

化龙镇社工服务站中期评估报告

(2023年8月9日-2024年8月8日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区化龙镇人民政府

项目承办方：广州市番禺区普爱社会工作服务社

项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会

评估日期：2024年2月27日

化龙镇社工服务站中期评估报告

(2023年8月9日-2024年8月8日)

化龙镇社工服务站（简称化龙镇社工站）中期报告，是专业评估人员通过对化龙镇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。化龙镇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2月27日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对化龙镇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，对化龙镇社工站的项目管理、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化龙镇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

化龙镇社工站结合《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，对化龙镇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，对化龙镇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、化龙镇政府及化龙镇社工站反馈初评意见，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、化龙镇政府及化龙镇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，确认后对化龙镇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》，结合社工站与镇政府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，包括镇政府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

化龙镇社工站位于番禺区化龙镇亭南路15号化龙公园星光老年之家2楼。化龙镇社工服务站挂牌成立于2012年6月29日,至今一直由番禺区普爱社会工作服务社承接运营,打造以社会工作服务为主体,综合运用社会工作服务专业知识、方法和技能,为困难群众和特殊群体等提供兜底民生服务以及参与社区治理服务的平台。

截至2024年1月31日,社工站配备工作人员20名,其中社工专业人员17名(中级社工师资格7名,助理社工师资格10名),非持证人员3名。

本社工站评估周期服务经费为 240 万元，评估周期项目合同期为 2023 年 8 月 9 日至 2024 年 8 月 8 日。

（二）各项目服务进度情况

截至 2024 年 1 月 31 日，累计完成：探访/电访服务 3119 人次；专业个案服务 40 人，小组个数 9 个，小组节数 54 节；社区活动场次 49 场次，累计服务 6592 人次；累计挖掘 17 名社区骨干，新增培育志愿者队伍 2 支。

（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，化龙镇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）项目人员配置专业度高，团队稳定性好。截至 2024 年 1 月 31 日，项目有社会工作者 20 人，其中 17 人为社会工作专业人员；从业 2 年以上的社工有 18 人，占总社工比例达 90%；项目负责人资质及社会服务经验均达标。本次评估周期为 6 个月，项目社工应到 120 人次，实到 120 人次；持证社工应到 60 人次，实到 102 人次；社工持续在岗人员有 19 人，稳岗率达 95%，团队很稳定，有助项目有序有效开展。评估周期内，社工接受继续教育的平均时数达标率超过 200%。

（2）项目管理制度较完善。项目有较健全的服务管理手册，个案、小组、社区服务等专业服务规范流程和指引、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、项目整改提升工作机制等均较完善，且可操作性较好。

2. 需要关注的地方

(1) 专业规范性管理细节未完全落实。在服务质量内控方面，项目未按照制度规定开展各参与主体的服务满意度调查。对社工专业伦理价值规范遵守和实践表现、涉及服务对象合法权益保障工作规范有教育和考核，但频次不足，亦未见对考核结果进行反馈的痕迹记录，不利于促进社工持续学习和熟练掌握此两方面的相关工作要求和标准。在服务持续改进方面，未见项目团队按照制度要求定期开展服务对象交流座谈会及综合分析通过其他方式收集到的服务反馈意见以更好促进服务深化、优化发展。

(2) 项目宣传还需加强。社工站网络地图信息需更正，下一阶段仍需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提高公众知晓度及服务参与度。

(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) 党建工作方面，现有党员 3 人，入党积极分子 1 人，组建了联合党支部，常态化开展党员的学习教育，提升党员社工的政治站位；积极联动爱心企业党支部、村居基层党组织，为困难群众赠送节日暖心包、困难群体送上微心愿；联动化龙医院和广州医科大学义诊志愿服务队，开展村居送医服务，为困境长者入户进行义诊；组建党员志愿者队伍，开展各类志愿服务。链接资源折合人民币 20 多万元，织密了困难群众和特殊群体的社区支持网络。

