**广州市番禺区洛浦街社工服务站中期评估报告**

**（2023年8月6日-2024年8月5日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区洛浦街道办事处**

**项目承办方：广州市阳光天使社会工作服务中心**

**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25日**

**洛浦街社工服务站中期评估报告**

**（2023年8月6日-2024年8月5日）**

洛浦街社工服务站（简称洛浦街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对洛浦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。洛浦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25日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对洛浦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，对洛浦社工站的项目管理、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洛浦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**

洛浦街社工站结合《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，对洛浦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，对洛浦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、洛浦街道办事处及洛浦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、洛浦街道办事处及洛浦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，确认后对洛浦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**

洛浦街社工站位于番禺区浦华路 606 号碧乐时光二楼，2019年9月至今，由广州市阳光天使社会工作服务中心负责运营。洛浦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2024年1月 ，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员12名（中级社工师资格2名，助理社工师资格10名），其他人员9名。此外，社工站配备督导4名，从事社会服务10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8月6日至2024年8月5日。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访657人次，电访11050人次；个案接案15个，91节，完成协议指标量的62.50%、75.83%；完成小组4个，20节，服务22人次，完成协议指标量的66.67%、66.67%、152.00%; 完成社区活动37次，服务1070人次，分别完成协议指标量的74.00%、71.33%；培育志愿者323名，志愿者骨干54名，培育志愿者队伍/社会组织3支，分别完成指标的323.00%、100.00%、150.00%。

从以上数据可知，洛浦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）项目人员配备基本达标。本次评估周期为6个月，洛浦街社工站项目应到社工120人次，实到120人次；专业社工应到60人次，实到67人次。项目负责人持有社会工作师证书，社工服务及管理经验达16年以上。截至实地评估当日，项目有社工21人，其中12人为社会工作专业人员；有13名从业2年以上的社工，占总社工比例达61.9%；项目社工稳岗率达80%，团队较稳定，有助项目有序有效开展。

（2）项目团队较重视继续教育。评估周期内，项目社工接受继续教育时数达标率为124%。

**2.需要关注的地方**

（1）项目专业规范性管理仍需加强。项目服务质量内控机制内容较空泛，未见具体的内控工具如“预设成效指标”、“采用专业量表测评”等，亦未见佐证充足的整体性的服务质量内控报告。项目未完全按照自定的《专业伦理价值规范的实践管理机制》落实相关工作，较少个别化的相关督导；实践考核内容主观性较强，未见结果反馈，考核的效度有待商榷。涉及服务对象合法权益保护工作的制度和工作指引的教育、培训、考核的频次较少，未见结果的反馈记录，较难追踪社工对相关工作指引熟练掌握的情况。此外，项目社工参加培训和团体督导的记录由某一社工撰写，仅有撰写人的“心得”或“反思”，或者“反思”处为空白，未见其他参加者的“心得”、“反思”等，培训和督导的效度有待商榷，较难评估其对社工专业成长的促进作用。

（2）项目宣传推广仍需加强。社工站周围路标指引需完善。评估周期内，未见项目团队定期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）社工站能够按照社工站和社工点的工作计划完成各类指标，服务成效基本达到预期目标。

（2）社工站能够发挥党员的先锋作用，积极参与党组织并能围绕困难群众开展并引领党建+服务项目。

（3）服务覆盖面和受益群体具有一定的广泛性，并有针对性地解决部分服务对象的困难和问题，通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共124人接受调查评价，6人满意度75-85%，16人满意度85-95%以上，102人满意度95%以上，综合满意度较高，有一定的社会美誉度。

（4）能够挖掘社会资源培育社会组织，有发挥社区企业优势，本周期半年培育了洛浦街丽江社区企业协会志愿服务队和洛浦街红房子志愿服务队2个社区社会组织，有备案表，服务台账完整，新培育3个志愿者队伍，时间公益、I志愿新登记323名志愿者，志愿者队伍及成员信息完整，志愿服务较为活跃，有服务台账。

（5）能够自主链接社会慈善资源开展“五社联动”服务项目，完成洛浦街社区基金全覆盖，番禺区慈善会台账显示洛浦街18个社区（村）基金共筹得款项超98.1473万元（2023年8月-2024年1月16日），举办志愿者劝募培训、公益集市等方式协助洛浦街630、99公益日筹款活动，有比较明显的成效。

