**大石街社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月11日—2024年8月10日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区大石街道办事处**

**项目承办方：广州市天河区启智社会工作服务中心**

**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6日**

**大石街社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月11日—2024年8月10日）**

大石街社工服务站（简称大石街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对大石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。大石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8月6日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对大石街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，对大石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大石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**

大石街社工站结合《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，对大石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，对大石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、大石街道办事处及大石街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、大石街道办事处及大石街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，确认后对大石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.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》，结合社工站与街道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**

大石街社工站位于大石街岗东路149号，于2018年10月开始，由广州市天河区启智社会工作服务中心负责运营。大石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7月31日，社工站配备工作人员20名，其中社工专业人员14名（中级社工师资格5名，助理社工师资格9名），相关专业人员3名，其他人员3名。此外，社工站配备督导7名，1名双百督导，从事社会服务10年以上。

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11日至2024年8月10日。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访2808户，电访9416户，分别完成协议指标量的187.20%、296.10%；咨询个案83人，专业个案接案98人，服务节数733节，分别完成指标量166.00%，109.00%，638.20%。开展小组30个，完成128节，服务1523人次，分别完成指标的172.22%、142.22%、564.07%。完成社区活动69场，服务13033人次，分别完成指标的255.55%和1105.37%。发展志愿者318名，培育志愿者队伍2支，培育志愿者骨干20名，培育社区社会组织2个，分别完成指标量的318.00%、100.00%、100.00%、100.00%。（以上数据由社工站提供）

从以上数据可知，大石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）在人员管理方面，社工站持证社工应到115人次，实到164人次；持证社工14人，占比70%；社工总人数应到230人次，实到232人次，人员配置符合要求。社工站项目负责人自2013年起从事社工工作，服务、管理经验丰富。社工累计完成培训时数为2257小时，达标率156.74%。

（2）专业规范性管理方面，社工站制定了个案、小组、社区服务等规范流程指引，社工三大手法均制定了标准操作程序，对社工规范开展服务有较好的指引、实操作用；社工站制定了专业伦理价值规范和服务对象权益保障制度和工作指引，对社工进行定期考核、文书查阅和批阅；同时建立了意见反馈与整改机制，定期收集意见汇总，值得肯定。

（3）项目宣传方面，社工站设置路标指引，地图信息清晰，采用工作简报、服务简报等方式宣传；利用社区宣传栏、网络公众号、微信群等平台多渠道宣传和推广社工站，便于服务对象了解和寻求服务；所开展的服务也能获得媒体的关注和报道。

**2.需要关注的地方**

（1）在同工成长规划方面：现已有年度社工专业能力提升体系建设规划，但是分类标准和成长需求不够明确和聚焦，建议结合社工站的服务需求和同工的工作经历、服务领域及成长需求，完善社工的年度成长计划，让培训和督导内容更能回应社工的专业发展。

（2）在信息公开方面，建议社工站对于接收到的捐赠资源、资金等信息及时在广州市民政局相关信息平台进行公示，严格按照《社会组织信用信息管理办法》和《广州市社会组织信息公示管理办法》等相关要求进行。

**（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加强了各片区的社区问题和困境需求梳理，及时汇总了各社工点的社区问题清单，细化完善了年度服务目标、内容框架和工作安排，站、片、点服务推进的整体思路更为清晰，服务逻辑改善较为及时，值得肯定。

（2）社工站重视“党群联盟平台”的搭建，积极推动辖内44个党组织和爱心企业、社会组织加入联盟，微心愿、微资助等公益做法为村居社区基金的募集和特殊困难群体的需求回应增强了社区慈善支持网络，多元参与的成效较过往有一定的提升，值得肯定。

（3）社工站聚焦兜底困境群体的需求重点推动了“三安”服务项目和“以爱伴童”服务项目，两个项目的服务对象明确、需求具体，改善环境、提升支持、促进互助和传播共融的成效反映了兜底服务的机制和过程，“个性化、精准化、专业化服务回应多元化需求”的目标得到了初步实现，值得肯定。

