

新造镇社工服务站中期评估报告

(2023年9月1日—2024年8月31日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区新造镇人民政府

项目承办方：广州市羊城社会工作服务中心

项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会

评估日期：2024年3月13日

新造镇社工服务站中期评估报告

(2023年9月1日—2024年8月31日)

新造镇社工服务站（简称新造镇社工站）中期报告，是专业评估人员通过对新造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。新造镇社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面夯实服务基础，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3月13日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对新造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，对新造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新造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

新造镇社工站结合《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，对新造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，对新造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、新造镇政府及新造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、新造镇政府及新造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，确认后对新造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

新造镇社工站位于番禺区谷围新村谷围路2号楼2楼。新造镇社工服务站挂牌成立于2012年6月,从2019年11月起至今,一直由广州市羊城社会工作服务中心承接运营。新造镇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31日,社工站配备工作人员20名,其中社工专业人员16名(中级社工师资格7名,助理社工师资格9名),相关专业人员1名,其他人员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9月1日至2024年8月31日。

(二)各项目服务进度情况

社工站共完成家访1099人次,电访1043人次,完成协议指标量的68.69%、76.79%;专业个案接案13个,服务77节,完成协议指标量的50.00%、59.23%;完成小组9个,服务45节,完成协议指标量的60.00%、60.00%;完成社区活动51次,服务9730人次,完成协议指标量的94.44%、461.14%;培育志愿者77名,志愿者骨干33名,培育志愿者队伍2支、社区社会组织2支,分别完成指标的77.00%、100.00%、100.00%、100.00%。以上数据由社工站提供。

从以上数据可知,新造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

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）截至2024年2月，站点社工应到120人次，实到120.5人次；持证社工应到60人次，实到99.5人次；非持证社工均已经按要求参加从业人员岗前培训，并取得培训证书。

（2）社工站能够按照要求制定各项服务规范流程指引，建立服务持续改进机制，相关制度具有一定的指导性。

（3）站点宣传能通过不同级别的媒体进行服务宣传报道，值得肯定。

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方面需关注：

（1）社工继续教育和成长方面：建议梳理双百督导及内部督导的定位和分工，在站点服务发展层面和社工个人专业成长层面做好规划和安排。从2023年至2024年的督导计划看，督导主题和内容应该以新造镇的实际民生服务需求和社工成长需求为基础，目前从文书体现出来的督导内容更多关注大方向，较少聚焦社工具体服务中的督导，社工的反思也较少有督导反馈指导意见。

（2）在服务持续改进方面：服务需求和意见反馈的收集方式较为单一，除意见箱外，建议可通过社工在服务前期的需求收集、具体服务中的意见反馈及日常走访中等增加收集形式。另外，关注不同持份者或不同群体人员的意见反馈，以助力服务不断深化和落地。

（3）项目宣传方面：建议制定年度宣传计划，做好宣传资源的整理

和分析，从站点服务、片区服务及项目服务等方面分类别制定宣传目标和计划，多渠道多方式讲好镇、站点和服务的好故事。

（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）社工站在镇党委的正确领导和大力支持下，于2024年1月12日将临时党支部调整设置为新造社工站党支部，完善了包括《党建工作责任制度》《党员政治理论学习制度》等15项党建工作制度；通过《社工站党建简报》的形式呈现日常党建活动与服务，图文并茂，值得肯定和推广；通过《社工站党员动态档案》辅助党员的教育、管理、监督和服务。积极参与镇、村居党组织的各项党建服务，聚焦“党的政策宣传、党建知识竞答、我为群众办实事、红色文化营造”等方面，先后与19个党组织联动共建，与22个主体缔结公益伙伴关系，立足“党建引领星火项目”，开展“点亮、聚力和传承”计划，主动打造“新造党群同心公益厅”“党建引领，薪火相传”等亮点服务和品牌，有效推动了辖区党组织引领公益，党员引领服务的氛围营造，实现了党的组织和党的服务全覆盖。