**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）党组织不够健全，尚未成立党支部，难以充分发挥党组织的战斗堡垒作用。

（2）服务方案缺少顶层设计，需求调研不够深入，各片区的计划同质化比较明显。对特殊群体的问题找的不够精准，目前服务方式主要是探访为主，特色亮点的挖掘打造不够鲜明。要提升社区基金使用效能，目前服务主要以探访和社区活动形式开展，建议结合社区需求、服务对象需求设计服务项目，解决群众急难愁盼问题，推进社区基金有效覆盖，困难群众服务对象信息、联系方式进一步完善更新，部分对象服务需求、疑难问题需要关注。

（3）“五社联动”缺了行之有效的策略和“联动”机制，特别是在社会组织培育和志愿者骨干的培育方面过程材料比较单薄，建议围绕洛浦街实际用好社区社会组织，按照广东省社区社会组织管理办法，壮大队伍，分层分类扶持培育，激发参与社区治理活力；志愿服务落地有待加强，完善活跃志愿者队伍的服务过程痕迹，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。

（4）自评报告、工作计划等文字材料不够凝练。

**（五）服务质量情况**

**沙丽片区：桔树村、丽江社区、上漖村、厦滘村、沙溪村、珠江社区**

**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）各社区的17类特殊困难群体底数基本理清。截至本次中期评估，桔树村应建档20户，上教村应建档81户，厦滘村应建档27户，沙溪村应建档107户，珠江社区应建档20户，除了珠江社区，其他社区均已在“特殊困难人群家庭信息汇总表”上更新了应建档对象的信息。针对六类特殊困难群体保持定期跟进，通过“微心愿”的服务对接、日常到户探访关怀等，实质性地为服务对象解难解困。

（2）积极协同村居开展服务。包括合力组建村志愿服务队，推动村（居）民参与村内公共事务；通过社区走访、访谈村居工作人员，积极关注社区有待改善的状况，如环境卫生、电动车乱停放、消防安全等问题，协同村居策划开展服务进行回应。

（3）各社区已有初步的服务特色方向，例如桔树村做国防教育，上教、厦滘打造“共享花园”议事治理，与社区的特点有一定的相关性。

**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）服务逻辑要加强。各社区未将收集到的调研资料进行整理和深入分析，需求评估对年度计划支撑力度较为薄弱；服务计划未能聚焦社区重点，不够具体，推进实施的力度有待加强，特色未显。例如桔树村在服务规划时未将本村资源结合服务方向进行充分调研，逻辑不清晰；珠江社区拟组建志愿服务队开展社区环境卫生服务，但年度计划并未就此具体策划，进度比较滞后。建议针对社区特点和需求，选定社区的年度服务重点；围绕服务重点，制定年度服务计划，列清具体的内容、开展形式、面向的服务对象及拟覆盖情况、服务进度安排等，联动社区资源有策略地推进落实。

（2）服务建档工作不够扎实。珠江社区家庭信息汇总“一户一档”应建20户，实建9户；本项目期内新增的服务对象档案，仅以《服务对象建档表》简列基本资料，并未对服务对象进行个人评估及制定服务计划。

（3）社区地图有待完善。例如桔树村、沙溪村的地图对社区问题、资源挖掘运用、社区服务等情况，未能在地图中直观体现，“挂图作战”的功能发挥稍弱。建议藉着绘制社区资产地图和问题地图，进一步梳理社区的情况，也从社区地图使用功能的角度，将相关信息在地图中具体标示。

（4）社区志愿服务发展的力度有待加强。桔树村已整理多个在册社区社会组织的资料，但未能在服务中善用社区社会组织的力量；沙溪村志愿服务队已建立，但队伍规模有待拓展、志愿服务参与度有待提升；珠江社区的环保志愿服务仅零星开展，发展定位仍不够清晰。建议进一步盘活社区社会组织的社区参与，培育社区志愿服务组织，大力推动社区志愿服务的发展。

