**洛浦街社工服务站末期评估报告**

**（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7月19日**

**洛浦街社工服务站末期评估报告**

**（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）末期报告，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、末期评估背景**

2024年7月19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末期评估工作。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**

**（一）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6月 ，社工站配备工作人员22名，其中社工专业人员13名（中级社工师资格1名，助理社工师资格12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1614人次，电访3927人次；个案接案24个，168节，完成协议指标量的100.00%、140.00%；完成小组6个，30节，服务228人次，完成协议指标量的100.00%、100.00%、152.00%; 完成社区活动79次，服务9931人次，分别完成协议指标量的158.00%、662.07%；培育志愿者498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498.00%、100.00%、150.00%。（以上数据由社工站提供）

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）人员配备方面：本周期内，全体人员应到岗220人次，实际到岗224.5人次；持证人员应到岗110人次，实际到岗126人次。稳岗率较高，达80%，2年以上社工到岗率达81%；专业社工比例与中期相比有所提升，至评估时持证社工达62%。较高比例的专业社工队伍，保证了服务的专业度及社工服务伦理价值观在专业领域的恰当体现。

（2）服务流程方面：机构服务流程比较规范，个案、小组、活动皆有相应的工作指引，能够较好地保障服务质量及服务规范要求的落实；机构制定《服务制度汇编》《行政制度汇编》及《员工守则》，社工站依据实际情况编制管理制度进行内部质量监管，并用培训、督导、个人自评考核、机构月度工作考核、站点内部会议、驻村社工月度工作总结、机构内部监督检查等形式提升专业能力。

（3）持续改进方面：社工站依据实际情况编制（或修订）相关管理制度，设立意见箱收集服务对象意见、建议，定期开箱统计意见、建议并做好服务反馈；以每月中心例会汇报、领域会议、每月文书检阅、每半年面对面项目互检文书等形式对自身服务进行自我检查，以便各项服务保持常规化推进；机构层面设立了研发与品质服务部，定期对机构各个项目点进行监督与检查，努力提高社工服务水平及服务质量。

（4）权益保护方面：修订《广州市洛浦街社工服务站服务对象权益保障制度和工作指引》，运用社工培训、服务对象调查、购买保险等方式进行权益保障落实工作。

**2.需要关注的地方**

（1）部分宣传信息浏览量较少，传播效果及范围有限，建议积极学习并大胆尝试新媒体技术，提高公益项目的宣传推广效果。

（2）部分新入职（转岗）员工的继续教育不及时，建议做好内部督导监测和培训痕迹管理。

**（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）社工站在中期评估后及时讨论了服务设计的修改方案，及时补充完善了调研报告，加大了社区基金的使用力度，困难对象的受益面和社区基金的参与也得到了较大的推进和拓展，值得肯定。

（2）“红棉守护”热线的机制指引清晰，值班安排合理，“平时”的恒常服务和个案跟进积极，“战时”的紧急情况下社区照顾服务用心，且“平时”和“战时”的台账记录详实，解答态度良好，解困用心，值得肯定。

（3）社工站重视“五社联动”机制的实施落地，不仅在社工点有具体的“五社联动”机制及服务计划，而且在站层面也能依托“民心所向”“齐心共治”和“一心守护”等主题项目推动“五社力量”等68个单位的多元参与，机制执行的整体成效在中期评估时拓展明显，值得肯定。

（4）社工站在中期评估后较好地兼顾了微观的困难对象帮扶和中观上的社区问题解决等服务成果，不仅能逐个回应74人的个别化需求，还及时跟进解决了闲置地、旧村环境美化和微改造等社区问题，关注公共区域、联动住宅、商铺的做法务实有效，值得肯定。经调查服务对象综合满意度较高。

（5）社工站培育社区组织和志愿力量积极，协助成立社区慈善基金有力，义卖、公益集市、微创投等募集社区慈善基金的方式灵活多样，截至评估时已协助19个社区基金募集有3607119.72元社区慈善资金，已自主链接有540155.62元社会资源，社区内生力量的联动和协助社区治理的做法取得了初步成效，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）党建资源的挖掘和党建项目的聚焦有待完善，即，建议社工站结合前期需求调研，进一步明确契合党建资源或组织力量推动的项目规划，加大辖内基层组织资源和红色文化的挖掘、联动，以进一步提升“党建与服务同步关联”的主题成效。