（4）社区心理健康的服务和机制探索较有成效，社工站积极联动村居委、公安、妇联、民政等17个部门和单位，共同关注社区心理健康、防范社会风险，有效回访社会心理相关警情71宗，接收心理临界个案35个，有效缓解了社区心理难题，提升了特殊对象的危机调适能力，拓宽了社区心理危机干预的路径，值得肯定。

（5）“五社联动”的成效在案例总结和社会影响力方面较中期有一定的提升，在服务评价中，通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共107人接受调查评价，其中101人满意度95%以上，综合满意度较高；本周期协助筹得社区慈善资金30.1万元，社区培育制度及落实情况资料完整，志愿者骨干通过点、片、面逐层审核认定，有骨干评定相应套表，志愿者队伍活跃度高。社工站在本年度推进的社区慈善（志愿服务）、文化保育项目分别获得了市、区级的荣誉称号，产出的服务案例及文化产品和媒体正面报道较中期评估时进步明显，推送的《社会心理三级资源服务体系构建的探索》入选“全国百佳社会工作专业服务案例”，辖区内外的美誉度和社会影响力持续提升，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）党建元素的挖掘和“党建与服务同步关联”仍需关注，建议社工站进一步挖掘“文化保育”项目中的党建元素，进一步提升“党群联盟”与“党建服务项目”的关联度，以做实党建服务项目的全覆盖。

（2）特色服务项目的亮点呈现和专业优势发挥仍需关注，建议社工站在完善站点服务设计的同时，进一步明确特色服务项目的规划与定位，加大社工专业优势的结合应用，加强项目经验做法和亮点服务的提炼，以做强品牌特色。

（3）“五社联动”机制的经验探索和可持续发展仍需关注，建议社工站结合各服务项目的切入视角及时探索“五社”力量在其中发挥的具体作用和可持续联动的路径机制，着力打造联动机制落地有力、在地经验拓展鲜明的服务新标杆。社区社会组织培育方面，建议志愿者及其队伍分层分类培育管理，突出服务特色，以便更好总结提炼服务成效。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：大石社区、大兴村、北联村、东联村、山西村**

**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）整改落实情况，能针对上半周期的意见进行较到位的整改，一是增加了针对残疾群体需求调研，调研结论的可靠性较佳；建档319户348人，其中档案信息有持续更新的痕迹，档案信息准确率进一步提高；下半年的“一老一小”具体服务中增加了心理调适、卫生保健的主题，服务内容的适切度和深度有一定的提升。

（2）服务成果方面，各类服务的总体覆盖面达到100%，个案服务（特别是9例典型案例）的专业成效明确，经济帮扶服务重视长效支持资源的落实。社会美誉度方面，获锦旗和对方满意度评价约为9次，各类媒体（广州日报、广州日报新花城、番禺区社联会公众号、南方号、人民号、各级融媒）平台报道36次。

（3）社工专业角色发挥方面，能有效联动各类组织共建党群联盟，巧妙运用“四大策略”推进“一老一小”友好社区建设，具体的活动与策略的关联性较好，体现了从服务规划到服务落地过程中较好的专业素养。

**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）加强建档过程中个体化的服务需求的识别能力。除表达性需求外，要多关注表达性需求分析。建议片区层面可设定不同特点人群服务重点指引：如重残幼龄困境儿童可重点关注家属照顾技巧、困境儿童心理健康、社会融入等层面的需求；残疾、孤寡长者重点关注身体功能减退后的居家安全、健康管理、适老化改造等需求。后续的跟进可围绕重点进行关注、记录、服务，使每次电访、探访都有主题，必要时联动专业资源共同提供服务。

