

广州市番禺区东环街社工服务站中期评估报告

（2023年3月27日-2024年3月26日）

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区东环街道办事处

项目承办方：广州市番禺区正阳社会工作服务中心

项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会

评估日期：2023年10月30日

东环街社工服务站中期评估报告

（2023 年 3 月 27 日-2024 年 3 月 26 日）

东环街社工服务站（简称东环街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对东环街社工站项目阶段性服务的全面调查、综合分析和科学判断，确定目标是否可行，总结服务开展情况，以及服务成效体现的总结文书。经过 5 位专家及 5 名工作人员对社工站展开为期一天的实地考察、访谈、查阅资料等形式的评估，形成此报告。东环街社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面扎实服务基础，拓展服务面，提升服务的专业化水平。本报告尽量呈现社工站的实际情况，因评估时间较短的关系，社工站部分服务成效不完全体现在报告中。

一、中期评估背景

2023 年 10 月 30 日，番禺区社会组织联合会 5 位评委及 5 名工作人员对东环街社工站展开了中期评估工作。评估为期 1 天，主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈（访谈）、填写问卷、入户困难群众询问等形式，对东环街社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作：

1. 听取介绍。由社工站负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2. 实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3. 查阅资料。查阅社工站运营、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4. **分组评估访谈。**评委与社工进行访谈，了解社工服务推进情况，了解社工对服务的理解，以及开展服务的总结反思。

5. **总结反馈。**由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

（一）评估依据

1. **政策依据：**《广州市社工服务站管理办法》《广州市社工站购买服务项目评估办法》《广州市社工站岗位职责》《政府购买服务管理办法》《广州市社会工作服务条例》及《民政部办公厅关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》、省民政厅等五部门关于实施“双百工程”的通知、方案以及省“双百工程”社工站业务工作指引等。

2. **评估标准依据：**《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》《广州市社工站购买服务项目协议》。

（二）评估原则

1. **真实诚信原则：**评估要求项目运营方必须以实事求是的态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2. **客观公正原则：**评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3. **证据为本原则：**评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4. **以评促进原则：**评估要求评委要本着促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5. 回避监督原则：评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6. 保密尊重原则：评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估阶段

1. 制定评估计划

番禺区民政局会同番禺区社会组织联合会根据最新管理办法要求及东环街社工站项目合同期限确定评估时间，制定好评估计划和评估通知。

2. 自我评审阶段

东环街社工站结合《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》和签订的服务协议，逐项对照，准备材料，结合实际进行自我评估，并完成自评报告的报送工作。

3. 实地评估阶段

评估小组根据评估计划组织实施，对东环街社工站提供的材料进行审阅，实地考察，进行现场评估并打分。评估小组根据公平、公正的原则，严格按照评估要求，对东环街社工站进行评估工作。

4. 反馈初评意见

综合评委专家、监督方、购买方、市督导中心意见和建议，在评估工作结束后 5 个工作日内，向番禺区民政局、东环街道办事处及东环街社工服务站反馈初评意见，对评估结果、存在问题及改进建议等进行沟通确认。

5. 出具中期评估报告

在评估工作结束后 10 个工作日内，向番禺区民政局、东环街道办事处

处及东环街社工站各出具一份评估报告，提出项目存在的问题及改进建议。

6. 公示评估报告及受理评估投诉

区民政局在收到评估报告后汇总社会救助等有关业务科室意见，于 5 个工作日内确认评估报告，确认后对东环街社工站项目的评估报告进行公示，公示期不少于 7 个工作日。公示期间，如收到对评估报告的质疑或投诉，区民政局及时对评估结果进行复核，并确定最终评估结果，同时将有关处理情况报市民政部门。

（四）评估内容

1. 项目管理情况评估

主要从社工站人员管理、专业规范性管理、项目宣传等方面进行评估。

2. 项目服务评估

根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容开展评估工作，主要从需求评估、服务设计、服务执行、服务成效等方面进行评估。

3. 服务对象评价

服务对象满意度主要由评估机构统筹实施，通过电访、走访、调查问卷等方式进行，随机抽取不少于 100 名服务对象开展满意度调查（困难群众和特殊群体总人数低于 100 的，按照实际人数开展全覆盖满意度调查）。

