**广州市番禺区钟村街社工服务站中期评估报告**

**（2023年7月16日-2024年7月15日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区钟村街道办事处**

**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：****2024年1月16日**

**钟村街社工服务站中期评估报告**

**（2023年7月16日-2024年7月15日）**

钟村街社工服务站（简称钟村街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对钟村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2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。钟村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**

2024年1月16日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对钟村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，对钟村社工站的项目管理、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。**查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

**4.各项目访谈。**评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

**5.机构运营访谈。**主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

**6.利益相关方满意度及知晓度。**主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站的提供的服务以及过程中的满意度。

**7.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钟村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**

钟村街社工站结合《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，对钟村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，对南村镇东片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、钟村街道办事处及钟村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、钟村街道办事处及钟村街社工服务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，确认后对钟村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.运营管理情况评估：**主要从社工站人员管理、行政管理、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》，结合社工站与镇街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.利益相关方满意度及知晓度访谈：**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**

**（―）社工站基本情况**

钟村街社工站位于番禺区钟村街党群服务中心四楼（钟村街人民路76号），于2011年12月开始，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心负责运营。钟村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12月31日 ，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员15名（中级社工师资格7名，助理社工师资格8名），社会工作相关专业人员1名，其他人员5名。此外，社工站配备督导4名，从事社会服务7年以上。

本社工站评估期限内服务经费为240万元，评估项目合同期为2023年7月16日至2024年7月15日。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访1165人次，电访1445人次，分别完成协议指标量的97.08%、180.63%；个案接案42个，完成协议指标量的52.50%、；完成小组15个，完成协议指标量的50.00%; 完成大型社区活动7次，中小型社区活动23次，分别完成协议指标量的70.00%、76.67%；培育志愿者97名，志愿者骨干14名，培育志愿者队伍/社会组织2支，分别完成指标的97.00%、50.00%、50.00%。（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，钟村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）项目运营管理**

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）项目人员管理情况较好。钟村街社工站项目负责人持有中级社会工作师证书，社会服务经验达12年以上；截至2023年12月31日，项目有社会工作者21人，其中15人为社会工作专业人员；从业2年以上的社工占总社工比例达70%；本次评估周期为5.5个月，项目社工应到110人次，实到111.5人次；评估周期内，社工接受继续教育的平均时数达标，社工持续在岗人员有18人，稳岗率达90%，团队较稳定，有助项目有序有效开展。

（2）项目专业性管理较好。项目个案、小组、社区服务等专业服务有规范流程和指引，并基本落实到位；项目有较健全的服务质量内控机制、专业伦理价值规范实践管理机制、服务对象权益保障制度和工作指引，并定期开展相关的培训、督导和考核；项目有定期的工作反思、总结和整改提升工作机制并落实，一定程度上促进自身服务质量持续改善。

（3）项目宣传渠道较多样化。社工站路标指引和网络地图信息清晰，项目团队能采取多种方式宣传推广项目服务。

**2.需要关注的地方**

（1）团队专业性仍需提升。项目未全员进行定期的专业伦理价值规范培训或督导,每季度开展的社工专业伦理价值规范遵守和实践的表现评核的内容针对性不足，偏向社工实务能力考核，且未见对考核结果的反馈的相关记录，也未见对涉及服务对象合法权益保护工作考核结果的反馈记录，两项考核工作的效度有待商榷；此外，项目社工参加培训和团体督导的记录基本雷同，较少见个别化的“培训心得”“督导反思”等，较难评估社工的反思能力及个人成长。

（2）项目宣传推广还需加强。评估周期内，项目团队较少举办针对整个社工站项目的各类服务体验、倡导和推广活动以便于服务对象了解和寻求服务。

**（四）服务成效和服务监测情况**

**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）社工站党建工作积极落实学习教育,组建的党员先锋队能按期学习、讨论党的文件精神和先进思想,党员社工积极发挥先锋带头作用,且服务的活动记录和学习的心得体会归档清晰，值得肯定。