（2）关注服务闭环。友伴服务策略很好，还应明确在志愿者提供友伴服务时发现风险、需求后如何联动社工进行服务，并做好服务跟进的记录。

（3）探访服务的形式、频次宜进一步落实。建议按照新的评估要求做好服务落实，遇人户分离、拒绝服务的情况，应做好情况说明和服务频次、方式的确认。

**第二片区：银湾社区、星河湾社区、富丽社区、富庭社区、涌口村**

**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）在摸清问题方面，大石街第二片区的富丽社区、富庭社区、银湾社区、星河湾社区和涌口村社工站均重视调查研究，通过访谈法、观察法、问卷调查法和服务回顾等多样化方式，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》，清晰地呈现了社区资源、存在问题和需求，以及社区资源、社区服务情况，可视化强。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，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。在特色亮点打造方面，积极打造特色服务项目——“美丽大石，绿美家园”社区环境友好建设计划。在跟踪回访机制方面，结合“一社区一社工”服务机制及“红棉守护热线”服务，社工站联动村工作人员，根据分级分类定期开展入户探访、电访、回访服务，动态跟进服务对象情况及需求。

（4）在服务覆盖面，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，五个社区（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. 探访记录中存在诉求为“无”的情况，建议在探访时，应该多方面了解诉求，而不是仅仅了解案主及其家人口述的诉求，还可以根据沟通和观察，以及互动情况，间接地发现其潜在诉求。
2. 存在理论指导偏差的情况，如某社区活动，活动的目标和具体计划极为详尽，但采用的理论是地区发展模式，有些偏差，建议增加社会策划模式，使理论和实践相匹配。
3. 采用问卷星调研方式可能会忽略不会用智能手机的老年人等群体，建议对这类群体采用代填方式完成，并作出说明。多数案例的评估是采用满意度评估，科学性不足。评价方式最好是相应的量表，而不只是满意度。

**第三片区：丽景社区、礼村、植村、河村、大山村**

**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）社工积极关心关怀困难群众和特殊群体。第三片区目前有困难群众和特殊群体278户313人，社工本周期为辖区313名困难群众和特殊群体建立服务档案，做到一人一案，一户一档，实现100%全覆盖，累计电访特殊困难群体3093人次、探访672人次，档案记录清晰。社工定期或不定期对困难群众和特殊群体开展电访探访服务，一方面日常关心关怀困难群众和特殊群体，建立良好的专业关系，另一方面积极联动多方资源，为140户困难群众和特殊群体提供物质支援服务，有效解决他们实际需求。

（2）针对辖区警情比较多的特点，联动相关部门，开展后续介入跟进服务，有一定的创新性。社工充分发挥专业优势，持续运行大石街“111+20+X”心理求助平台、心理危机联动干预工作机制，与辖区派出所，综治办等联动，在辖区出现警情后积极介入，本周期有效为71宗轻生警情、35个心理危机临界个案提供危机后介入、情绪疏导、关怀等服务，起到了较好地维护社会稳定的功能和作用。

（3）资源动员能力较强。目前已经链接资源折合价值99110.113元。其中大山村荣获广州市慈善会第二届“羊城幸福家园”行动筹款优秀奖，99公益得到辖区企业认捐13.3万，培育了30个爱心劝募大使，发动村民筹得超过12万，排在番禺区第二名。

（4）服务社会美誉度较好。片区服务获中央级媒体（《人民日报》）报道1次，省级媒体（南方plus、触电新闻网、粤听app直播）等报道3次，市级媒体（广州日报、广州日报大洋网）等报道4次，各级各类媒体报告合共22次，有较好的社会美誉度。

**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、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）建议社工继续夯实困难群众和特殊群体的服务，完善建档工作。目前个别服务对象较多是电访，建议注意进一步理顺和深化服务。同时社工开展民生政策宣传时形式更加多元，内容既要有全面的，也需要有针对性具体的政策宣传，以便能有更好的宣传效果。

（2）建议进一步总结提炼“111+20+X”心理求助平台、心理危机联动干预的相关服务经验，打造更加鲜明突出的特色亮点。目前对于这类服务的总结归纳还比较少，特色和亮点还有待进一步提炼和总结。

