**沙头街社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月21日—2024年8月20日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区沙头街道办事处**

**项目承办方：广州市黄埔区现代社会工作服务中心**

**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30日**

**沙头街社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月21日—2024年8月20日）**

沙头街社工服务站（简称沙头街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对沙头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。沙头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30日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对沙头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，对沙头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沙头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**

沙头街社工站结合《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，对沙头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，对沙头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、沙头街道办事处及沙头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.出具末期评估报告**

在评估工作结束后10个工作日内，向番禺区民政局、沙头街道办事处及沙头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，确认后对沙头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**

**（―）社工站基本情况**

沙头街社工站位于番禺区沙头街东桥大街68号。沙头街社工服务站成立于2011年11月，自2019年8月20日起，经沙头街道办事处以政府购买服务的形式确定，由广州市黄埔区现代社会工作中心承接运营。

截至2024年7月30日，社工站配备工作人员22名，其中社工专业人员14名（中级社工师资格6名，助理社工师资格8名），非持证人员8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8月21日至2024年8月20日。

**（二）各项目服务进度情况**

截至2024年7月30日，社工站共完成家访1557户，电访2043户，分别完成协议指标量的204.30%、155.70%；专业个案接案60人，服务节数391节，分别完成指标量100.00%，108.61%。开展小组24个，完成144节，服务1078人次，分别完成指标的100.00%、100.00%、124.77%。完成社区活动94场，服务12954人次，分别完成指标的106.32%和368.01%。发展志愿者105名，培育志愿者队伍3支，培育志愿者骨干22名，分别完成指标量的100.00%、150.00%、100.00%。以上数据由社工站提供。

从以上数据可知，沙头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，截至2024年7月30日，社工站项目共配备社工21人，社工应到230人次，实到232.5人次，其中，持证社工14人，持证社工应到115人次，实到164人次，从业两年以上社工13人，占协议社工总人数的65%，人员基本配备。社工站项目负责人自2016年3月起任职社工，2017年6月取得社会工作师职业水平证书，2023年1月入职本社工站任项目主任，从事社工服务与管理累计年限6年以上，资质和资料符合相关要求。

（2）建立了基本的服务管理制度。包括整改机制，专业伦理价值规范实践管理制度和服务对象权益保障制度等。能针对上一次中期评估的建议撰写整改报告并作出服务整改；针对专业伦理价值规范和服务对象权益保障，有组织员工开展内部培训和学习、相关知识测试等，在服务质量反馈收集等工作中有一定落实。

（3）多渠道开展服务宣传工作。站点标识清晰，在网络地图上可搜查。已建立了站点的微信公众号，每月均有服务信息更新。能通过各社区宣传阵地、外展宣传活动传递服务信息。

**2.需要关注的地方**

（1）人员管理有待加强。项目持续在岗14人，稳岗率70%，未达80%的标准要求，建议加强项目团队建设。员工合同不够规范，个别合同协定的工作内容不够清晰，个别合同到期日与续签合同开始日重叠，部分合同期限签订至“项目结束”“项目完成”为标志的表述有歧义，个别员工合同信息改变后未签订补充协议等，建议明确员工合同信息，如有变动应签署补充协议。人事资料归档不完整，现场查阅员工人事档案时，出现归档资料欠缺资质证明、欠缺新签订员工合同、欠缺离职资料、欠缺调入项目证明等情况，建议补充完善。

（2）服务质量管理制度有待优化。其中，个案及小组工作实际开展时有服务回访的环节，但在专业服务流程图中未设置回访的环节，也没有具体指引，“跟踪回访机制”界定较粗略，建议结合实际工作需要，整合现有个案及小组专业服务流程指引和跟踪回访机制，优化制度的内容。同时，抽查的服务记录档案中，部分工作会议记录的跟进工作留空未填，未成年人个案未有监护人签署服务知情同意，服务文书签署不规范，建议明确会议后的跟进事项，发挥工作会议推进项目服务的作用；加强未成年人个案开展时监护人的知情同意落实；服务文书由服务提供者签名确认，明确服务责任，或在制度说明上明确“制表人”的签署方式和责任。“服务整改提升机制”的内容不够具体，整改小组各人的职责分工不够明确，建议结合实际情况，细化服务整改机制，并将执行落实整改事项的工作资料做好分类归档。

（3）社工继续教育总时数1569小时，达标率108.95%，但个别调动的社工，月度培训时数未达标。建议做好项目期内社工的继续教育安排，保证每人每月均有相应的培训支持。