(2) 服务设计方面，社工站根据辖区的社区特征、人群特点和社区问题，承继过往的服务基础、结合街道的中心工作，建立了 1+5 的社工服务网络，将 15 个社工点分为 5 个片区，围绕“互助共建，善治化龙”的年度服务主题，聚焦 17 类服务人群和社区治理议题，统筹开展暖心服务

计划和善治服务计划，服务框架在中心层面逻辑整体较清晰。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，1 人满意度 75-85%，9 人满意度 85-95%，99 人满意度 95%以上，综合满意度较高。

(3) 红棉守护热线方面，能根据要求设立 24 小时值班电话，拟定了红棉热线服务机制，建立热线专门服务台账。

(4) 在人群服务方面，聚焦困难群众和特殊群体服务。根据新管理办法的要求，对 17 类人群进行了梳理、去重，对困难群众和特殊群体做到一户一档，部分指标已超过 100%。

(5) 在“五社联动”方面，注重与辖区各社区建立稳定的协调关系，培育志愿者和社区社会组织，发掘社区慈善资源。本周期半年培育了 2 个社区社会组织和 2 个志愿者队伍，有备案表，服务台账完整；时间公益、i 志愿新登记 102 名志愿者，志愿者队伍及成员信息完整，有服务台账。完成化龙镇社区基金全覆盖共筹得款项 4.1516 万元，服务周期社工站开展慈善募集及宣传推广活动共 19 场，通过慈善义卖等方式筹资 4 万余元。

(6) 服务质量方面，获得合作方感谢信 2 篇，服务活动得到新快报、广州社协、番禺社联等宣传报道。

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经历记录资料，项目执行和成效总体情况有以下方面需关注：

(1) 党建方面，关注党建引领服务项目的逻辑和成效总结。基于 113X 模式的服务基础，党建引领在意识层面呈现不错，但在成效的总结方面，逻辑框架显得比较分散，建议进一步加强项目管理思维，凸显服务成效。

(2) 服务设计方面，中心有 2 个统筹项目。这两个统筹项目和 15 个社工服务点的逻辑关系尚需加强，需要看到中心层面统筹项目在村居社工

点的落地，也要看到中心层面的统筹是基于各社工站点的服务需求或是对村居公共问题的呼应。部分对象服务需求、疑难问题需要关注，目前服务方式主要是探访为主。

（3）五社联动方面，五社联动的机制有待进一步深化。五社联动相关制度内容简单，没有关于五社联动的具体执行步骤、没有对五社联动运行模式的总结，对中心五社联动机制的执行难以发挥有效的指导作用；在服务执行方面，目前五社联动提供的材料更多的是社工站与其他主体之间的两两联动。建议发挥社工的专业优势，为社区基层治理创建多元协商平台，并注重在这个过程中培养社区居民社区参与和社区自治的意识和能力。

（4）社区培育层面，尚需加强志愿者尤其是志愿者骨干的培育；注重社区基金的活化，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；规范社会资源的过程管理。建议围绕化龙镇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；目前志愿者培育方面的过程性材料较为简单、志愿服务落地有待加强；社会资源管理还存在不规范的情况。

（5）关注一线社工专业能力的成长。新模式下对社工的社区工作能力有更高的要求，需要社工有更宏观的视角介入社区问题，因而，中心和机构层面需要在转型期为一线社工的专业成长提供更强有力的支持，加强中心层面对服务片区、服务站点的专业统领和指导作用。

（五）服务质量情况

第一片区：柏堂村、沙亭村、莘汀村、草堂村、复甦村、盛龙社区

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）需求摸排比较认真详细，各社区均能完成并绘制 3 张地图，建立服务对象汇总表，底数比较清晰，建档工作比较完善，所有兜底人群可以做到一人一档，动态了解需求，覆盖率达 100%，做到一人一案。