（2）服务紧扣特殊困难群体和社区治理两条主线，从“资源共享、文化共建”两个维度落地落实，有梳理制定《服务对象信息汇总表》，为辖区522名户籍内特殊困难群体全覆盖建档，并完成电探访服务2013人次。通过“洋城档案分级管理”“五结对”“事前防”等方式，开展“五级跟进、三色预警和个别化服务”，为织牢织密兜底保障网，探索服务模式，成效积极。同时，重视“红棉热线”服务，通过服务指引规范流程、通过服务宣传扩大覆盖、通过服务记录呈现过程，有效增强了战时、平时应急服务，缓解了群众急难愁盼问题。通过调查问卷、走访等方式调查满意度，共118人接受调查评价，108人满意度95%以上，综合满意度较高。

(3) 重视服务成果及项目推广，社工站通过服务的沉淀和梳理，总结产出了三本《服务手册》、一本《故事》及一本《案例汇编》、两篇《服务故事》和六篇《专业案例》，各类媒体报道 96 次，其中市级以上有 28 次，公众号推送 130 篇，有较高的社会参与度和社会美誉度，能够结合片区特色，打造亮点服务，认识到位。此外，在“五社”联动成效方面，通过聚焦特殊困难群体服务培育志愿者，评估期内开展了 209 次活动、1805 人次志愿者参与、服务时长达 4857.76 小时、受益人群超过 10,000 人次。组建了“屈大均文化志愿队”和“红色文化宣传服务队”两支社区社会组织，开展文化共建系列服务，完成社区慈善资源筹集总价值超过 45 万元，开展社区基金微创投的方式，给予小额资金培育社区组织成长，发掘社区志愿者骨干，值得肯定。评估期内，社会工作使用社区基金约 2.5 万，举办线上劝募、线下公益集市等方式协助 99 公益日筹款活动，激活了资源，为“五社联动”提升成效，奠定了基础。

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) 党建工作方面，一是“三会一课”“第一议题”的执行不严谨，建议按《两新党组织规范化建设标准指导意见》认真执行；二是社工站党员动态档案中纳入了入党积极分子的材料，建议将党员管理和发展党员分类归档；三是“党建引领，星火计划”仍然保留了“113X”的体系特征，建议聚焦党的政策宣传和特殊困难群体服务等内容，深度结合社会工作专业手法，做跨片区的服务设计、改造和提升。

(2) 服务设计方面，当前开展的以访谈、社区漫步为主的基于村居的调研方法较为单一，结论的依据和信度效度均有进一步提升的空间，特别是在整体服务重心下移的“双百”模式背景下，对需求调研的要求更加严格，当前所绘制的“三图”并成了“一图”，兜底对象分布、村居资源

分布、社区问题情况体现不够精准，《家庭信息一览表》和《困难群体档案表》中体现“工作措施、具体步骤、时间节点、人员分工、保障机制”等要求的“一人一案”服务计划的针对性不强，基本上是“恒常关怀、应急支持和精细化服务”的简单陈述，建议进一步优化。此外，要厘清服务模式和服务框架的关系，在框架搭建方面体现“点、片、站”三个层级服务设计的逻辑关系不紧密，建议做优化调整。

(3) “五社联动”成效方面，机制的建立仍然停留在内涵解读、社会工作者在“五社联动”的作用发挥和实施策略三个层面，尚未体现出基于点、片和站不同层面的组织架构、联动模式和机制，建议围绕问题，以问题解决中，“五社”元素如何发挥作用，链接各类资源解决问题来呈现联动成效，并结合问题解决来发挥村居党组织的引领作用、孵化培育社区组织和志愿服务力量、撬动社会慈善资源，进一步激发“五社”力量，解决村居问题，提高联动成效。

(4) 社区培育方面，建议有明确的在地特色和服务主题，围绕新造镇实际用好社区社会组织，分层分类扶持培育，激发参与社区治理活力；目前志愿者和队伍培育缺乏相应制度，尤其志愿者骨干的服务过程痕迹，建议安排专人管理志愿者，根据实际情况设定志愿者培育、评级、退出机制或管理制度，尤其骨干志愿者培育计划和评定标准，从而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。

(五) 服务质量情况

第一片区：秀发村、曾边村、新造社区、东西庄村

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) “五社联动，红耀秀发”秀发村红色文化发展计划产出多项红