**（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）社工站坚持党的领导，积极参与街道、村居党组织的各项活动，服务服从于街道的中心工作，践行“党建引领、五社联动”的服务宗旨。对内加强社工站5名党员社工的思想建设，召开了党员社工牵头全体同工参加的“月度政治学习”，评估期内完成了11次主题学习。同时，围绕困难群众和特殊群体，开展“探访慰问、物质帮扶、微心愿和微改造”等服务，通过“先锋领航”“红星汇聚”两个主题搭建“共治网络”，完善社区慈善资源库，培育社区慈善力量，动员共建组织的党员志愿者开展植树、志愿服务集市、学雷锋志愿服务、百千万职工健步行、文化艺术节和“慈善沙头支持”等活动，筹集党建资源33.06万元，党的工作全覆盖情况成效积极。

（2）全面评估了辖区17类困难群众和特殊群体共计732户831人的生存环境、心理健康和社会支持等方面的情况，按要求完成100%建档，实行分级管理，织牢织密了兜底保障网。同时，根据需求调研情况，制定了站点年度服务计划，搭建了以村居基本民生服务和社区问题解决为基础、片区围绕“困难关爱服务计划、民生政策信息支持计划、环保氛围营造计划、社区交通安全治理计划、社区空间活化计划、防诈骗服务计划、文化娱乐服务计划”等主题开展服务，站层面突出“党建引领、五社联动”的服务架构，对新指标体系理解准确，逻辑紧密，层次清晰，特别是社工点服务计划框架详细，值得肯定。

（3）“五社联动”成效方面，丰富了多元主体的参与度，本周期联动17个党组织、11个村居、10个职能部门、11个社会组织、7所学校、13个社区基金（会）、24家爱心企业，参与兜底人群服务和卫生、交通治理，社会参与度高，协助沙头街发展社区慈善资金213.7892万元。社工站有五篇文章发表在《中国社会工作》和《社工观察》杂志，重视服务产出。服务注重案例产出，编印了《成长的足迹》案例集。各类媒体报道34次，服务有较强的总结能力和媒体影响力。同时，社区“三图”绘作精美，经验值得推广。合作方评价度高，值得肯定。通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共116人接受调查评价，其中99人满意度95%以上，综合满意度较高。

**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）党建方面，目前全站有5名党员社工，2名入党积极分子，队伍政治结构优秀，然而社工党员组织关系均不在社工站，也未按要求建立项目党组织，缺少党建共建和开展组织生活的主体。建议按“两个同步”原则，将组织关系和工作关系做同步调整，实现社工党员组织关系和工作关系一致，成立社工站党支部，并按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务。同时，党建服务项目文书没有按要求归档整理，没有以项目化的形式呈现，建议按项目要求做好文书资料的梳理，以更好地体现项目逻辑。

（2）基于村居的社工点调研问卷设计有明显的指向性和引导性，需求评估结论的信度、效度不高，不能全面、客观反映需求现状，建议做补充优化。同时，片区特色亮点不聚焦、不鲜明，不能有效回应片区的共性需求和典型问题，也不能合理解读片区划分的内在逻辑和要求。建议从社区问题视角，以项目化形式打造片区特色亮点服务，更好地体现社工团队的协作关系和更好发挥社会工作的专业性。

（3）从兜底对象的建档文书可以看出，套表设计在需求评估和服务计划制定方面的不合理性，缺少对服务对象需求和问题的总结陈述内容，服务计划不能体现“工作措施、具体步骤、时间节点、人员分工、保障机制”等内容，建议做调整并完善。同时，兜底对象中，占比较大的残疾人群体和街道人口构成中外来人口占比大的显性问题未在服务中有所体现，建议关注。“五社联动”机制在项目实施和疑难案例解决中的体现也不明晰，建议用好“五社”元素在项目或者疑难案例中发挥相关作用，来体现联动成效。

（4）社区培育制度化、实施相关指引及落实情况：社区社会组织备案1个，未达标，且服务区域较窄，建议从镇街层面扩大影响；志愿服务相关指引制度需完善，并明确专人管理负责，目前过程资料较多缺漏、套表较为形式化；志愿者骨干评定标准制度没适配新指标，没体现个人能力、特长，部分缺乏公益服务佐证痕迹；志愿队伍建档未区分新登记、活跃志愿者队伍，服务档案有待完善。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：横江村、南双玉村、汀根村、大平村**

**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）通过专业服务介入较好地回应了困难群众和特殊群体在情感支持、物资帮扶、居家环境改造等方面的需求，缓解了其面临的困难，提升了困难群众和特殊群体的获得感。

