，省级、市级示范站以其专业的服务和高效的管理，成为了全区街道社工站学习的典范，通过持续的学习和交流，提升自身的专业素养和服务能力，探索创新服务模式，努力提升服务质量，增强了社区（村）居民的生活质量和幸福感，促进了社会的和谐稳定和繁荣发展。

历城区社工总站及街道社工站运营状况较好，评估等级均为优秀。各个社工站积极履行职责，为社区（村）居民提供了多样化的服务，不断创新工作方法，提升了服务质量和效率；注重团队建设，营造了良好的工作氛围，定期开展驻站社工的督导和培训，为驻站社工的成长和发展提供了有力支持；在项目服务过程中，重视社区（村）居民的需求反馈，建立了有效的沟通机制，确保居民的意见和建议能够及时传达并得到妥善处理；通过开展满意度调查和定期回访，不断优化服务项目和内容，进一步增强了社区（村）居民的获得感和幸福感；各个社工站积极参与社区治理，整合多方资源，共同推动社区建设和发展，为构建和谐社会做出了积极贡献。

构建“五社联动”机制，激发社区活力，各个街道社工站通过培育和扶持社区社会组织，引导居民积极参与到社区事务中来，社区社会组织成为居民参与社区建设的重要载体，使他们能够更好地表达自己的需求和意见；联合了高校、企业以及社区居民等多方力量，共同组建了一个强大的志愿服务联盟，汇聚了来自不同领域的专业人才和志愿者，为社区提供了多样化的服务和支持；通过协商议事和组织各类社区活动，进一步提升居民的参与度，为居民提供了一个平等对话的平台，让他们能够就社区事务进行深入讨论，共同制定解决方案，丰富多彩的社区活动则为居民提供了展示自我、交流互动的机会，增强了社区的凝聚力和归属感，社区居民的参与意识和能力得到了显著提升，社区事务的民主化和透明度得到了加强。构建“五社联动”机制，激发了社区的活力，为居民创造了一个更加和谐、美好的生活环境。

（四）问题与不足

个别街道居民参与社工站活动的意愿程度有待提升，存在居民参与社工站活动的意愿程度为一般的情况，对社工站活动的形式和内容了解有待加强，进一步提升居民参与社工站活动的意愿。

个别社工站宣传创新能力有待加强，存在研究案例成果提炼总结不足，大部分媒体报道为承接方微信公众号、历城民政社工微信公众平台、自媒体平台报道的情况。通过深入分析和系统梳理，加强对研究成果的提炼和总结工作；媒体报道平台有待拓展，覆盖国家、省级、市级、区级媒体，全面提高媒体宣传报道成效。

个别社工站“一街镇一特色”项目计划书有待完善，项目执行、推广的资料有待完善，服务特色定位的精准性有待提高，需进一步探索具有实用性和辨识度的特色项目，深化街镇服务特色。

四、对下一步工作相关意见与建议

第一，社工站应根据年度服务计划以及街道居民的服务需求等综合因素，采取因地制宜的策略，开展各类服务活动，加强对服务活动的宣传力度，通过多种渠道和方法，让更多居民了解和知晓服务活动，通过悬挂横幅、张贴海报、发放宣传单、利用社区社会组织以及在社交媒体上发布信息等多种方式，全方位的进行活动宣传；通过举办座谈会、开展问卷调查等形式，积极的听取居民的意见和建议，进一步优化活动的形式和内容，提高居民的参与意愿和满意度，更好的满足居民的服务需求，建立起一个更加紧密、互助的社区环境，让每一位居民都能感受到社区的温暖和支持，促进社区的和谐发展，共同创造一个更加美好的生活环境。

第二，社工站应收集和整理当前的研究成果，通过深入的分析 and 系统的梳理，进一步加强对研究成果的提炼和总结，重视研究的广度，广泛涉猎各个领域的研究成果，注重研究的深度，深入挖掘每个研究主题的内在逻辑和细节，更好的指导社会工作实践，推动社会工作的创新发展，为社会工作领域带来新的思路和方法；加强宣传与推广，制定宣传策略，提高社工站的社会知晓度和影响力，增强居民对社会工作的认知和认同，吸引更多的社

