**市桥街中北片社工服务站末期评估报告**

**（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：广州市番禺区市桥街道办事处**

**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8月7日**

**市桥街中北片社工服务站末期评估报告**

**（2023年9月1日—2024年8月31日）**

市桥街中北片社工服务站（简称市桥街中北片社工站）末期报告，是专业评估人员通过对市桥街中北片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。市桥街中北片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、末期评估背景**

2024年8月7日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对市桥街中北片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，对市桥街中北片社工站的项目管理、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市桥街中北片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**

市桥街中北片社工站结合《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，对市桥街中北片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，对市桥街中北片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、市桥街道办事处及市桥街中北片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、市桥街道办事处及市桥街中北片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，确认后对市桥街中北片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**

市桥街中北片社工站主要服务于市桥街中片、北片，中片社工站地址是市桥街海傍路82号，北片社工站地址是：市桥街康裕西园7街12座旁。2020年至今，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心负责运营。市桥街中北片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7月，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），相关专业人员1人，其他人员2名。此外，社工站配备督导4名，从事社会服务7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1274人次，电访3150人次，分别完成协议指标量的177.44%、131.25%；专业个案接案59个，323节，分别完成协议指标量的118.00%、107.67%；完成小组16个，96节，服务694人次，分别完成协议指标量的106.67%、106.67%、128.52%;完成社区活动77次，服务5203人次，分别完成协议指标量的110.00%、157.56%；培育志愿者105名，志愿者骨干55名，培育3支志愿者队伍，分别完成指标的105.00%、101.35%、150.00%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件。）

从以上数据可知，市桥街中北片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）社工到岗情况符合有关规定和合同要求；截至2024年7月31日，协议要求220人次，实到220.5人次；持证社工达17人，其中中级社工师7人，助理社工师10人；从业2年及以上社工人数16人，占比80%。

（2）根据机构、站点和个人需要，制定《员工成长计划》，并由组织层面组织社工开展集中性专业继续学习。机构制定了《员工推行服务指引》并由社工站具体落实，规范和提升社工的服务专业度。设立意见箱收集民众意见及建议，更新《市桥街“双百工程”中北片社工站定期的工作总结、反思及整改提升工作机制》，制定改善追踪系统工作流程图。社工站依据实际情况编制（或修订）相关管理制度，运用团体督导、专题学习（培训）、服务对象问卷调查等方式进行权益保障落实工作；

（3）项目宣传工作比较到位，站点标识清晰，站点在网络地图可搜可查，设置了各个社工点的宣传阵地、市桥街中北片社工服务站微信公众号和视频号，有定期的服务资讯更新；善用服务微信群、日常宣传活动等及时传递服务信息；积极运用线上线下相结合的宣传方式进行政策宣传和服务宣传；市桥街怡乐社区推进新时代多元主体协同治理成果展示案例在中国社会出版社《五社联动——广州番禺样本助推基层社会治理现代化》一书中刊登。

**2.需要关注的地方**

（1）持续关注专业性。较中期评估相比，社工师持证人数有所下降。建议关注员工需求，提供晋升机会，减少员工流动率，从而提高团队稳定性和业务运营效率。

（2）部分公众号文章的浏览量较小，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，优化公众号文章的内容和版式，提高阅读体验。同时，利用社交媒体扩大传播范围，举办线上线下活动增加互动与粘性。

（3）服务标准化的过程性评核资料不够充分，建议补充季度或半年度内部定期质量评核、监测的过程资料。认真收集与服务质量相关的改进建议及机构层面监督、指导资料，及时响应服务对象的需求，推动标准体系持续改进；加强站点间的交流分享和比照学习。

**（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进一步加强了与基层党组织的沟通合作，加大了辖内红色文化和资源的挖掘与调动，紧扣“汇爱”项目主题、坚持党建引领推进实现“服务困难居民零距离”的目标，服务与党建关联较中期评估时更为密切，值得肯定。