**洛和片区：洛溪村、和悦社区、洛城社区、洛湖社区、广奥社区、洛涛南社区**

**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）本片区社工对社区资源和基础社情了解很充分，通过进村入户、走访座谈、调查研究、文献回顾等多种办法展开调研，需求调研工作科学扎实。社工仔细绘制了三图一表，也能够下沉到分片分点社区，基层驻点服务的痕迹材料比较充分。后续服务落实跟进情况良好，服务进度符合评估要求。

（2）本片区社工与街道村居联系紧密，服务监督状况良好。社工能够认真开展民生政策宣讲，为有需要的服务对象落实相关服务政策，链接解决问题的资源，服务过程中五社联动的程度比较好，社区多元力量调动比较充分，资源链接的比较充足。

（3）本片区社工能够依托社区志愿者承担照顾者角色来服务一些重点案主。这个手法切实可行，而且实际情况证明服务成效良好。大部分服务对象的问题在社工服务之后取得了比较好的解决，情况有所改善，同时社工也建立了跟踪回访制度。

（4）本片区社工对于兜底对象重视程度比较高，对于兜底服务对象服务能够做到底数清楚，工作到位，覆盖完整，建档率达到了评估的要求。社工对服务对象探访情况好，有痕迹材料可以印证。探访的数量也达到了规范文件要求。

**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）建议本片区社工在文书总结当中进一步注意需求调研、服务设计与服务执行的呼应契合关系，调研梳理出来的需求尽量通过服务落地去回应。例如洛溪新城社区：调研出来部分案主有就业的需求，服务当中就可以考虑落实就业信息链接、就业能力提升、就业政策宣传等配套服务。从痕迹材料看目前该点的就业服务还处于初步阶段，仍有很大的发展空间。其他服务点也有类似状况。

（2）在中期文书当中体现到社区活动完成率比较高，个案、小组开展略有不足，这可能有多种原因。建议机构能够加强社工开个案、做个案专业技巧的培训，尽快的推进社工专业能力成长的工作。同时也建议多协调督导辅导社工总结专业成效，争取在项目结束期完成对专业指标达成度的要求。

**锦西片区：锦绣半岛社区、西一村、西二村、西三村、东乡村、广碧社区**

**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）锦西片区的六个社区点均完成了社区资源地图、社区问题地图、兜底对象居住分布图的绘制工作，特别是服务对象分布图做得较好，不同类别的对象采用不同符号，并且每一个人都有独一的序号，可以快速在地图上找到对应的服务对象居住的楼栋。

（2）民生政策宣传工作落实到位，锦西片区的六个社区均能按照要求完成半年至少3次的政策宣传活动。

（3）锦西片区社工在社区治理工作方面，较为重视社区环境整治工作，广碧社区、西一村、西二村等多个村居的社工都有招募志愿者定期开展社区清洁活动如河涌清洁，共同改善社区卫生环境。

（4）兜底对象的建档情况，广碧社区应建档54户，实际建档54户；西一村应建档75户，实际建档76份；西二村应建档74户，实际建档119份；西三村应建档58户，实际建档61份；锦绣社区应建档20户，实际建档20份；东乡村应建档120户，实际建档164份。

（5）年度计划方面，其中西二村的社区治理服务聚焦度高，提出打造“美丽闲置地”项目属于社区环境改造方向，能落地到一个具体的社区区域，较容易联动各个社区主体的参与，解决后容易看到服务成效。西一村的社区观察报告比较详细，收集的社区信息较为全面，既有社区的基础情况，人口资料数据，又有具体的社区走访时的观察情况描述，还有社区问题和社区资产的列表。锦西片区的年度计划能够基本满足执行计划的相关要求，便于进行服务监测工作的开展。

（6）社工站目前已经建立一个相对完善的服务对象跟踪回访制度，回访类别较为全面，涵盖了专业服务、突发事件、退出服务等多种情况，亦配备了服务跟踪回访记录表。

**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）锦西片区的建档情况有待加强，除了旧8类服务对象有较为完善的服务资料，新的17类服务对象大多只有一份建档表，缺乏跟进服务记录、评级表等资料，所以还没做到一人一案，相关服务资料有待完善。17类对象只有建档表的具体数据如下：广碧社区31份、西一村61份、西二村114份、西三村53份、锦绣社区16份、东乡村153份。