4. 收集整理相关方反馈

收集整理相关方意见反馈，包括街道购买方对社工站项目作用发挥情况的综合评价，监督方番禺区民政局对社工站项目的自查自纠检查情况、督查整改落实情况的综合评价，以及督导中心对服务质量保障方面情况的综合评价。

（五）评估结果说明

社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。其中，第三方评估

机构评估分值占比 55 %、督导中心评估分值占比 15 %、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比 20 %、区民政部门评估分值占比 10 %。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。评估中若发现有下列情形之一的，评估结果也定为不合格：

（一）保洁、安保等人员占用社工名额的；

（二）社工人员配备不足的，其中中期评估累计缺少 5 人次或以上，末期评估累计缺少 10 人次或以上；

（三）持证社工比例不达标的，其中中期评估累计缺少 3 人次或以上，末期评估累计缺少 6 人次或以上；

（四）年度服务期内人员费用支出比例低于 80%的；

（五）限期内整改不及时、不到位的；

（六）专业评估结果为不合格的；

（七）财务评估结果为不合格的；

（八）违反国家法律法规及有关规定的其他情形，情节严重的。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

东环街社工服务站位于东环街东星路 99 号（东环街道办对面），于 2012 年 3 月正式投入运营。2013 年 3 月至今，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心承接运营。东环街社工服务站内设有社工办公室、个案室、家庭辅导室、小组工作室、多功能室、培训室、沙盘室、舞蹈室、厨艺阁、长者之家等功能场室。东环街社工站主要服务包括：党建引领服务、基本民生保障、基本社会服务、基本社区治理四大板块。

截至 2023 年 9 月 30 日，社工站配备工作人员 20 名，其中社工专业

人员 20 名（社会工作者 8 人，助理社会工作者 12 人）。此外，社工站配备督导 3 名，从事社会服务 9 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 3 月 27 日至 2024 年 3 月 26 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 760 户，电访 1868 户，分别完成协议指标量的 63.33%、116.75%；专业个案接案 44 个，服务 256 节，结案 34 个，分别完成协议指标量的 55%、53.33%、60.71%；完成专业小组 14 个，84 节，服务 824 人次，分别完成协议指标量的 100%、140%、228.89%；完成工作坊 3 个，服务 9 节，服务了 84 人次，分别完成协议指标量的 16.67%、16.67%、36.11%；社区活动 39 次，服务 2333 人次，分别完成协议指标量的 48.15%、97.21%；社区宣传 36 次，服务了 1518 人次，分别完成协议指标量的 4.55%、52.06%；发展志愿者 50 名，培育志愿者骨干 26 名，社区社会组织 2 个，发展志愿者队伍 2 支等，分别完成协议指标量的 100%、130%、100%和 100%（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件 1）。

从以上数据可知，东环街社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（三）项目管理情况

通过与社工站主任、相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1. 值得肯定的地方

（1）人员配置和管理方面，社工站的人员配备符合要求，社工队伍稳定。社工站协议人数 20 人，评估期内有社工 20 人，其中持证社工 20 人（中级社工师 8 人，助理社工师 12 人），持证比例达 100%。社工总人数应到 120 人次，实到 128.5 人次；持证社工应到 60 人次，实到 110 人

次；非持证社工 18.5 人次；从业两年以上社工 13 人，占社工总数 65%。持续在岗 18 人，稳岗率达 90%。社工站主任为中级社工师，有 9 年多的社会工作经历，符合任职要求。社工站有建立较详细的人事管理制度，员工有签订劳动合同。人员配备和社工到岗情况符合《广州市社工服务管理办法》的要求。继续教育方面，社工培训要求时数 720 小时，实际完成时数 1161 小时，达标率 161.25%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业服务的规范流程，对个案、小组、社区服务有清晰指引，抽查的小组、个案文书能反映出落实相应的流程和指引。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范和服务对象合法权益的考核，有定期收集和汇总服务对象意见。

（3）项目宣传方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台 and 阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务内容。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目运营情况有以下几方面需关注：