**第四片区：猛涌村、大维村、会江村、官坑村、诜村**

**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）在调查研究方面，大石街片区四的五个村（会江村、诜村、猛涌村、大维村和官坑村）社工站均绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》，清晰地呈现了社区资源、存在问题和需求，以及社区资源、社区服务情况，可视化强。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，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）在服务项目产出中有个案、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。在专业服务价值观、方法、策略的运用方面，社工坚守着以人为本、助人自助和自决的专业价值观。运用个案工作、小组工作和社区工作等方法，在实践中不断运用和深化这些理念为居民提供支持，有效提升专业素养和服务水平。在特色亮点打造方面，积极打造特色服务项目——“活力大石”儿童友好社区营造计划。

（4）在服务对象困难及社区问题解决方面，社工站在各村利用党建引领、五社联动，提供了精细服务，有效满足困难群体多元化需求，困难群体社会支持得到增强。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：

注意理论适用的复合性，多数案例的评估是采用满意度评估，科学性不足。建议能服务量化的和前后对比的，评价方式尽量采用量表进行前后测并对比。

**（六）购买方反馈情况**

购买方（大石街道办事处）代表认为，社工站工作人员稳定，稳岗率高；工作人员工作态度好，服务主动，积极配合街道各职能部门和各村居开展工作。暂无需要关注的地方。

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）项目团队在服务力量建设方面的工作落实到位。团队积极强化了内部督导和双工联动工作，制定了《大石社工站2023-2024年度社工专业能力提升体系建设规划》，分层分类收集社工的成长需求，开展具有一定针对性的督导、培训、共学等活动，并通过社工评价反馈持续优化督导、培训工作，较好促进了一线社工的持续成长。

（2）项目团队的内部管理工作落实较好。本次评估期内，项目团队按照相关规定完善了内部的各项管理制度，落实了涉及信息公开、服务监控、安全管理和规范办公等各项常态化的管理工作，较好确保了项目的安全、平稳运营实施。

（3）项目团队在服务成果宣传方面的工作落实扎实。在强化提升实务研究工作的同时，能积极强化对外宣传，充分利用《人民日报》《南方plus》《广州日报》等各大媒体持续扩大项目的宣传和推广，中期评估后获得国家、省、市等有影响力的媒体的多次报道，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、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：

暂无。

**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。本次大石街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对大石街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，大石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、大石街道办事处、大石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，大石街社工站本次末期评估的等级为**“优秀”（93.27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 | 9.89 | 9.89 |
| 服务成效 | 15 | 12.7 | 12.7 |
| 运营管理 | 10 | 9 | 9 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 17.75 | 17.48 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 17 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 17.65 |
| 服务质量（第四片区） | 20 | 17.5 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 15 | 15 |
| 监督方 | 10 | 9.2 | 9.2 |
| **总分** | **93.27** |

**五、结语**

大石街社工服务站在番禺区民政局、大石街党工委、大石街道办事处的大力支持下，在广州市天河区启智社会工作服务中心的努力下，已运营第6年。社工站工作人员稳定，稳岗率高；工作人员工作态度好，服务主动，积极配合街道各职能部门和各村居开展工作，聚焦兜底困境群体的需求重点，服务满意度较高；社工站制定了个案、小组、社区服务、专业伦理价值规范和服务对象权益保障制度等规范流程指引，对社工规范开展服务有较好的指引、实操作用；“五社联动”的成效在案例总结和社会影响力方面成效较为明显。

建议社工站完善需求调研报告，片区和社工点的亮点打造需进一步加强，注重服务对象的反馈，结合各服务项目的切入视角及时探索“五社”力量在其中发挥的具体作用和可持续联动的路径机制，着力打造联动机制落地有力、在地经验拓展鲜明的服务新标杆。

广州市番禺区社会组织联合会

## 2024年8月6日