

小谷围街社工服务站中期评估报告

(2023年9月4日—2024年8月14日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区小谷围街道办事处

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3月15日

小谷围街社工服务站中期评估报告

(2023年9月4日—2024年8月14日)

小谷围街社工服务站（简称小谷围街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对小谷围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。小谷围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15日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对小谷围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，对小谷围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小谷围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

小谷围街社工站结合《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，对小谷围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，对小谷围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、小谷围街道办事处及小谷围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、小谷围街道办事处及小谷围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，确认后对小谷围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

（一）社工站基本情况

小谷围街社工服务站位于番禺区大学城华工南路星汇文华5幢1楼。小谷围街社工服务站成立于2012年6月，从2019年11月起至今，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心承接运营。

截至2024年2月29日，社工站配备工作人员22名，其中社工专业人员16名（中级社工师资格4名，助理社工师资格12名），相关专业人员1人，非持证人员5名。

本社工站评估周期服务经费为227万元，评估周期项目合同期为2023年9月4日至2024年8月14日。

（二）各项目服务进度情况

截至2024年2月29日，社工站共完成家访874户，电访1301户，分别完成协议指标量的72.28%、58.27%；专业个案接案31人，服务节数178节，分别完成指标量51.67%，49.44%。开展小组7个，完成42节，分别完成指标的58.33%、58.33%。完成社区活动23场，服务3049人次，完成指标的57.50%。发展志愿者106名，培育志愿者队伍/社区社会组织4支，培育志愿者骨干20名，分别完成指标量的106.00%、80.00%、100.00%。以上数据由社工站提供。

从以上数据可知，小谷围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）人员配置和管理方面，经逐一查看社工档案和核实人员情况，

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 22 人，其中持证社工 16 人（中级社工师 4 人，助理社工师 12 人），持证社工比例达 72.73%。社工到岗情况，应到社工总人数 120 人次，实到 128 人次；持证社工应到岗 88 人次，实到 97 人次；非持证社工 31 人次。从业两年以上社工 12 人，占社工协议人数的 60.00%。持续在岗 19 人，稳岗率达 95%。社工站有建立人事管理制度，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，评估要求时数 720 小时，实际完成时数 855 小时，达标率 118.75%。

（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、社区服务有指引，抽查的个案、社区活动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评核和服务对象合法权益考核。

（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，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

（1）服务规范方面，抽查了部分个案、小组文书，其中个案的督导意见较具体，但未见社工回应痕迹，且督导签名时没有写上具体日子（只写到年份），未能反映出社工是否及时了解督导意见，建议改进。抽查的兜底对象《家庭探访记录表》，个别表中未见社工签名，建议完善。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范评核，但题型较简单，满分较多，建议调整内容和充实题型，让社工更好地掌握相关知识。

（2）服务持续改进方面，社工站有多方收集服务对象意见，但未见将意见汇总、跟进、改进的资料，建议完善。

（3）社工站内部的定期反思、总结方面仍有提升空间，建议在社工

站层面上定期组织社工分享优秀案例和分析典型问题，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。

（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，社工站遵照《中共广州市番禺区正阳社会工作服务中心支部委员会党员先锋队工作制度》要求，成立了“小谷围街社工站党员先锋队”，对4名党员社工建档并纳入管理，同时辐射12名撰写入党申请书的社工，开展常态化制度化的学习教育活动，通过每月学习、提交学习心得等方式，不断强化党员社工的教育、管理、监督和服务，通过开展“党课学习、慰问老党员、整理党建资料、协助党建视频拍摄和日常巡查”等方式，参与、协助街道村居的党建服务，先后开展了23场党的政策宣传活动，聚焦兜底对象和社区问题。开展“聚焦慈善力量，激发先锋领航”党建服务项目，以“关爱圆梦、五结对和家门口公益计划”，践行“党建+”服务模式，推进党的工作全覆盖。