（1）继续教育方面，检查社工培训资料，有一位社工在评估期内没有培训记录，建议改进。

（2）专业规范性管理方面，社工站内部的定期反思、总结机制仍有提升空间，建议在社工站层面以团建的形式，及时分享或分析典型服务案例，特别是在目前新旧服务要求和指标转换期间，更要及时总结反思，以不断促进社工服务水平的提高。

（3）服务持续改进方面，查看社工站的中心例会、领域会议、主管会议记录，基本上都是按原指标实施，建议按新指标分类，重点以对兜底对象的分片（点）服务情况和社区治理情况等内容作为社工站各类会议的主要内容，从而显现“双百”社工服务的痕迹。

（4）建议机构根据“双百”服务的要求，修改完善社工站相关岗位的具体工作内容，从而让社工在服务记录上能呈现相应的工作痕迹。

（四）服务成效和服务监测情况

1. 值得肯定的地方

经评估小组收集服务对象满意度、核查服务数据，评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站依托机构党支部成立了“社工站党员先锋队”补短板，通过建立制度，先后开展常态化党课学习和先锋队会议共计 12 场次，为 4 位党员社工和 1 名入党积极分子建档，强化党员管理，同时先后与村居、职能部门、合作单位党组织开展共建服务 94 场次，积极参与街道党群服务中心志愿者岗位值班，践行“三个聚焦”，不断推进党的工作全面覆盖。

（2）认真落实《“红棉守护”热线服务接听指引》，及时公示服务热线电话，积极为辖区群众提供信息咨询、心理疏导、情绪支持和应急救援等快捷便利的线上线下服务，平战结合，平时接听服务超过 5000 人次，开通战时红棉热线服务 10 次，服务 1054 人次，服务纪录翔实，台帐清晰，值得肯定。

（3）“五社联动”成效积极，服务期内培育了“In Teams 志愿服务队”和“公益东环行志愿服务队”，完成街道备案，筹措社会慈善资源折合人民币价值共计 66.4 万元，其中社区公益慈善资金筹款 23.6 万元，发布志愿服务 133 场次，565 人次志愿者参与，服务时数 1452.72 小时，2201 人次群众受益，此外，“五社联动”机制完善，在搭建社区资源平台、关注未成年保护等方面发挥了作用。

（4）服务对象评价方面，通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共 109 人接受调查评价，49 人满意度 85%以上，60 人满意度 95%

以上，满意度较高。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）党建工作方面，社工站项目尚未建立党支部，建议规范党员社工的组织关系管理，依靠机构党组织，在街道党工委的大力支持下，创造条件，尽快成立社工站党支部，实现党组织的全覆盖，并以社工站党支部为阵地，常态化制度化落实“两学一做”、“三会一课”、“第一议题”等学习教育，进一步规范社工党员管理。

（2）服务设计方面，站、片、点需求分析的维度不统一，服务计划体现在站点统领、片区聚焦和村居点到人的逻辑不一致，建议统一生存环境、心理健康、社会支持等视角，从三个层面（站、片、点）阐述服务重点和方向，形成相关联的站、片、点需求调研报告和服务计划，为呈现服务成效打好基础。

（3）“五社联动”成效呈现在策略上应该将服务重心下移到点（村居），首先要兜住底，做到“一人一案”，关注疑难案例的解决重点（而非泛指个案），其次，针对村居点问题，设计服务项目，发挥社工专业优势，打造特色亮点（目前特色亮点仍不突出），第三，联动“五社”资源力量，提供服务，合力解决社区问题，自下而上，从点到线，再到面，形成体。新周期培育的主要为志愿服务类组织，且成员大部分为青少年，建议围绕东环街实际基础，发展培育更多公益慈善类组织，加大社区基金宣传，用活群众动员体系，构建人人慈善活力社区；加大社区志愿者骨干培育，建立志愿骨干选拔机制和标准、培育赋能项目策划、组织管理等方面能力，以团结带领志愿队伍参与志愿服务。