（2）分层分类的需求分析和层次明晰、策略合理、内容全面的服务设计有待优化，即，建议社工站重视17类困难对象在生、心、社不同方面需求的分层分类分析，全面梳理三大类型社区在安全、交通、环境等公共问题上的治理清单，明晰点、片、站的边界与服务重点，进一步优化服务策略，明确目标方针，完善内容框架和项目设计。

（3）“五社联动”的经验模式和社工站的特色服务有待挖掘，即，建议社工站在扎实做好驻点服务的同时，结合辖区特点和专业优势，重视社工点和社工站的特色元素的提炼，加强对“五社联动”机制的本地经验和模式做法的探索研究，以着力打造特色鲜明、服务专业的品牌项目。

（4）本周期培育的社区社会组织集中在丽江社区，建议下步扩大服务区域，从镇街层面影响聚集更多社会慈善力量。另志愿服务相关制度及执行情况需由专人管理，培育痕迹资料出现漏签或形式化，骨干建议按人建档，队伍应按成立时间培育，区分新培育的、活跃志愿者队伍的并完善其服务痕迹、特长亮点等。

**（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）困难群众和特殊群体建档率100%。珠江社区应建档21户，已建档21户共22份档案；桔树村应建档23户，已建档23户共25份档案；上教村应建档73户，已建档73户共75份档案；厦滘村应建档23户，已建档23户共25份档案；沙溪村应建档105户，已建档105户共111份档案；丽江社区应建档79户，已建档79户共83份档案。按等级对服务对象档案进行区分管理，日常能保持定期跟进，产出了个案介入的服务案例。

（2）为困难群众和特殊群体提供了适当的帮助。组织了志愿者为兜底困境儿童开展一对一线上课业帮扶；通过恒常访视服务和节庆慰问服务，关怀服务对象；链接了慈善资源的微心愿暖心包回应服务需要。支持了服务对象积极应对困境。

（3）各社工点的服务开展为社区带来了不同程度的治理成果。如丽江社区开展“社区微创投”活动，有效盘活了社区社会组织参与社区治理，“社区管家”项目在安全教育和社区服务中发挥了积极的作用。上漖村和厦滘村的“共享花园”项目通过议事、赋能，将社区花坛和闲置地进行园艺改造，改善了公共空间。珠江社区的志愿者队伍已初步成型，并在中期后加强了社区志愿服务开展，为社区的环境改善、便民服务等作出了贡献。其中丽江社区99公益慈善活动获得《人民日报》的报道，扩大了服务影响力。

**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）建档和服务跟进方面，“服务对象建档表”中信息缺失，有些服务对象只记录了姓名和联系方式等基本信息，其他基本资料和社交邻里信息等有缺失；有些则缺少“服务需求分析”。未能实现困难群众和特殊群体的入户探访覆盖率100%，有的因服务对象出现情况变化以致在项目期内未曾实施入户探访；有的服务对象在建档之初收集信息和进行服务等级评估时，都只以电访进行。访视服务的实施与内容记录的摘要不太相符。建议可结合标准及社区实际的情况，在保障兜底对象访视服务覆盖的情况下，针对服务对象的不同情况，优化建档及服务跟进的指引，完善建档信息，保障信息的准确性。

（2）建议做好服务质量监测。每个社工点已开展的政策宣传服务，均未见服务计划、内容和总结，只有归档的服务照片，且照片的选取也未能体现服务开展的情况及效果，建议从保障服务质量的角度，加强政策宣传服务的策划和实施。抽查服务记录可见，探访服务是比较显浅的问候访视，稍欠对服务对象处境状况的动态评估及服务回应，需有所加强，提升兜底对象探访服务的质量。还有，社工点个别服务实施未能回应年度计划，如趣味减压小组，需加强服务实施与年度计划重点的关联性。