（2）社工站能结台新指标体系和项目的阶段性目标制定计划,“共融 共创”的主题明确,四大板块的服务计划较好地回应了社工站在新一年的服务需求,“一村居一特色”的计划有益于在地社区服务的深入发展，值得肯定。

（3）社工站重视“红棉守护”热线的开通和服务,热线信息公布及时,接听指引明晰,使用数据和检测维护积极,且“平时”记录和“战时”记录分开建立专门的服务台账,解困、回应用心，值得肯定。

（4）社工站筹集社会慈善资源有力,截止中期评估时社区基金(14个村居级）已募集了513418.87元,社工站已自主链接慈善资金和物资214749.793元，“99公益日”单独筹集有72454.3元,困难救助和服务资源有了较好的物力、财力保障，值得肯定。

（5）社工站依托“睦邻友爱”项目建立健全“五社联动”机制的成效在联动社区参与和“强国少年”志愿队伍的服务推进方面较为明显，新培育1个志愿者队伍，公益时间、I志愿新登记97名志愿者，活跃志愿队伍9支，志愿者队伍及成员信息完整，服务台账清晰。志愿骨干的培育计划、培训增能和服务参与初步形成了较为清晰的培育思路，志愿队伍的团建培训和阶段总结较好地发挥了社工的专业引导角色,活跃队伍的联动能结合村居实际落地推进，值得肯定。

（6）服务对象评价：通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共101人接受调查评价，7人满意度75-85%，15人满意度85-95%以上，79人满意度95%以上，综合满意度较高。

（7）社区社会组织方面：本周期半年培育了钟村街钟三村成长加油站和锦绣花园社区强国青年绘本阅读队2个社区社会组织，有备案表，服务台账完整。

**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工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下方面需关注：

（1）党建服务的项目化设计、在地红色资源的挖掘利用和党建与服务的同步关联需要关注,建议社工站从党建工作的需求出发,明确服务引领的具体着力点,加强在地红色资源的盘点活化,丰富党建元素在成效推进中的占比。

（2）服务需求的分层分类、服务计划的重点和方向、总体服务对片区和项目服务的指引需要关注,建议社工站优化困难对象和社区实际在身、心、社层面的需求梳理,深入总结问题和服务方向,完善总体服务设计和逻辑思路。困难群众服务对象信息、联系方式进一步完善更新，部分重点服务对象变更住址需要与属地村居委或社工站对接确认状态，需求问题需要关注，目前服务方式主要是探访为主。

（3）“五社联动”成效对服务主题聚焦和成效影响的拓展需要关注,建议社工站在前期服务设计的基础上进一步聚焦联动机制拟落实治理的具体项目或主题重点，明确“五社”在联动后对问题解决或平台搭建带来的影响的具体策略,建议围绕钟村街实际基础发展培育更多类型企业协会或公益慈善类组织，志愿服务落地有待加强，建议安排专人管理志愿者，根据实际情况设定志愿者孵化、培育、评级、退出机制或管理制度、尤其骨干志愿者评定等级标准，审核流程、审核人进一步清晰，从而进一步明确社区志愿者骨干培育流程，优化和落实志愿骨干选拔机制标准、培育赋能项目策划、组织管理等方面能力，以团队、带领团队参与志愿服务。以进一步创新“五社联动”机制在钟村的在地经验或做法。

（4）特色亮点的打造需要关注,建议社工站进一步探索文化项目在对象、内容、方法或宣传、机制等方面可能突破的亮点特色元素,加强与在地村居、文化相关部门的合作联动,着力探索特色鲜明的文化品牌项目。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：谢村村、胜石村、钟一村、钟二村、钟三村**

**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）5个社工点都能迅速地向新模式转变，每个社工点资料规整比较贴合评估标准要求。每个社工点都有具体的服务需求，调研计划，调研报告，年度服务计划，困难群众和特殊群体汇总及相关服务记录，兜底民生政策宣传，重大节日假期服务资料及极端天气服务资料沟通记录，五社联动资料，特色亮点打造和跟踪回访机制等一系列的资料。资料规整比较整齐规范。