（2）服务设计能够紧扣“协同共建有能小谷围”的周期目标，围绕“共建·有能”年度主题，以党建为引领、社工站为平台、村居为阵地，探索“政校社企”协同、“五社联动治理”“强国少年，文化惠童”品牌、“特殊困难群体支持”的“四位一体”的服务策略，旨在强化周期服务脉络与“双百”模式的有机衔接，保持服务的持续性。同时，全面梳理排查出街道17类440位兜底对象，以《小谷围街“双百工程”社工站困难群众和特殊群体服务手册》为标准，全面完成“一户一档、一人一案”工作；通过《“用脚丈量社区，用心倾听民情”社区地图成长手册》为成果，全

面完成了4村1居的“三图一表”服务，针对性强、可行性高，服务重点和方向明确。通过调查问卷、走访等方式调查满意度，共121人接受调查评价，116人满意度95%以上，综合满意度较高。

(3) 结合村居特点，打造“融爱星汇、心手相牵、益童成长、关爱支持和幸福贝岗·友邻共创”等亮点服务，充分发挥社会工作的专业优势，解决“个案危机介入、环境整治、社区融入”等疑难案例和社区问题的解决。值得一提的是，社工站整合优势资源，在积极凝练“广州大学城强国少年文化惠童”品牌项目上做了不懈努力，取得了显著效果。与此同时，严格执行《“红棉守护热线”操作手册》《接听指引》，认真制定《“红棉守护热线”值班表》，建立了完整细致的接听台账，有效缓解了村民应急服务的需要和压力。

(4) 完成小谷围街5个社区基金全覆盖共筹得款项超5.2万，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。培育了2个社区社会组织，2支社区志愿者队伍，时间银行和i志愿新登记106名志愿者，达标。社区社会组织和志愿者队伍备案流程和服务台账完整，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，“小谷围街党员先锋队”是中心党支部组建的以学习、服务为主要任务的内设队伍，并非党的基层组织，当前社工站有4名党员，已经具备了成立社工站项目党支部的条件，建议主动向街道党工委申请，及时转接组织关系，尽快成立社工站党支部，完善政治功能，实现党的组织全覆盖要求。同时，评估期内所开展的党建服务项目“凝聚

慈善力量，激发先锋领航”所设置的三个子计划，维度划分不清晰、项目逻辑不紧密、活动设计相对松散、体现社会工作专业优势不明显，建议做调整优化，可以从“惠民政策宣传、结对帮扶”等方面入手，设计党建服务项目，推动党建与服务的同步关联，相互促进。

(2) 从总体服务呈现不难看出，项目化服务逻辑依然占据主导地位，对“双百”评估体系的内在要求，存在一定的偏差，小谷围街道鲜明的地域特征、人群特点与社会工作的专业服务结合还不够紧密，所打造的特色亮点与村居，特别是大学师生群体众多的需求特征匹配度不够高，建议加强对村居的需求调研，将共性村居作为划分片区的依据，以片区为单位，打造亮点项目，突出问题解决的视角，特别要关注大学生群体的问题需求，激发调动大学生群体的湾区人才港资源优势，在“大学生社区管理、志愿服务、创新创业、就业支持”等方面，寻找突破口，凝练服务品牌，扩大影响力。

(3) “五社联动”成效方面，联动机制在服务中的体现还可以进一步强化和融合，现有的主题活动尚未全面激发“五社”力量，“五社”元素在项目中的作用发挥不均衡，建议从问题入手，开展“五社”联动项目，而非活动，充分发挥“五社联动”资源在问题解决中的作用，将社区组织培育、志愿者、社区基金、资源链接等内化为项目中的元素，进一步提高一体化程度和联动成效。

(4) 社区培育方面，建议有明确的本地特色和服务主题，根据广东省社区社会组织分类管理办法，分层分类扶持培育，激发参与社区治理活力；强化志愿服务管理规范化，目前志愿者和队伍培育制度有待完善，尤其志愿者骨干和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

第一片区的星汇社区

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）社工能够按照新指标体系，对服务文书进行归档整理，服务方案呈现较好的条理性与逻辑性。