（3）服务成效的测量和总结提炼有待加强。成效测量可结合项目重点进行，桔树村的国防教育项目是善用在地资源驱动的，社工立项参与的角色和功效有待整理，普及覆盖和意识提升的服务成效可有数据测量呈现。丽江社区五社联动社区治理的项目落实情况很好，但欠缺整体成效的提炼，在呈现年度服务重点“善文化与美文化的融合”效果方面仍显薄弱。上漖村和厦滘村的“共享花园”，在推动“共管”方面，可进一步着力。珠江社区志愿者队伍主要开展社区日常服务，可从青少年志愿者扩展到其他在地各年龄段群体，促使服务持续长效发展。

**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）整改落实情况，能针对上半周期的部分意见进行整改，如下半周期落实了就业信息链接服务，成功助力片区内的残疾人实现真实就业，在目前的经济环境下着实不易，体现了团队有较好的担当精神。另外，片区层面通过增加内部沟通、指导、监督的频次以及时完善服务设计，保障服务落地质量，片区的统筹角色发挥得更加明显。

（2）指标完成方面，建档率、个案服务、小组服务、社区服务指标完成均值达到100%，应建档357人，实际建档357人，建档率100%，按照一户一档分类。兜底民生政策宣传共36次，通过建档及各类专业服务方式不同层次地100%覆盖到特殊困难群体。

（3）特色亮点服务方面，片区能迎难而上，通过“党建＋项目化”的形式推开了残疾人就业平台搭建、微心愿、微改造等服务，相关服务的成效明确，服务对象满意度较高。社区社会治理方面，片区投放了大量的人力物力，联动了多方资源组织策划了消防安全宣传活动、幸福社区的营造。这些服务都产生了一定的成效和社会影响力。

**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）需求摸查宜更精细化。目前虽产出6份需求调研报告，但调研报告的总体质量尚不高，一是调研未针对17类人群的需求进行分类调查分析;二是抽样调查的样本代表性不能明确，影响调研结论的可靠性;三是需求调研结论书写中缺少对干预策略的研究。

（2）探访服务进一步做实。目前，少量困儿、低保对象的跟进频次未满足一月一次的探访要求(如抽查LP-KJ-202308-017-017困儿、LP-DB/CJ-202308-013-020低保对象)，建议内部的分级跟进机制、跟进频次与双百社工新评估要求同步。建议明确人户分离、拒绝服务等情况的服务对象数量、跟进方式、跟进频次，必要时规范启动转介流程。

（3）专业服务程序方面，涉及未成年人的特殊干预(如个案YGTS-LP-JT-C-202310-02-08)要落实《接受服务同意书》中监护人签名。另外，抽查部分结案的个案文档，存在缺少回访记录的情况(如个案YGTS-LP-JT-C-202310-02-08、 YGTS-LP-JT-C-202309-02-03)，建议有序落实跟踪回访制度。

**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）兜底对象的建档情况，广碧社区应建档62户，实际建档62户；西一村应建档85户，实际建档85份；西二村应建档73户，实际建档73份；西三村应建档59户，实际建档59份；锦绣社区应建档20户，实际建档20份；东乡村应建档155户，实际建档155份。锦西片区的兜底对象全部建档工作完成，实现100%全覆盖。

（2）社工站的服务跟踪回访机制设定较为完善，能够涵盖到日常服务开展中的各个方面，机制中配有回访流程，回访资料准备与要求、回访表格等，资料查阅中亦看到社工回访落实的资料，有个案服务的，也有小组服务的回访，落实情况良好。

（3）疑难案例解决方面，锦西片区的工作成效良好，重点聚焦在一些突发性、临时性困难个案上，如有一个突发疾病的孤寡老人介入个案，服务成效显著，社工为突发性耳聋的案主提供情感支持与陪诊、协助住院和接出院等贴心服务，让案主能够及时住院治疗、听力得到恢复，顺利度过此次突发疾病带来的危机。

（4）特色亮点工作方面，锦西片区的西三村社工点能够有效联动企业资源，举办年度慈善敬老活动，活动规模较大，共有437位老人受惠，单一次活动联动到的资源就达到6万7千多元，让社区敬老爱老氛围提高到一个新高度。

（5）兜底对象的档案资料完善程度较中期评估时有较大的提升，特别是新增17类对象的资料，抽查到的档案里可见资料都配备服务对象评估表、服务记录一览表、家庭探访记录表、问题反馈台账表等，并且在服务对象家庭信息汇总表上能够看到社工的服务目标、服务成效，较为完整地呈现一人一案的工作效果。