（2）项目注重“五社联动”机制运作，特别是针对志愿者团队建立，产出“护平安”志愿服务队伍以及青少年红色宣讲队伍，结合社区实际需求，并按团体培育步骤大力推动团体建设，培育骨干参与服务。

（3）项目有一定的美誉度，包括社区党委及服务对象的认可。

（4）项目整合资源能力比较好，能推动社区慈善资源特别是企业资源加入项目。

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）分层分类的调研需要进一步加强。现时调研的方式以重点访谈为主，需要增加多形式的调研方式，调研报告按标准规范产出，增加社区治理问题的调研等。

（2）项目持续关注建档探访服务的问题。项目的建档针对残疾人部分只有建档记录，按照要求需要每月至少一次的电访或者探访，项目积极与镇公共服务办沟通，有相关的会议记录支持服务，建议与残联、妇联合作的服务记录都需要完善，同时将落实的分工以及服务安排融合到困难群体服务机制当中。

（3）服务案例需要进一步提炼。现时的案例以个案为主，建议关注社区治理的案例，案例里面要凸显五社联动的作用，持续提炼服务成果，特别是疑难案例的撰写需要按照文书规范产出，增强服务理论的指导等。

(4) 特色服务需要进一步深化。项目现时的特色服务为未成年人保护项目，其中有一个板块关注未成年人友好社区建设问题，建议多与民政、妇联、团委等相关部门沟通，引入服务政策支持，以未成年人友好空间打造、团体打造、行动参与为维度增强服务的深度。

第二片区：东南村、水门村、塘头村、化龙社区

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) 该片区的社工团队 5 人，能对片区内三村一居的 17 类特殊困难群体共 209 人，对于片区内基本的情况，能做到一户一档、一人一案，数据完整。

(2) 对片区内 17 类困难群众和特殊群体的服务达到 100%覆盖，通过善暖社区项目开展了个别化恒常跟踪服务、重大节假日关爱服务、圆梦微心愿社会救助政策宣传服务等，对化龙社区的 17 类特殊困难人群提供了多方位的服务。

(3) 每位社工固定负责一个村区的跟踪服务，能看到每位社工对于自己所负责的工作的情况熟悉服务到位，服务需求分析，协助落实政策方面完成了任务。跟踪回访机制，通过定期电话和实地回访进行长效跟踪和固定。效果较为扎实。

(4) 水门村、东南村针对困难个案进行了长期跟踪，为疑难个案提供了专业支持与服务支持，以及资源的链接。

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，该项目以下方面需关注：

(1) “绿色好邻居”社区参与计划作为服务的特色亮点，所开展的

社区服务类型较为传统常规化，如垃圾分类宣传入户、亲子义卖等不能很好的体现特色和亮点。特色亮点缺乏。

（2）建议特色亮点的提炼，从特殊困难群众的服务特色中进行提炼，比如创新社区治理的思路，进行创新评选社区设立微奖励，从而引导、设立机制保障，再到精神奖励，小小物质奖励，让绿色好邻居社区参与计划落实到实处，让社区人参与项目实施中。

第三片区：明经村、潭山村、西山村、山门村、眉山村

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）社工能够快速理解、适应新指标体系的要求，扎实推进各项工作，服务材料按类整理归档，条理清晰。

（2）各社工点的社工都能积极下沉服务，通过社区观察与走访等形式，对所负责的村居基本情况、服务需求有比较准确的掌握。制定的服务计划可行、具体，且能够与中心层面的年度服务设计互相呼应。

（3）社工积极协调/整合村居城乡活动经费、社区基金、社区企业、党群志愿队等资源，为辖区困难群众和特殊群体提供物质帮扶和关爱服务，满足困难群众和特殊群体的多样化需求。

（4）社工点通过对传统文化的传承推广，增进村民的自我认同与交往互动，形成完整的服务闭环。不仅有利于促进村民的情感联结与社区归属，提升村民参与公共事务的意识与能力，也可以为其他村居开展社区治理服务提供实践范本与案例参考。