色文创产品，促进了红色文化传播。该项目充分动员党员志愿者、专才居民、儿童青少年等群体参与红色文创产品的设计与共创，产出了1本红色文化研学手册、打造了1条红色文化研学路线，研发了1款红色文化之旅桌游，设计了1套红色文化主题明信片 and 15份红色文化手工创意产品。

(2) 该片区的服务宣传推广及社会美誉度较好。片区社工能够积极利用传统媒体、新媒体开展服务的宣传，每个村居的服务都得到了多次的媒体报道和服务对象的高度肯定。以新造社区为例，仅针对困境群体的服务就得到了20次镇级以上媒体报道，其中国家级1次，市级2次，区级11次，镇级6次，服务也得到了各级好评。

(3) 社工能充分利用五社联动机制，培育社区社会组织和志愿者队伍，完善社区基层治理。社工通过专业小组服务和个别辅导培育志愿者骨干，为社区社会组织和志愿者队伍搭建了社区服务与实践的平台，透过由中心统筹开展的“社区梦想家微创投计划”，以小额资助以及项目化的形式支持社区社会组织及志愿者队伍开展红色文化传播、社区健康服务、社区环境整治、儿童成长发展等服务，推动志愿服务工作恒常化发展。

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) 建议进一步加强需求摸排和服务设计。在需求摸排方面，建议进一步明确需求调研结论，充分利用访谈记录、问卷调查统计数据等来支撑需求调研结论，同时对问题成因进行深入地剖析，从而为设计服务计划提供依据和指导，另外，建议加强《社区问题地图》《社区资产地图》的可视化；在服务设计方面，建议完善服务目标描述，使之符合SMART原则，补充年度服务思路及策略的描述，加强服务内容跟项目活动的对应性，明确每个项目活动的实施时间、负责人等信息。

(2) 建议进一步完善探访服务及建档工作。一是建议在《服务对象

家庭信息汇总表》中进一步明确跟进的总体情况记录以及重大节假日关怀慰问情况的覆盖情况说明；二是完善建档工作机制和相关表格，特别是完善服务对象分级机制和表格；三是细化服务对象需求评估和服务计划，对照需求结果对探访服务成效进行总结说明，说明通过探访和电访满足了解决了服务对象哪些问题、满足了服务对象哪些需求。

（3）建议进一步加强个案服务的专业性。一是对个案的问题应该进行更加清晰地界定，并结合理论分析问题成因以及描述解决问题的策略；二是明确个案目标，目标应该具体、可行、可衡量；三是细化服务措施，明确每项措施的实施时间；四是个案记录中，对社工所运用的理论、手法等要进行更详细的记录，呈现社工专业手法运用情况。

第二片区：思贤村、农场村、郭塍村、练溪村

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）在摸清问题上，片区二的四个村社工站均重视调查研究，通过观察（即漫步）、访谈、问卷调查和既往资料查阅等多样化方式，深入村居，与村民建立良好的关系，绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》，摸清社区问题和需求，以及社区资源、社区服务情况。在建立档案方面，摸清了困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服务对象分类建档，绘制了《服务对象社区分布地图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。困难群众和特殊群体建档率达到了100%，做到了“一户一档”。

（2）在需求分析方面，全面评估了服务对象的身体状况、心理健康与社会支持等方面情况，能够对服务对象及服务需求实施分层分类的服务评估，明确服务重点和方向，形成了需求调研报告。

（3）在协助落实政策方面，开展了民生政策宣传，宣传各项惠民政策，增强村民对惠民政策的知晓度，协助落实了有关兜底民生服务政策。

（4）在服务执行与产出方面，积极落实项目服务计划和服务对象具

体服务计划，按要求完成服务产出。项目产出中有个案、小组、社区活动的指标产出，也有案例产出，案例具有一定的专业水平。

(5) 在服务覆盖面和受益面方面，社工通过信息化管理评估服务对象生理、心理、社会支持等指标，建立 1-5 级跟进等级。依据跟进等级精确匹配服务频率、服务内容，针对性为特殊困难群体链接资源，提供物资、资金、服务支持，四个村的覆盖面和受益面均达到 100%。