（4）服务对象评价方面，服务对象信息、联系方式要及时更新完善，

需持续关注重点服务对象的需求问题。

（五）服务质量情况

第一片区包括蔡一村、蔡二村、蔡三村、甘棠村

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）需求摸排认真详实，各村均能较好完成并绘制三份图表，做好服务指引，建立两份表格汇总服务对象情况，底数清状况明。建档工作及跟进机制完善。其中蔡一村能够根据旧村落房屋老旧的实际情况，提出微改造需求并思考资源联动的可行性，做好针对性服务设计。蔡二村在社区突出问题中关注旧村道路狭窄易发生交通堵塞和暴雨天气容易水浸等特殊状况。蔡三村在服务对象分布图制作当中图表清晰，具有参照性。甘棠村注重社区社会组织作用，发挥与社区营造工作。

（2）各村在服务实施中能够切实落实相关要求做好民生兜底政策宣传，保质保量高频率开展探访服务，及时发现问题并持续跟进，社工服务专业性强。蔡一村主要针对村民开展兜底民生政策宣传，蔡二村以讲座、入户和宣传单等方式开展兜底民生政策宣传，蔡三村主要面向学生群体做好助学政策等相关宣传，甘棠村则以知识问答、义诊等方式关注兜底民生政策及未保、来穗人员政策宣传。在每月一次探电访、重大节日慰问和特殊天气关怀方面做好高频率跟进，服务记录详实，并能从服务当中及时发现问题，开出个案、小组等活动，社工专业敏感度及服务专业性强。

（3）各村均能较好结合辖区特点，运用“五社联动”机制逐步探索辖区专业服务特色项目，做好疑难问题解决。蔡一村注重发挥社区文化资源丰富的特色，联动高校、村委、宗祠管理人员等打造文化传承红色项目。蔡二村注重公益慈善氛围营造和慈善资源对接。蔡三村发挥资源优势，做

好青少年心理团辅和亲子运动等相关工作。甘棠村关注提升社区居民安全感，营造安全和谐社区氛围。在疑难问题跟进中，充分运用社工站及未保站力量，做好危机介入个案的跟进处理。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）“一户一档”建档工作新旧转换进度有待加快。在原有 8 类和新 17 类困难群众与特殊群体底数已清晰的状况下，需加强与相关部门合作，做好动态建档，及时更新和新旧档案的转换工作。

（2）分层分类需求评估、政策宣传针对性及服务设计有待加强，以更加明确服务重点。目前一片区 4 个村需求总结及服务设计内容类同，区分度不高。兜底民生政策宣传需在特定人群、特定节点做好设计与实施，以切实提高政策覆盖面与知晓度。服务设计应结合需求调研结果与社区问题呈现各有侧重，以打造服务特色和品牌。

（3）服务覆盖面与受益面、美誉度有待提升。可在后续服务中以更多样形式关注 17 类人群之外其他服务对象，并做好服务经验总结提炼和对外推广，以提高服务美誉度。

第二片区包括东环社区、江南社区、龙美村、东沙村

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）东环社区、江南社区、龙美村和东沙村均采用观察法、访谈法、问卷调查法和资料分析法，深入村居，摸清社区资源问题和需求，困难群众目前群众居住环境情况安全暂无危害，在经济方面相对充足，认真评估服务对象的生存环境、心理健康和社会支持情况，对其需求进行分层分类

的评估且均为困境服务对象分类建档，绘制服务对象社区分布地图和服务对象家庭信息汇总表，根据需求调研情况，对具体的服务对象制订了有针对性服务计划，做到“一人一案”。针对社区中困难群众和特殊困难群体的需求，设置“双工联动”关爱困难群众项目，通过双工联动并协同居委通过特殊困难群体走访、社区危机个案介入等把握居委、社区特殊困难群体需要，解决弱势群体帮扶工作。

（2）完成原计划要求的产出，个案、小组、社区工作服务数量均达标，服务对象的困难和问题解决好，积极链接资源，重视民生政策宣传和项目服务宣传，社会参与度高，提高项目服务的影响力。积极打造特色亮点，东环社区的亮点在党群联动，协助天安党支部与东环居委结对共建；江南社区的亮点在于社区共治，共社联动，搭建社会资源平台；龙美村的亮点在于关注外来工子女成长；东沙村的亮点在于构建邻居互助平台和人际交往互动平台。