会力量参与志愿服务；拓展媒体平台资源，积极主动的进行投稿，在投稿过程中，注重稿件的时效性和针对性；寻找和挖掘各种媒体资源，提升媒体报道的等级和影响力，通过广泛的接触和合作各类媒体平台，扩大媒体报道的传播范围；广泛宣传社工站的服务理念、服务内容、服务成果以及驻站社工的先进事迹等，展示社工在基层社会治理中的积极作用和价值；拓展宣传渠道，定期发布社工站的相关信息和动态，报道社工服务的典型案例和成功经验；向居民宣传社工站项目的服务内容和活动安排，组织社工深入社区开展宣传活动，让居民近距离了解社工服务。

第三，社工站应持续打造“一街镇一特色”项目，通过深入细致的调研工作，积极与居民进行互动交流，深入了解居民的实际服务需求，倾听他们的声音，收集他们的意见和建议，不断完善项目计划书，确保计划的可行性和针对性，更好的服务于社区居民；注重对服务记录和其他相关资料的整理和存档工作，确保资料的及时性和完整性，以便于后续的查阅和分析，为未来的项目规划提供有力的数据支持；在探索社会工作服务民政领域的新方法过程中，社工站应积极创新，不断尝试新的工作模式和服务方法，通过在实际中的摸索和总结，提炼出具有代表性的典型案例和经验，成功的案例和经验被系统的整理和分享，形成可推广的服务模式，共享成功经验，促进整体服务水平的提升，带动社会工作行业的进步，形成一个良性循环，不断提升社会工作的专业性和影响力，实现为更多居民提供高质量服务的目标。

第四，承接方应加强社工站项目的财务管理水平，进一步明确并细化财务操作流程与规范，在后期项目执行过程中采用独立核算，并进一步规范财务报销流程，为项目的顺利推进提供坚实的保障。

五、附件

附件1 历城区社工总站评分表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	得分
1	统筹发展 (13分)	协助区县民政部门统筹本区域街镇社工站的建设工作思路和目标规划,保障项目的健康发展。(13分)	年度服务计划(4分)	4
			服务需求评估(3分)	3
			自评报告(3分)	3
			财务管理(3分)	2
2	监督管理 (18分)	负责街镇社工站的监督管理、运营评估工作,接收街镇社工站提交的年度服务计划,并根据情况提出合理调整建议;接收并留存街镇社工站上传的月度工作简报;对街镇社工站工作人员进行出勤管理。(18分)	街镇社工站的年度服务计划(2分)	2
			街镇社工站月度工作简报(2分)	2
			街镇社工站每月考勤表(2分)	2
			街镇社工站评估报告及公示(2分)	2
			街镇社工站抽检情况(10分)	10
3	人才培养 (26分)	开展区县和街镇相关行政管理人员、街镇社工站人员培训,培育一批稳定的、本土的专业社会工作人才队伍。(10分)	专业培训(10分)	10

		统筹及落实街镇社工站督导工作，以持续、贴身的专业服务支持、陪伴社工成长，确保社会工作服务站项目有序发展。（16分）	专业督导（16分）	16
4	宣传推广 （12分）	开展社会工作服务站宣传，传播社会工作理念。 （12分）	宣传平台（2分）	2
			媒体报道（6分）	6
			社会工作主题宣传 （4分）	4
5	模式研究 （6分）	加强社会工作研究，探索、总结适合本区县的社会工作服务模式。（6分）	研究成果（6分）	5
6	社会评价 （25分）	加强与街道办事处（镇人民政府）、街镇社工站承接机构等有关部门沟通协调，确保社会工作服务站有关政策落实。（25分）	市级评价（5分）	5
			区县评价（5分）	5
			街镇评价（5分）	5
			承接机构评价（5分）	5
			街镇社工站评价 （5分）	5
共计				98