（2）五个社工点都清晰具体的绘制了三图一表，尤其是三图制作精美。5个社工点都利用观察法，访谈法，资料分析法和问卷调查法等对社工点的服务需求开展调研，对于已经建档的困难群众和特殊群体也有对个体开展服务等级评估及个别化需求分析。社工点的社工工作态度端正，工作认真负责，各项服务指标完成进度合理。

（3）5个社工点都已积极开展对困难群众和特殊群体的探访建档工作。目前每个社工点都整理了《服务对象家庭信息汇总表》，详尽汇总相关情况。目前钟一村汇总了154条信息，建档31份。钟三村汇总了53条信息，建档11份。钟二村汇总了74条信息，建档21个。胜石村汇总51条信息，建档13份。谢村村汇总144条，建档22份。

（4）5个社工点都积极与事务性岗位，社工服务性岗位社工积极沟通，协同服务。同时协助落实有关兜底民生服务政策，本评估周期已经开展“残疾人专用车申请”，“长者饭堂配餐服务”及“医保二次报销”等三项兜底民生服务宣传，群众参与积极。

**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需关注：

（1）建议5个社工点要进一步完善困难群众和特殊群体的档案资料，尤其是其中的残疾人。目前5个社工点困难群众和特殊群体中的残疾人均没有形成具体档案，仅有电话汇总表，而且电访汇总表中跟进记录雷同性很高，难以体现服务对象的个别化需求和问题，建议进一步完善。此外要注意规范《服务对象家庭信息汇总表》相关条目的填写，尤其是服务需求、服务目标和服务成效等，而且注意及时更新相关的情况。

（2）建议5个社工点要注意进一步深化需求调研，找准各自特色，并且在实际服务中更好地打造特色亮点。目前5个社工点的服务逻辑还没完全理顺，需求和具体服务落实匹配度还不够，因而所形成的特色亮点不够鲜明精准，建议后续逐步理顺，夯实各自的特色亮点。

**第二片区：钟四村、祈福新邨社区、缤纷汇社区、骏新社区、锦绣花园社区**

**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）社工站点能够较快适应新指标体系要求，完成三图一表绘制工作，并将所有文书按照评估指标要求进行分类整理、归档。

（2）社工站点从片区整体特点出发，充分利用“五社联动”工作机制，为社区居民搭建交流平台，增进居民间互动，推动社区融合发展。

（3）社工站点以传统文化与传统节日为媒介，唤醒居民间共同文化记忆，增进文化认同与情感归属，促进邻里交流，为社区治理工作创造良好开端。

**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需关注：

（1）每位社工开始独当一面时，也显现出以下需要关注的内容：专业综合知识与能力还需要提升，在对所负责社工点的需求情况把握，对服务主题与服务具体设计之间的逻辑关系把握等方面还有加强的空间。

（2）社工对各个社工点的困难群众和特殊群体的底数清晰，但对群体内部差异性重视不足，缺乏明确的分层分类评估，导致服计划暂未达到具体、有针对性的目标要求。

**第三片区：南奥社区、汉溪村、诜敦村、钟村社区**

**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）片区的负责社工工作经验较丰富，社工团队稳定，工作态度认真投入，整体服务步骤完整，服务文档能够按照评估要求有序归类，索引清晰，便于平时督导及评估核查。

（2）片区的社工团队有比较好的资源链接意识和运用能力，充分联动社区居委、企业、志愿者、慈善资基金等社区内外资源，通过双岗联动服务、链接微心愿等，为社区的困难群体、特殊群众解决生活中的实际问题。

（3）片区的诜敦村能立足社区特点，以五社联动的工作模式，组织辖区居民开展传统文化传承活动，丰富了社区居民的文化生活，加强了居民对本土文化的理解和传承。

**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）进一步完善服务的需求评估，加强对于需求信息的细致收集，关注不同需求调研方式所获信息的整合，并能在辖区的需求报告上得以呈现，从而保证对在册的17类困难群众、特殊群体有一个较全面及深入的了解。