（2）社区治理板块的服务，锦西片区的六个社区目前已经初步摸索出有哪些社区问题（以社区环境卫生问题为多），但对社区问题未有做进一步的调研，关于各个社区问题的影响区域、利益相关主体、问题的持续影响及曾经的治理举措都未调研出来。建议进一步优化社区问题的界定工作和调研工作。

（3）六个社区的社区资产地图建议补充与居民日常生活相关度高的比如菜市场，超市，体育场地等。另外建议社区资产地图要与社区问题、服务对象的需求有机结合起来，贯彻好“挂图作战”的原则。

（4）服务成效的提炼总结能力要进一步提升，自评报告中不管是兜底对象部分、还是社区治理部分撰写的服务总结和成效都比较少，难以看出社工的服务效果，建议加强社工总结提炼的能力，写出具体的服务数据以及相关的工作成效。

（5）西二村的社区问题在地图上没有做标注，主要是问题二车辆乱停放导致道路堵塞的问题没显示具体哪条道路，建议在地图上明确标注出来。东乡村的社区问题只有一个社区安全问题，其实混杂了多个具体的问题，如消防通道被车辆堵塞，社区消防设施保养维护和检查，居民家里的物品乱堆放等，建议将社区问题拆分开，并在具体社区地图上标注具体位置。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

经访谈，购买方（洛浦街道办事处）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（洛浦街道办事处）代表认为，社工站需加强服务满意度，加强服务成效的提炼。

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）项目制定《广州市洛浦街社工服务站“双岗”合作与转介工作机制》《广州市洛浦街社工服务站“双工”合作与转介工作机制》，项目社工恒常到18个社工点开展服务，“双工”协作密切，购买服务项目社工与各社工点直聘社工在日常工作中以入户宣传、外展宣传等方式宣传兜底民生政策，在重要节假日及极端天气情况下协同入户，了解困难群众和特殊群体的需求，扎实的服务受到购买方、合作方的高度肯定。

（2）项目日常管理运作整体有序，各项制度比较完善，且在服务管理和监控方面，制订及执行《广州市洛浦街社工服务站服务备案机制 》，向街道办事处备案的台账记录较为清晰，资料均有签名确认。

（3）项目重视媒体宣传，与区融媒体中心、区广播电视台紧密合作，借助进驻“南方号”“人民号”平台优势，近半年来，多项服务活动获得平台报道，大大提升社工服务知晓度。

**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）未来建议持续关注社工的成长，尝试多元方式建构内部积极自主的学习氛围，丰富社工能力提升体系的建设内容并积极落实，重视“双百大讲堂”的培训签到率与参训率，多层面、多方面促使社工成长。

（2）建议未来积极发挥项目资深社工作用，打造一支“能想、能做、能说、能写”社工骨干，梳理和总结站点服务品牌与特色，加强项目服务的经验总结提炼和研究以及案例撰写。

**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。本次洛浦街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈**：经过为期一天的评估，评委针对洛浦街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，洛浦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、洛浦街道办事处、洛浦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，洛浦街社工站本次中期评估的等级为**“良好”（85.16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 | 8.5412 | 8.54 |
| 服务成效 | 15 | 11.2 | 11.2 |
| 运营管理 | 10 | 8.9 | 8.9 |
| 服务质量（沙丽片区） | 20 | 15 | 15.87 |
| 服务质量（洛和片区） | 20 | 16.3 |
| 服务质量（锦西片区） | 20 | 16.3 |
| 购买方 | 20 | 19.5 | 19.5 |
| 督导中心 | 15 | 12.65 | 12.65 |
| 监督方 | 10 | 8.5 | 8.5 |
| **总分** | | | **85.16** |

**五、结语**

广州市洛浦街社工服务站在番禺区民政局、洛浦街党工委和洛浦街道办事处的大力支持下，在广州市阳光天使社会工作服务中心的努力下，已运营4年时间，项目团队能够发挥党员的先锋作用，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，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。

建议洛浦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。进一步注意需求调研、服务设计与服务执行的呼应契合关系，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。建议围绕洛浦街实际基础发展培育更多类型公益慈善类组织，服务成效的提炼总结能力要进一步提升，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25日