（3）东环社区、江南社区、龙美村和东沙村均尽力解决疑难问题。其中，东环社区存在片区分散，人际关系淡漠情况，通过党建引领，打造社会共建服务阵地来解决；江南社区通过双工联动，链接企业，点亮微心愿解决生活问题，此外解决了围墙问题；龙美村通过宣传解决来穗人员子女成长和安全问题；东沙街解决了生活物资不足的问题。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）调查的深度不够，体现在访谈内容的记录不全面不充分，需求分析存在类同现象，问卷调查缺乏概括，很多题项仅作了描述性统计。

（2）各点档案表都存在填写不完整的情况，比如建档时间、职业、收入、社会救助服务使用情况，均存在空白的情况。

（3）专业服务案例存在提升空间，如基本资料、问题分析、服务目标、介入理论和阶段过程的内容需进一步完善。虽积极打造亮点，但特色不太鲜明，所解决的疑难案例也比较普通。

第三片区包括富豪社区、金山谷社区、左边村、榄塘村

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）能按照社工站相关特殊人群建档及管理制度，为民政兜底对象及残障服务对象等建立档案。其中左边村共 50 份，榄塘村共 42 份，富豪社区共 17 份，金山谷社区共 22 份，日常能按服务对象的跟进等级落实定期访视服务。

（2）能结合社区特点界定服务重点。如富豪社区高知识分子相对较多，社区支持推动慈善氛围营造，且居民心理健康方面的需要突出，因此重点是推动社区慈善以及针对居民心理健康开展服务。如金山谷社区，辖内学校较多，新楼盘在建，新广人较多，重点是与学校联动开展成长性教育以及搭建间流平台促进社区融合。而榄塘村依山而建，有工厂，村民改建村屋出租等，儿童安全教育被列为重点。

（3）服务已建立良好基础，求助的个案类型多样且深入服务对象内在需要，个案介入思路比较清晰。如富豪社区囤积杂物的个案，激发案主家属的支持，联动社区、家政及志愿者等协力解决；针对榄塘村情绪危机个案能及时跟进给予陪伴的介入思路等。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议完善建档工作。现场查阅资料，欠缺了社区 17 类人群的在

册名单底数；有服务对象在去年 12 月退出服务、在本年 6 月在应建档名单中新增，直到本年 9 月才重新建档，档案更新的及时性仍需加强；抽查发现访视记录中，访视方式是“网络（微信）”，但内容写的是电访记录。

（2）建议加强服务策划，夯实服务执行。左边村服务需求相关持份者访谈的信息未作分析评估，未能支撑服务实施，计划内容比较宽泛，涵盖社区融合、心理健康、儿童安全、康娱服务等，服务焦点不够清晰，建议科学评估社区需要，制定有针对性的计划，理顺实施路径。榄塘村的服务内容仍不够具体，服务进度仍需推进，建议盘活社区基金的资源，链接外部资源，针对社区重点服务策划相关内容，例如民生保障政策宣传的内容可围绕儿童安全方面来设置，关注环境安全、交通安全等，积极推进服务实施。富豪社区在心理健康服务方面则要建立专业资源库，加强专业支持力度，界定“与爱同行志愿队”的功能提供有针对性的培育，开展相应的服务。金山谷社区需善用社区已有的志愿服务队、尤其是党员志愿队的资源，打造活跃的社区活动平台促成彼此融合。

（3）社区特色品牌的打造仍需着力。现有的服务有选题，但实践积累仍需加强，有特点但未形成特色品牌，建议围绕社区重点服务加强服务实施力度，累积服务成果并从中加以提炼，形成富社区特色的服务经验模式和品牌。