附件 2 各个街道社工站评分表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	唐冶街道 社工站	王舍人街 道社工站	全福街道 社工站	港沟街道 社工站	董家街道 社工站	洪家楼街 道社工站	鲍山街道 社工站	山大路街 道社工站	荷花路街 道社工站	郭店街道 社工站	华山街道 社工站	彩石街道 社工站	东风街道 社工站	唐王街道 社工站	
1	行政管理 (29分)	运营形式 (1分)	运营形式 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		日常监管 (10分)	年度服务计划 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
			月度简报上传 (2分)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			日常服务记录 (2分)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			服务需求调研 (2分)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		财务管理 (3分)	财务制度健全 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			独立核算 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			专款专用 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		制度建设 (2分)	人员管理制度 (0.5分)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
			志愿者管理制度 (0.5分)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
			服务场所管理制度 (0.5分)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
			文书档案管理制度 (0.5分)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
		人员管理 (5分)	人员配备 (2分)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			工作的连续性 (2分)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			组织架构 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		各级培训与督 导的参与性 (8分)	业务培训 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
业务督导 (4分)	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	服务执行 与产出 (23分)	服务执行 (6分)	服务内容合规性 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			服务记录真实性 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			志愿者的使用 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		服务产出 (7分)	指标达成情况 (7分)	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6
		专业服务 (8分)	社工工作开展 (8分)	8	8	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5.5	5	5
		资源整合 (2分)	资源整合 (2分)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1

序号	一级指标	二级指标	三级指标	唐冶街道 社工站	王舍人街 道社工站	全福街道 社工站	港沟街道 社工站	董家街道 社工站	洪家楼街 道社工站	鲍山街道 社工站	山大路街 道社工站	荷花路街 道社工站	郭店街道 社工站	华山街道 社工站	彩石街道 社工站	东风街道 社工站	唐王街道 社工站		
3	社会评价 (38分)	社会投诉 (1分)	社会投诉 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		社会影响 (1分)	知晓度 (1分)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		相关方评价 (12分)	服务对象评价 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
			志愿者评价 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
			督导评价 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		区县评价 (20分)	工作时间 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
			工作责任与态度 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
			工作能力 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
			工作职权 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
				工作内容 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		街镇评价 (4分)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	宣传创新 (10分)	媒体报道 (5分)	媒体报道 (5分)	4	4.5	4.5	5	5	4.5	4.5	4	3.5	5	2.5	5	4	3		
		特色项目 (5分)	一街镇一特色 (5分)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
合计				98	97.5	96.5	96	96	95.5	95.5	95	94.5	94	93.5	93.5	93	91		

附件3 各承接方项目资金支出明细表

序号	一级指标	二级指标	济南市历城区和美社会工作发展中心 (财政预算金额428575.227)		济南市十方社会工作服务中心 (财政预算金额1541841.206)		济南山青社会工作服务中心 (财政预算金额1544157.829)		济南市善行社会工作服务中心 (财政预算金额513947.066)	
			实际支出金额	占比	实际支出金额	占比	实际支出金额	占比	实际支出金额	占比
1	社会工作从业人员费用	薪资、单位和个人缴纳的五险一金	272604.91	63.61%	1208795.52	78.40%	1182383.46	76.57%	334937.66	65.17%
2	服务质量保障经费	外聘督导费用	16800	9.55%	15200.00	9.38%		2.93%	7900.00	15.17%
		社工专业能力提升支持费用	1600				1200.00			
		服务活动产生的交通、误餐、组织志愿者费用	0				17372.61		67725.23	
		其他服务相关费用	22518.83		129500.26		27838.50		1120.00	
3	运营管理费	机构管理行政性费用	40091.79	11.22%	155793.93	12.65%	138440.92	14.94%	85472.34	16.63%
		相关税费	0		12212.60		92234.62			
		其他费用	8000		27000.00					
合计			361615.53	84.38%	1548502.31	100.43%	1458270.11	94.44%	498355.23	96.97%
备注			核算至6月30日		核算至7月31日		核算至6月30日		核算至6月30日	

报告撰写人联系方式：

济南市倍能社会组织能力建设与评估中心

执行主任：张招群

联系方式：15589915518

电子邮箱：jnbn-ad-1@cbac.org.cn

济南市倍能社会组织能力建设与评估中心

地址：济南高新区民生大厦社会组织创新园 B417 室





济南市倍能社会组织能力建设与评估中心



联系方式：15662732223

电子邮箱：jnbn-ad-1@cbac.org.cn

地址：济南高新区民生大厦B座
社会组织创新园B417室