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) 调研报告普遍缺少统计分析，如思贤村虽有问卷，但仅仅是把问卷结果汇合，未做统计分析。其他村均未做问卷，仅为观察、访谈和既往经验的汇总。

(2) 比如经调研发现郭塍村的需求为健康护理需求，但健康讲座内容为营养师的饮食健康讲座，有些出入，最好跟前期的需求调研明确对应。

(3) 比如个案服务中，涉及心理问题的，建议用心理评价量化进行前后测；实施教育小组服务时，最好有服务前后的知识或技能评测并比较。

(4) 多数文书缺乏理论支撑，更像是故事描述；很多授课活动缺乏教案材料，建立完善。

第三片区：北约村、南约村、崇德村

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) 片区三配备有 3 名社工，3 名社工均考取中级社工师证且在岗时间均超过 5 年，服务延续性较好。片区三的兜底群体多为长者及残疾人，人群共性需求突出，归为一个片区较为符合片区的划分逻辑。三个村居分别由一名社工主要对接，专人负责，符合“双百工程”社工站的设置要求。

(2) 片区三已实现对 155 名兜底的建档工作，服务全覆盖。《服务

对象家庭信息汇总表》完整、规范，能够全面反映服务对象的基本情况，呈现服务跟进的过程及服务成效；同时能结合服务对象的评估等级进行相对应的电访、探访，服务频率符合等级要求，并能积极联动直聘社工进行个案联跟、活动联办。在民生政策宣传方面，片区分别在三个村居通过入户探访及社区外展等方式开展宣传，联动村居拓展政策的覆盖面。上半年，站点各服务指标完成情况良好。

（3）片区三的社工团队有比较好的资源联动及运用能力，能结合村居资源少的特点关注村居资源的撬动及培育。上半年，片区设计“VIP 专属健康计划”和“耆乐安康计划”两个服务计划回应兜底群体需求。能积极链接区慈善会、新造镇慈善会及社区级社区慈善基金；番禺区普瑞眼科医院、广州医科大学南山学院学生志愿服务队、暨南大学管理学院青年志愿者协会远航服务队等主体，并培育“互帮互助”邻里志愿服务队开展兜底服务。上半年共链接人力物力资金资源折合 78127.24 元，为片区内兜底群体实现微心愿、居家改造、入户庆生及健康照护等，在一定程度上缓解该群体的生活压力。

（4）社工站各片区的特色亮点服务设计意识较强，能针对片区特点设计特色亮点服务。片区三围绕辖内长者、残疾人为主的健康服务需求打造“VIP 专属健康计划”，此计划从 2022 年开始启动，至今依然持续且服务不断深化及拓展，服务受众有所增加，专属服务从 10 人拓展到 19 人；队伍的合作有所拓展，从一支队伍的恒常合作拓展到两支队伍；服务的内容不断丰富，从仅关注身体健康到关注身体、心理服务内容的拓展。上半年撰写了“社工+N”模式，为困境长者身心健康保驾护航案例一篇。

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）在新的“双百工程”模式下，兜底服务是核心，五社联动中的多元主体是重要的抓手，片区三在需求调研过程中除了对兜底群体的需求

分析、村居的调研以外，建议多方面了解各相关方主体的需求与服务期望，如慈善会、志愿服务队伍等，在调研中了解合作需求并检视合作情况，更全面及客观地把握片区各利益相关方的需求。

(2) 片区三兜底服务群体的同质性较强，共性需求突出，片区社工的关注点向共性需求倾斜较多，上半年，该片区开展专业个案 5 个，解决群体的疑难问题 12 个，占片区总兜底群体数量的 11%，个别化服务开展略有不足，建议社工在关注群体共性需求基础上需同步关注兜底群体的个别化需求。同时在跟进的个案编号为 YCXZ 的高龄长者个案中，社工更多地关注服务对象本身的心理状态，未能从生理及社会层面进行介入，使得个案成效略显不足，建议社工站加强对社工的个案专业能力提升，以全人观视角分析及介入个案服务，进一步关注服务对象与环境的互动及社区支持网络的构建。