（2）社工站持续关注特殊困难群体的需求，依托“帮困匡弱”项目积极落实困难对象的帮扶服务，通过及时链接资源、精准联动帮扶和灵活应用多种沟通方式等做法较好地保障了兜底服务的成效，社会支持和认可度稳步提升，值得肯定。

（3）社工站“擦亮文化名片，彰显市桥魅力”的文化传承项目契合在地实际需求，加强文化宣传和促进文化联动的过程成效在持续搭建的社区参与平台中得到了进一步的拓展，可视化的文创产品和导赏视频同步激活了社区内生力量和社会外在影响，文化特色和名片亮点日益鲜明，值得肯定。

（4）“五社联动”机制的健全规范和落地成效较中期评估时改善明显，社工对志愿骨干的挖掘、培训和激励得到加强，“以志愿力量为桥梁”推动社区微治理发展，协助成立了怡乐社区社会组织联合会、怡乐社区企业联合会，并在番禺区民政局登记注册；完成村居社区基金全覆盖，本周期募集资金超153万元；新登记志愿者105名，新培育3支志愿者队伍，活跃志愿者队伍共11支。站、片、点对机制的理解和应用得到了深化，对各“社”力量优缺点的分析研判为机制的落地和具体措施的拟定明确了联动的方向和重点，社区基金的筹集和使用日益规范，村居委和社区组织等联动参与合作有力，基层治理的探索积极。“五社”力量相互联动推动形成过程和结果的迭代成效，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）服务设计仍待完善，建议社工站进一步做好需求的分层分类梳理，进一步细化站、片、点的服务边界与方向重点，紧扣“问题导向”，进一步完善项目框架设计和策略的专业规划，以进一步明确“活力”打造的内容、目标和策略。

（2）机制研究仍待加强，建议社工站进一步加强各项目应用“五社联动”机制的模式总结和研究推广，如社区治理的问题发现机制、社区基金的撬动技巧或老旧社区停车难等特定社区公共问题的治理经验，以全面推动“五社联动”机制的在地深耕和创新发展。

（3）综合满意度评价有待提升，共102人接受评价，其中满意度在85%-95%的有62人，95%以上的有40人。

（4）关注完善社区培育相关制度及落实情况，经查阅志愿者制度与指标未完全适应，执行情况未完全依据制度进行，志愿者骨干无审批认定流程，志愿者队伍活跃佐证资料不足；建议社区社会组织、志愿者队伍分层分类培育，扩大影响，以总结提炼好服务经验。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：怡乐社区、万丰社区、瑞和园社区、禺秀社区、富都社区、北郊村**

**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）片区搭建了片区内17类困难群体和特殊群体的数据库，实现了对目标群体的100%全方位覆盖，并在此基础上，依据标准化等级评估指标，对服务群体实施了分级分类的跟进服务，有效地提供了扶危解困服务。

（2）片区注重发挥双工联动的运用，积极开展五社联动工作，发掘并提炼工作亮点，品牌效应初步形成。其中，怡乐社区共接待全国各地参观调研团35次，间接服务850人次，取得较好社区示范性效果。

（3）片区围绕“社区焕新”需求，开展老旧小区改造服务。积极发掘居民和周边资源，发展、组建志愿者服务队伍，培育成立“怡乐社区社会组织联合会”等社区社会组织，有效推动社区居民与社会组织参与社区服务。

**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）夯实对17类困难群众和特殊群体的服务的精准性。如在困境儿童群体中，重点关注对儿童当事人的需求评估与服务跟进，以提升服务的精准性和有效性。

（2）完善《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》。建议理清三图之间的逻辑关系，发挥社区资产优势，回应社区问题及需求。同时，以绘制社区资产地图和社区问题地图为契机，进一步梳理社区情况，激活社区发展的内在动力。此外，增强地图可视化水平，如增加图示色彩对比度，提升可视化效果。