（2）片区有相对完善的规范流程，如星汇社区社工点服务跟踪回访机制，民生政策宣传服务套表，困难群众和特殊群体服务手册等，有效保证服务的具体实施与质量管理。

（3）社工联动社区居委，高校志愿团队，运用社区基金开展儿童周末特色课堂及长者课堂，满足了儿童成长发展需要，长者晚年文化生活需要，符合守护“一老一小”的国家政策导向。

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）需求调研的内容相对宽泛，不够聚焦与深入，导致具体服务内容比较分散，服务模式相对固化，不利于对特色亮点服务的总结与提炼，也影响片区整体成效展现。

（2）社区治理的服务线条较为粗糙，调动高校资源、社区居民、社会组织参与社区治理的相关思路，介入路径还不是十分清晰。

第一片区的南亭村、穗石村

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）两个社工点配备社工数量充沛，资质符合要求，能够较好地落实社工站调研及跟进等制度，专业作用发挥得当。两处社工点共配备5名驻点社工，具有社工及相关专业受训背景和一年半以上服务经验，能够较好地运用机构提供的建档标准、特殊群体服务手册、跟踪回访制度等资料，落实好服务对象建档定级和探访跟进、服务跟踪等工作，并根据服务对象实际情况和社工点年度计划适时开出专业服务，专业作用发挥较好。

（2）服务点基础资料收集整理工作扎实，服务设计逻辑性强。驻点社工能够充分运用机构统一制定的访谈提纲、社区导向报告和调查问卷，通过对居民和利益相关方访谈、社区漫步观察、服务对象调研，较好地收集各相关方需求，绘制3图1表并全覆盖建立“一户一档”，分析建档对象需求，制定具体详细，有针对性的服务计划，做到“一人一案”，服务设计逻辑性强。

（3）在本周期内均能充分联动事务性岗位社工及志愿者等力量，推动五结对落实工作，做好兜底民生政策宣传及困难群众和特殊群体的定期探访电访工作，制度完善记录详实。与各村居事务性岗位社工联动充分记录详实，并有计划依次推进兜底民生政策宣传工作。同时做好志愿者培育工作及五结对落实探访服务，提升困难群体政策知晓度及社会支持。

（4）资料完整性及规范性强，督导支持及社工回应及时。建档材料延续性强，由初期建档开始至本年度服务建档更新材料完善，定期评估及跟进记录详实，文书督导详细，建议支持有力，社工能够及时回应并做好相关调整。

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、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）建议在服务计划及实施中落实好指标分解工作，给予各社工点清晰指引及定期复核。现时各社工点年度服务计划服务重点和方向待细化、具体，明确工作措施和具体步骤等内容；“一人一案”落实情况待加强，跟进内容与计划一致性待提高。

（2）建议在特色亮点打造中集中优势力量做好特色挖掘与亮点提炼。现时两项服务计划均作为特色亮点呈现，服务开展及产出、宣传力度等力量分散，可在与各方充分研讨基础上选择好项目内容，聚焦重点推进设计与落实，并做好对外宣传推广，充分利用社区资源充沛特点，打造品牌项目，提高社会参与度和美誉度。

第二片区：贝岗村、北亭村

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）双工联动作用发挥比较充分，注重建立双重专业关系（与服务对象的服务专业关系、与社区多元主体的合作专业关系），能够有效运用五社联动、党建引领等机制，围绕社区资源激活、参与机制构建和优化，实现社区需求与社区资源的匹配和对接，社区培力效果较好。

（2）针对困难群体和特殊群众能够按要求全面建档动态跟进，在整合社区资源完善社区支持网络的同时，以社会工作专业手法提供相应服务，服务的可及性和成效好，社工专业作用发挥到位。