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) 社工要加强与镇妇联、镇残联等部门的联动，做好服务数据、记录的共享工作。通过服务相互补位与相互协同，更好实现对特殊群体的服务需求满足。

(2) 社工有较好的工作思路，但在文书书写与呈现方面还有努力空间。例如，在关注整体需求的同时，要立足于每个点的实际情况，丰富调研提纲等过程性调研材料，以更好支撑社工点的服务设计；针对某一主题的具体要求，要有侧重点地进行服务过程阐述，以突出重点，彰显特色。

(六) 购买方反馈情况

1. 值得肯定的地方

购买方（化龙镇人民政府）认为，社工站能够积极主动开展双工协同服务和困难群众及特殊群体服务；积极推进“五社联动”工作，在促进辖区社区治理工作，助力社区慈善基金可持续发展方面有较大作为。

2. 需要关注的地方

购买方（化龙镇人民政府）认为，社工站在对服务成效的总结和归纳方面的能力有待提升，需要提高经验案例的产出。

(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) 项目重视社工专业能力提升，制定了《继续教育制度》，建立了社工站员工继续教育体系，整合内外部资源推进继续教育计划，包括指引社工制订成长计划，通过“双百大讲堂”、市社工协会培训网站及普爱大讲堂等平台，鼓励员工积极学习，并配置有内部资深社工督导力量，针对个人成长计划、个人成长中期总结进行反馈建议，提供督导指导。

(2) 项目能积极联动事务性岗位社工、服务性岗位社工，联动频次较高，联动范围较广，联动效果较好。同时，相关联动服务台账能分类记录，清晰地呈现沟通及合作过程。

(3) 项目内部管理规范，信息公开透明，各项管理制度及指引较完善，制度落实情况较好。宣传资料多样化，通过制作社工站月报、服务活动宣传海报、社区特色宣传小册子、服务宣传视频等提升社工站在社区的知晓度。

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、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) 建议项目加强社工专业能力提升的整体建设规划，梳理社工的成长需求，有计划有步骤推进社工专业能力提升，定期对实施的成效进行阶段性的总结反思。

(2) 项目服务的宣传平台有待拓展，目前项目推广较多是通过自媒体平台、区级平台开展的新闻稿类宣传，期待能够通过各级主流媒体平台更好地宣传推广项目成效。

(3) 项目服务的研究、经验总结方面仍需要进一步加强，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。本次化龙镇社工站的反馈如下：

1. 现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对化龙镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，化龙镇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、化龙镇人民政府、化龙镇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，化龙镇社工站本次中期评估的等级为“良好”（87.79 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	9.289	9.29
服务成效	15	11.3	11.3
运营管理	10	9.6	9.6
服务质量（第一片区）	20	15.6	16.7
服务质量（第二片区）	20	17	
服务质量（第三片区）	20	17.5	
购买方	20	20	20
督导中心	15	11.7	11.7
监督方	10	9.2	9.2
总分			87.79

五、结语

化龙镇社工服务站在番禺区民政局、化龙镇党委、化龙镇人民政府的大力支持下，在广州市番禺区普爱社会工作服务社的努力下，能坚持党的

领导，积极配合镇政府的相关工作；项目人员配置专业度高，团队稳定性好；项目内部管理规范，信息公开透明，各项管理制度及指引较完善，制度落实情况较好；能够结合化龙镇实际，立足地域、人口结构、社区类型，划分服务片区，明确服务重点和方向，聚焦困难群众和特殊群体服务，根据新管理办法的要求，对17类人群进行了梳理、去重，对困难群众和特殊群体做到一户一档，服务对象综合满意度较高。

建议社工站加强社工专业能力提升的整体建设规划，梳理社工的成长需求，有计划有步骤推进社工专业能力提升；要加强与镇妇联、镇残联等部门的联动，做好服务数据、记录的共享工作；建议进一步梳理项目的经验和成效，在研究成果方面加大力度。

广州市番禺区社会组织联合会
2024年2月27日