(3) 片区三上半年媒体报道三篇，暂无对外发表的案例，对比起片区一二的媒体报道及案例提炼数量略显单薄。建议片区三社工团队在下半年进一步擦亮“VIP 专属健康计划”服务品牌，提炼典型案例，争取更大影响力的同时输出及发表服务成果。

(六) 购买方反馈情况

1. 值得肯定的地方

购买方（新造镇人民政府）认为，社工站能够结合社区需求，制定相应服务方案，开展服务项目。能够发挥社工专业优势，解决社区服务过程中的难题。能够跟随街道各时期的工作重点难点，有针对性地提供专业服务。

2. 需要关注的地方

购买方（新造镇人民政府）认为，社工站需运用“五社联动”机制，推动社区基金合理使用，协助村（居）进一步提高社区基金利用率，做好社区治理“后半篇文章”方面仍有提升空间。社工站需进一步加强社工人才队伍建设，实现更大空间的专业提升，培养管理型社工人才，规范社工

行业持久发展。

（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）项目重视人员能力提升，统一制定员工培训督导方案，且指引每位员工制定个人成长计划，明晰个人年度成长目标及行动，并对个人成长计划进行半年回顾，综合总结分析目标达成情况，项目主任对每位员工的成长计划均提出有针对性的建议，能够有利于检视成长计划执行成效及适时调整计划，以更具指导性。

（2）项目制订《新造镇“双百工程”社工站“双岗”合作与转介工作机制》，明确合作范畴、方式等内容，并有效落地执行，合作内容包括共同探访困难群众和特殊群体、开展社区服务等方面，互通信息，优势互补，能够有效联动，提高工作效率，扩大服务覆盖面，使更多的社区居民受益，村（居）委员会对社工服务的了解度和认可度日益提高。

（3）项目重视经验推广且效果突出，多篇服务动态新闻稿件在国家、省、市等有影响力的媒体平台上发布，取得了较好的宣传效果。

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）继续深化与事务性岗位社工与服务性岗位社工的联动与合作，聚焦社区治理、困难群众与特殊群体的问题解决，形成新造镇社工站特色经验和模式。

(2) 进一步重视社会工作实务研究，鼓励社工重视、记录实务服务经验，加强对项目经验进行总结和提炼，积极撰写高质量的文章，进一步擦亮和提高服务品牌的影响力与知名度。

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。本次新造镇社工站的反馈如下：

1. **现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对新造镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，新造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、新造镇人民政府、新造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，新造镇社工站本次中期评估的等级为“良好”（89.78 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	9.33	9.33
服务成效	15	13.1	13.1
运营管理	10	9.1	9.1
服务质量（第一片区）	20	16.15	15.95
服务质量（第二片区）	20	15.2	

服务质量（第三片区）	20	16.5	
购买方	20	20	20
督导中心	15	13	13
监督方	10	9.3	9.3
总分			89.78

五、结语

新造镇社工服务站在番禺区民政局、新造镇党委、新造镇人民政府的大力支持下，在广州市羊城社会工作服务中心的努力下，社工站在党委的正确领导和大力支持下，于2024年1月12日将临时党支部调整设置为新造社工站党支部，积极配合镇政府的相关工作；项目人员团队相对稳定；重视服务成果及项目推广，项目内部管理规范，信息公开透明，聚焦困难群众和特殊群体服务，服务满意度较高。

建议社工站需运用“五社联动”机制，建议有明确的本地特色和服务主题，围绕新造镇实际用好社区社会组织，分层分类扶持培育，激发参与社区治理活力，推动社区基金合理使用，协助村（居）进一步提高社区基金利用率，做好社区治理“后半篇文章”方面仍有提升空间。建议制定年度宣传计划，做好宣传资源的整理和分析，进一步完善困难群众和特殊群体的建档资料，按要求、保质量完成17类困难群众和特殊群体100%建档，做到“一户一档”“一人一案”。加强对社工的个案专业能力提升，提炼典型案例，争取更大影响力的同时输出及发表服务成果。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年3月13日