**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）锦西片区五个社工点的年度工作总结中关于社区服务板块的内容较简单（广碧社区除外），均为九九公益日筹款、消防安全教育、垃圾分类工作等几个方面并且大多只有1-2句话描述，也缺少数据支撑，如消防安全教育参与人数都没有披露，并未能突显不同社区的差异，亦未能充分提炼出社区服务的成效，建议社工在总结各个社区服务板块的服务成效时，要增加必要的数据支撑，同时要结合本社区的特点去展示社工通过五社联动手法为社区带来正向的改变。

（2）民生政策宣传在整理资料时需要披露更为详细的服务内容与总结，如入户宣传或社区宣传都需要列明宣传了哪些政策；政策宣传和落实的效果也要加以说明，如本年度协助服务对象成功办理了政策的人数。

（3）社区治理服务的材料整理工作需要加强，需要清楚说明社工在社区治理工作中的角色和作用发挥情况，并且社区问题解决过程中相关材料也要注意收集和及时整理。

**（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，沟通顺畅，配合默契，驻村居社工探访服务对象频率较高。

**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）项目团队重视服务力量的建设，一方面能积极落实内部团队社工专业能力提升工作，协同双百督导按照要求落实相关督导、培训工作；另一方面，团队重视与直聘社工的服务合作，并与街道相关部门建立良好关系，积极保持服务合作，共同落实社会救助、政策宣传、入户探访等各项兜底民生服务工作。

（2）项目团队内部管理工作落实较好。团队按照相关要求，积极履行了涉及信息公开、安全管理、服务监控、规范办公等方面的职责，切实保障服务对象及相关方的知情权，及时公开了相关服务信息，维护了场地、设施和环境的良好状况，有效保障了服务活动安全、有序落实。

（3）项目团队的日常服务宣传和推广落实较好。本评估周期内，项目团队多次在《人民日报》、人民号、南方日报等国家、省、市级有影响力的媒体平台宣传报道社工服务，有利于扩大团队社工服务的影响力和美誉度。

**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）项目团队在社工专业能力提升方面的工作仍有提升空间。建议后续及时了解团队社工在成长支持方面的需求，以团队整体需求为导向，做好系统性的督导工作规划和执行，加强督导工作成效的检视，进一步提升能力提升工作的针对性、有效性，以便持续优化改善督导、共学、培训等能力提升相关工作质量。

（2）项目团队的研究成果产出不足，建议团队后续重视相关实务研究工作，采取有效措施，鼓励和支持团队社工开展实务研究工作，不断强化实务经验的研究产出，争取以文章等形式发表，以便强化项目服务的成效。

**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，洛浦街社工站本次末期评估的等级为**“良好”（88.54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 | 9.15 | 9.15 |
| 服务成效 | 15 | 12.7 | 12.7 |
| 运营管理 | 10 | 9.17 | 9.17 |
| 服务质量（沙丽片区） | 20 | 15.9 | 16.12 |
| 服务质量（洛和片区） | 20 | 16.6 |
| 服务质量（锦西片区） | 20 | 15.9 |
| 购买方 | 20 | 19.5 | 19.5 |
| 督导中心 | 15 | 12.9 | 12.9 |
| 监督方 | 10 | 9 | 9 |
| **总分** | **88.54** |

**五、结语**

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5年时间，机构服务流程比较规范，个案、小组、活动皆有相应的工作指引，社工依据工作规范开展服务，能够较好地保障服务质量及服务规范要求的落实，多措并举拓展宣传覆盖面，强化宣传效果，积极促进辖区服务对象了解和寻求社工服务，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。

建议洛浦街社工站提高建档质量，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。建议社工站结合前期需求调研，进一步明确契合党建资源或组织力量推动的项目规划，加大辖内基层组织资源和红色文化的挖掘、联动，以进一步提升“党建与服务同步关联”的主题成效。建议社工站在扎实做好驻点服务的同时，结合辖区特点和专业优势，重视社工点和社工站的特色元素的提炼，加强对“五社联动”机制的本地经验和模式做法的探索研究，以着力打造特色鲜明、服务专业的品牌项目。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年7月19日