（2）进一步探讨新模式的服务逻辑，加强片区服务的意识，完善服务路径，发挥片区在社工站与社工点这两者间的承上启下作用。建议在掌握17类兜底人群的底数基础上，根据新模式的要求，结合服务所在片区及人群特点，如残障群体人数占比明显较大，可通过分层分类聚焦服务。

（3）进一步完善困难群众、特殊群体的建档服务，加强残障群体的建档工作及个别基础信息的核实情况，并落实好跟进问题。同时，可优化小组、社区服务的指标分配，能尽可能倾斜到片区的兜底服务中。最后加强对于民生政策宣传成效的关注，尤其是对特定人群的政策普及情况有一个较明确的把握。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

经访谈，购买方（钟村街道办事处）代表认为，社工站有完善的规章制度，积极及时与各村居沟通，配合镇街和村居做好重点人群关怀。

**2.需要关注的地方**

经访谈，购买方（钟村街道办事处）代表认为，社工站需加强服务满意度，加强参与镇街公共应急事件处理以及承接村居转介服务的情况。

1. **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）项目重视专业学习，制定专业能力提升体系，并营造积极的学习氛围，团队专业服务能力在实践中得到提升，团队协作感强，对于办法及配套文件能够积极调整过渡，积极响应社区突发事件。

（2）项目制定《钟村街“双百工程”社工站五社联动机制》，能恒常践行双岗双工沟通联动机制，项目社工与社区居委、直聘社工联动密切，共同开展兜底民生及社区治理服务，获得了社区居委、街道的一致好评。

（3）项目有健全的安全管理制度、规范办公和服务监控要求，并能按照规定落实执行各项措施，做到每季度向街道报告和备案，每月向各方报告项目实施情况，每周与居委沟通工作情况，有相关台账记录。

**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工作痕迹记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

（1）下一步仍需进一步重视员工的专业成长，重视“双百大讲堂”的培训签到及参训，积极调动社工参与培训的积极性，争取实现培训签到率及参训率全员覆盖。

（2）建议继续重视服务经验的总结与提炼，进一步提升社工团队的研究和书写能力，加强实务研究成果的生产，争取在国家级期刊杂志进行发表，提高社工站专业服务影响力。

**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。本次钟村街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈**：经过为期一天的评估，评委针对钟村街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，钟村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、钟村街道办事处、钟村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，钟村街社工站本次中期评估的等级为**“良好”（87.11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 | 8.925 | 8.93 |
| 服务成效 | 15 | 12.4 | 12.4 |
| 运营管理 | 10 | 9.6 | 9.6 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 16.8 | 16.43 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 16 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 16.5 |
| 购买方 | 20 | 18.5 | 18.5 |
| 督导中心 | 15 | 12.75 | 12.75 |
| 监督方 | 10 | 8.5 | 8.5 |
| **总分** | | | **87.11** |

**五、结语**

广州市番禺区钟村街社工服务站在番禺区民政局、钟村街党工委和钟村街道办事处的大力支持下，在广州市番禺区正阳社会工作服务中心的努力下，已运营11年时间，项目团队重视专业学习，营造积极的学习氛围，团队专业服务能力得到提升，团队协作感强，能够立足辖区内居民的需求，绘制了三图一表，设置符合钟村街在地特色的项目，为辖区内的居民提供不同类型的社工专业服务。并且能够积极配合购买方和各村居开展工作，关注辖区内的兜底群众，服务对象的满意度较高。

建议钟村街社工站进一步完善困难群众、特殊群体的建档服务，可通过分层分类聚焦服务，加强残障群体的建档工作及个别基础信息的核实情况，并落实好跟进问题。进一步探讨新模式的服务逻辑，加强片区服务的意识，完善服务路径，发挥片区在社工站与社工点这两者间的承上启下作用，强化服务深度，提高项目服务质量。建议围绕钟村街实际基础发展培育更多类型企业协会或公益慈善类组织，拔高社工的服务成效，通过文书材料的总结提炼，提升优秀案例及论文的撰写及发表能力,提升服务的品牌打造效果。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年1月16日