（六）购买方反馈

1. 值得肯定的地方

经工作人员与购买方访谈，该项目以下几方面值得肯定：

（1）兜底人群呈现多样化需求，需要社工站更加注重服务能力，提高专业服务水平，用理论指导实践。东环街社工站大力推进服务能力的建设，实现了全员社工持证。

（2）社工站与街道民政领导、村居书记、群团组织都有效沟通到位，

能根据领导意见结合调研需求设计服务项目，工作踏实。

（3）运营周期中看到社区基金发展，实现了 12 个村（居）共同参与 99 公益日筹款活动，发动居民募集社区基金 5 万多。

2. 需要关注的地方

经工作人员与购买方访谈，该项目以下几方面需关注：

（1）驻点社工需加强与各村（居）书记的沟通，让村居书记理解并有效运用五社联动机制，发挥连接资源和统筹带动作用，助力社工更好服务群众。

（2）社区基金实现了全覆盖的同时，需注重提升社区基金使用效能，在为老服务或特殊群体服务基础上，拓宽受众面，创新服务方式。

（3）在五社联动工作，需调研好各村居优势特色，以打造东环街的五社联动示范点。

（七）市督导中心反馈

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）购买社工项目与事务性岗位社工、服务性岗位社工沟通密切，如协同合作开展困境儿童的回归家庭生活适应、户籍及学籍转移等个案管理问题，联动政策资源及社会资源帮扶困难家庭等，有效提供困难群体及特殊人群社会工作服务。

（2）积极响应公共应急服务，日常能够及时完善“三防”安全制度，且开展各项应急演练。如 2023 年 9 月 8 日暴雨，购买社工项目积极投入线上线下应急救灾工作，并及时将过程中发现的社区易涝点情况记录为东环街地质灾害隐患点、低洼易涝点、山洪易发区等三防风险点，并完善相应应急措施制定。

2. 值得关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）社工站需进一步加强落实项目社工参与“双百大讲堂”培训工作，目前社工站仅有部分同事能按要求参与“双百大讲堂”的培训并完成签到，建议全体购买服务项目社工均按要求参与学习及签到，争取签到及培训率 100%。同时建议定期收集社工对培训成效的反馈，及时根据社工的需求完善培训规划，进一步提升社工的专业能力。

（2）建议社工站进一步梳理项目的经验和成效，在研究成果方面加大力度，期待下半年在研究成果方面有产出。

三、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是现场反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次东环街社工站的反馈如下：

1. 现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对东环街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，东环街社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2. 对评估报告初稿的反馈：番禺区民政局、东环街道办事处、东环街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 55%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、市督导中心占 15%、区民政局占比 10%。评估结果由四方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

经过评估，东环街社工站本次中期评估的等级为“良好”（85.78 分）。

以下是详细的评分情况：

评估内容	标准分	评分	折算分
服务监测	10	8.6	8.6
服务成效	15	10.6	10.6
运营管理	10	9.4	9.4
服务质量（片区一）	20	17	15.63
服务质量（片区二）	20	15.4	
服务质量（片区三）	20	14.5	
购买方	20	19.8	19.8
督导中心	15	12.75	12.75
监督方	10	9	9
总分			85.78

五、结语

广州市东环街社工服务站在番禺区民政局、东环街党工委和社会事务办、督导中心的大力支持下，在广州市番禺区正阳社会工作服务中心的努力下，本运营周期内，人员配备和社工到岗情况符合《广州市社工服务管理办法》的要求，站点能基于多年对辖区的熟悉情况，完善的保障规章制度体系，服务流程清晰规范；社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务内容。购买社工项目与事务性岗位社工、服务性岗位社工沟通密切，积极响应公共应急服务，日常能够及时完善“三防”安全制度，且开展各项应急演练。按照社工站相关特殊人群建档及管理制度，为民政兜底对象及残障服务对象等建立档案，能结合社区特点界定服务重点。建议社工站需进一步加强落实项目社工参与“双百大讲堂”培训工作，加快推进“一户一档”建档工作

新旧转换，加强分层分类需求评估、政策宣传针对性及服务设计，规范党员社工的组织关系管理，尽快成立党支部，需要加强与各村（居）书记的沟通，让村居书记理解并有效运用五社联动机制，深度挖掘村居“五社”资源潜力，发挥资源连接和主体带动作用，助力社工更好的在村（居）做好群众服务，形成合力打造特色；树立服务品牌意识，挖掘项目亮点，扩大联动影响力，加强服务成果提炼。

广州市番禺区社会组织联合会
2023年10月30日