（3）关注兜底民生政策宣传成效，在加强政策宣传的基础上，关注政策覆盖程度和知晓程度等服务成效，确保政策信息传达到位。

**第二片区：先锋社区、大市社区、石街社区、田心社区、桥东社区、丹山村**

**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、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）第二片区各个社工点认真落实对困难群众和特殊群体服务的服务及建档，尤其是根据中评意见落实整改到位，对残疾人群体开展了具体的探访电访服务。片区总有困难群众和特殊群体477人，目前已经实现100%建档，档案资料比较清晰。同时通过定期电访探访服务，重大节日慰问探访实现了片区困难群众和特殊群体服务的全覆盖。通过“耆乐友善·袋袋平安”社区治理服务项目、党建引领“点亮微心愿 关爱暖寒冬”市桥街关爱困难群众新春探访活动等为片区困难群众和特殊群体链接了超15580元，切实满足困难群众和特殊群体部分实质性的物质需求。

（2）第二片区各个社工点服务逻辑清晰合理，服务执行情况较好。每个社工点都做到了服务资料整理规范有序，从需求调查，到服务计划，再到服务计划的执行落实的相关资料及总结归纳特色亮点打造、疑难案例解决等资料都能有序归档。

（3）第二片区针对辖区文化资源丰富的特点，规划了“寻迹·唤醒·传承”彰显市桥魅力文化项目——市桥中“walking”，产出了比较好的文创产品，居民参与积极性较高，也有较好的社会美誉度。同时本周期链接各类资源折合价值107750元。

**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）建议片区要注意做好片和点的服务层次规划。目前各个社工点的服务逻辑及执行是比较顺畅合理的，但是在片区层面的服务规划及执行则不够清晰，难以看到片区的特色与优势，片区整体服务比较分散。

（2）建议社工进一步夯实困难群众和特殊群体服务的服务。要注意探访电访慰问活动的个别化和延续性，让困难群众和特殊群体服务更加精准化，更加贴心；补充完善部分档案中尚不完善的服务对象相关信息。

**第三片区：康裕社区、康乐社区、丹桂社区、侨基社区、侨联社区、云星村**

**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）在需求摸查方面，6个社工点均重视调查研究，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》，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。

（2）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。在探访服务方面，根据实际情况进行等级评估，按照等级对应的跟进频率进行上门探访，并积极解决探访中发现的问题。

（3）在专业作用发挥方面，社会工作的不同角色在服务中有充分的体现，社工通过定期组织专业培训和教育，参与各类社会服务项目，将所学知识运用到实践中，不断反思和总结，服务能力得到了显著提升。

（4）在社会资源整合与社会参与度方面，社工站积极推动政府职能部门、村居、企业、党组织、志愿者等资源的整合，在政府购买服务的基础上，增强了自我造血功能，实现社区各类资源的优化整合。

**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）调查问卷的完整性不够。在访谈中了解了居民的一般性需求，但在问卷调查中主要了解了安全方面的需求，最后的结论也认为安全问题需求大。这在逻辑上存在先入为主的缺陷。由于没有其他方面的需求调研，也会导致最终了解的信息量不全面，建议完善。此外，采用了问卷星的调研方式可能会忽略不会用智能手机的老年人等群体，建议对于这些群体采用代填的方式完成，并作出说明。

（2）针对残疾人和兜底对象的探访有详细记录，但存在内容不详尽、趋同等情况。在兜底对象的探访中，很多对象的问题、处理、跟进内容较简单，建议在探访的时进行反思提炼，细化问题，根据情况做好个性化处理和跟进，保障探访有实效。

（3）多数案例的评估是采用满意度评估方式，科学性不足，建议完善。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（市桥街道办事处）代表认为，社工站能够结合街道各时期的中心工作开展相应特色服务，注重收集群众需求制定合理服务计划；专业引领、带动社区志愿者、居民参与社区事务；能够做好各类民生兜底服务。