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）社工点的服务设计和服务表述差异化不足，主题呈现不够突出。建议进一步对服务需求概括归纳，提炼和凝练鲜明的服务主题，优化与服务主题相关的服务维度，完善板块设计，注重把双控联动、五社联动、党建引领作为实现主题的机制和路径，实现主题和机制的有效结合，提升社工点层面需求、目标、计划之间的逻辑性项目化水平。

（2）进一步利用探访/电访等机制，加强同困难群体/特殊群众建立专业关系，从社工的角度观察和发掘问题和需求，为提供精准化服务和拓展服务形式做好指引。

（3）特色亮点打造，建议以项目为出发点，围绕项目理念、体系、机制、模式等要素提炼。

（4）个案工作要提高实务理论的適切性，个案过程记录要体现实务理论的构成要素。

（六）购买方反馈情况

1. 值得肯定的地方

购买方（小谷围街道办事处）认为，社工站工作态度认真负责，能够积极主动完成各项任务，并能应对各种突发状况；在日常工作中能够与村居保持良好协作关系。

2. 需要关注的地方

购买方（小谷围街道办事处）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）项目建立较完善的督導體系，配备了4名内部督导，与“双百工程”督导分工联动，有较详细的督导计划，并定期开展督导考核评价工作，持续为项目社工提供督导支持。同时，项目制定了《社工专业能力提升机制》《社工专业能力提升计划》和《员工成长计划》，能比较系统地提升社工团队的专业服务水平。

（2）项目管理运作整体有序，各项制度比较完善，恒常落实消防安全等检查，并有相关的痕迹记录，为项目规范、安全运营提供制度保障。

（3）项目重视成果研究与媒体宣传，鼓励社工积极书写，并编制案例集，对项目服务经验进行梳理、提炼、总结；同时，与区、街道融媒体中心等紧密合作，借助进驻人民号、南方号等平台，扩大宣传面，提升了社工服务知晓度和社会认可度。

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）建议持续关注社工的成长，充分发挥好内部督导、“双百工程”督导的作用，系统分析社工的需求，进一步完善社工专业能力提升体系，构建多种形式的培训、自学、共学机制，形成良好的学习氛围。

（2）完善新开个案、完成小组及社区服务等备案机制及落实执行，并按要求保留经街道业务主管科室确认备案的痕迹证明。

（3）建议进一步梳理及提炼项目在兜底民生服务经验方面的模式，凝聚项目内外的专业力量，探讨社会工作本土化知识生产，通过课件、案例及论文等专业产出的推广传播，进一步提高研究质量，以在专业上形成示范作用。

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。本次小谷围街社工站的反馈如下：

1. **现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对小谷围街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，小谷围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、小谷围街道办事处、小谷围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，小谷围街社工站本次中期评估的等级为“良好”（89.63 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	9.4	9.4
服务成效	15	11.5	11.5
运营管理	10	9.3	9.3
服务质量（第一片区的星汇社区）	20	17.3	17.03
服务质量（第一片区的南亭村、穗石村）	20	17.3	
服务质量（第二片区）	20	16.5	

购买方	20	20	20
督导中心	15	12.9	12.9
监督方	10	9.3	9.3
总分			89.63

五、结语

小谷围街社工服务站在番禺区民政局、小谷围街党工委、小谷围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，社工站坚持党的领导，积极配合街道办事处的相关工作；重视“红棉守护”热线服务，建立了专门的服务台账，及时梳理相关数据，解决群众应急服务需求。

建议小谷围街社工服务站进一步完善困难群众和特殊群体建档工作，进一步利用探访/电访等机制，加强同困难群体/特殊群众建立专业关系；持续关注社工的成长，充分发挥好内部督导、“双百工程”督导的作用，系统分析社工的需求，进一步完善社工专业能力提升体系，构建多种形式的培训、自学、共学机制，形成良好的学习氛围；建议从问题入手，开展“五社”联动项目，而非活动，充分发挥“五社联动”资源在问题解决中的作用，将社区组织培育、志愿者、社区基金、资源链接等内化为项目中的元素，进一步提高一体化程度和联动成效。

广州市番禺区社会组织联合会
2024年3月15日