**2.需要关注的地方**

购买方（市桥街道办事处）代表认为，社工站需进一步强化专业人才队伍建设，保障团队骨干力量，进一步发动居民参与，提升社会工作的影响力。

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）项目团队重视人员的专业能力提升并取得一定的成效。一是项目制定了社工专业能力提升机制和计划，有具体的督导计划、培训计划及社工个人成长计划，具有较高的可行性；二是配备了多名内部督导，明确内部督导和双百督导的工作职责和督导重点，推动内外部督导优势互补，为社工提供差异性、专业性的支持。三是积极发挥资深社工的专业优势，开展内部共学，共学内容丰富，形成团队共学的良好氛围。整体而言，社工对督导、培训、共学等表示整体满意且有一定的成长，清晰下一步的能力提升方向。

（2）项目服务的双工联动落实扎实。项目社工与事务性岗位社工开展服务合作与转介联动，落实基层帮扶困难群众制度，带动党员、志愿者积极参与，扎实开展走访帮扶、政策落实等工作；与服务性岗位社工共同落实兜底民生政策宣传、入户慰问、个案辅导、政策申请等各项兜底民生服务工作，回应了困难群众和特殊群体的物质帮扶、居家安全、能力提升、社会融入等多层次的需求。

（3）项目团队的服务监控执行到位，获得购买方的支持。项目团队建立了完善的报告和备案机制，并有效落实，备案材料完整，有业务主管部门的签字确认；每月通过线上和线下的形式向购买方报告项目实施情况、听取相关建议与意见，并积极参与街道的相关会议，获得一定的合作资源及街道的指导与支持；和村居保持密切沟通，每周开展不少于一次的沟通联系，争取到村居多元化的合作与支持。

**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：

项目团队的实务研究产出不足，建议项目团队关注和重视实务研究工作，进一步采取有效措施，不断强化项目服务的研究工作，加大力度支持社工做好相关实务研究工作，鼓励社工对项目的典型服务案例和特色亮点服务进行总结梳理，撰写成案例文章，积极向中国社会报、中国社会工作等国家级期刊上投稿争取发表文章，促进研究成果有较好产出。

**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。本次市桥街中北片社工站的反馈如下：

**1.现场反馈**：经过为期一天的评估，评委针对市桥街中北片社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，市桥街中北片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、市桥街道办事处、市桥街中北片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，市桥街中北片社工站本次末期评估的等级为**“良好”（89.82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 | 8.22 | 8.22 |
| 服务成效 | 15 | 13.8 | 13.8 |
| 运营管理 | 10 | 9.5 | 9.5 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 16.8 | 16.8 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 16.4 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 17.2 |
| 购买方 | 20 | 19.5 | 19.5 |
| 督导中心 | 15 | 13 | 13 |
| 监督方 | 10 | 9 | 9 |
| **总分** | **89.82** |

**五、结语**

市桥街中北片社工服务站在番禺区民政局、市桥街党工委和市桥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，已运营多年时间，社工队伍配备情况良好，专业服务有流程、有指引，社工能按照相关流程规范和指引开展落实服务工作。社工站“擦亮文化名片，彰显市桥魅力”的文化传承项目契合在地实际需求，可视化的文创产品和导赏视频同步激活了社区内生力量和社会外在影响，文化特色和名片亮点日益鲜明；“五社联动”机制的健全规范和落地成效明显，社区基金的筹集和使用日益规范，村居委和社区组织等联动参与合作有力，基层治理的探索积极。

建议社工站进一步做好需求的分层分类梳理，进一步细化站、片、点的服务边界与方向重点，紧扣“问题导向”，进一步完善项目框架设计和策略的专业规划，明确“活力”打造的内容、目标和策略。建议片区要注意做好片和点的服务层次规划，完善片区和社工点服务计划，持续加强项目的实务研究行动与支持。社工需夯实困难群众和特殊群体服务的服务，需补充完善部分档案中尚不完善的服务对象相关信息。要注意探访电访慰问活动的个别化和延续性，让困难群众和特殊群体服务更加精准化，更加贴心。

 广州市番禺区社会组织联合会

2024年8月7日