（2）社工对“五社联动”模式有相对较清晰的理解，能够发挥该模式在搭建社区参与平台，培养多元主体参与等方面的作用。

（3）社工能够积极发挥“双工联动”机制的作用，进行民生政策宣传工作，提高困难群众和特殊群体对政策的认知度，促进相关政策落实，有助于政策发挥效能。

**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）社工在需求调研方面选用多种方法，力求调研的效度，但还有可进一步提升的空间，建议围绕服务主线、服务重点，合理确定调研对象，有针对性地进行问卷、访谈提纲的内容设计，为需求评估、年度服务计划设计打好基础。

（2）部分探访记录记载的内容很详细，贴近困难群众和特殊群体的日常生活场景，富有生活气息；但话题转换太快，未深入展开，错过很多将服务推向专业深度的机会。

（3）社工开展了丰富多彩的小组、社区活动，但主题相对分散，不成系统，没能很好聚焦项目年度计划，影响项目整体成效的呈现。

**第二片区：沙头社区、沙头村、榄山村、小平村**

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. 在摸清问题上面，沙头街片区二的四个村（社区）社工站均重视调查研究，通过访谈法、观察法、问卷调查法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》，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，并按照等级对应的跟进频率进行上门探访和电访。
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。针对沙头街片区二的村（社区）的实际，积极打造防骗特色服务项目，取得较好成效。
4. 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。重视活动的记录，特别是沙头社区的大型活动记录较完整，目标充分达成，社工的心得体会较深。

**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. 调查问卷的设计存在问题。四个村（社区）的需求问卷是一样的，建议服务对象的真实需求主要源自访谈、既往资料和服务经历，而非仅依靠问卷，建议完善调查问卷。同时，服务计划目标的清晰度不足。比如在目标的描述中提到了要缓解困难、提升生活品质和进行情感支持等等，但具体缓解、提升和改善到什么程度，要尽可能量化描述。
2. 服务案例的专业性有待提升。服务案例的数量较多，但案例质量有待提升。案例在服务目标、计划进度、具体实施、成效评估和专业反思方面均存在不足。服务目标的清晰度、实施进度的逻辑递进感、具体实施的客观实际和原来计划的差异对比、成效评估的科学性和专业反思的高度与深度均需要提升。
3. 对困难群众和特殊群体的服务及其记录不完善。对困难群众和特殊群体的服务记录档案全部为上门探访，探访后仅仅是发现了问题，并没有后续对问题的深度发掘并从根本上解决问题。建议既要有发现问题的意识，也要有解决问题的意识，还要有发挥优势的意识，避免采用孤立、静止、单一的思维方式。
4. 成效评估的科学性不足，需要完善。在各种类型的服务中，其成效评估不能仅靠观察或满意度调查。小组工作的评价要注意量化和对比，比如志愿者成长小组，建议对志愿者的知识、能力和素养进行清晰的前后对比。在个案服务中，对于案主情感的支持，建议用规范的心理量表进行前后测，根据前后对比来确认支持效果，而非简单文字描述。

**第三片区：骏兴社区、大罗村、小罗村**

**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）片区与服务点服务设计相对规范。社工团队对骏兴、大罗村、小罗村三个社区（村）通过社区走访、问卷调查、文献查阅等方式开展了需求调研，形成了需求调研报告，并设计相应的服务计划与服务内容，服务设计有一定的针对性。

（2）片区已实现对辖区17类困难群众和特殊群体完成建档，以探访、电访等方式实现服务全覆盖，做到了“一户一档”。片区完成了“三图一表”的制作，即《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布图》及《服务对象家庭信息汇总表》，基本信息具备，为后续服务开展提供了依据。

（3）社工团队能对片区的困难群众和特殊群体进行了需求梳理，集中于情感支持、多元化生活帮扶和社会支持网络拓展等方面，能按项目服务计划推进各项工作，各项指标完成情况均达到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，该项目以下几方面需关注：

（1）片区的困难群众和特殊群体的数量并不太多，前期社工也已经有了一定的服务基础，专业关系正逐步建立。建议进一步增加兜底服务的针对性、专业性，持续推动服务精细化水平的提升。社工通过制定具有针对性的服务计划、持续开展社区走访与入户探访，进一步加强对困难群众和特殊群体个性化需求的精准把握，积极协调、整合各类资源，为他们提供更加全面、适切的支持。

（2）建议片区进一步加强完善对于困难群众和特殊群体的分级跟进的建档工作，关注建档信息的完整性及准确性，做好“一人一案”的信息收集、问题评估及服务计划等工作，为服务对象提供更专业的社工服务。

（3）建议片区对已有服务的特色亮点和疑难案例解决部分进行设计和提炼，以更好地对社工服务成效进行宣传与推广。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（沙头街道办事处）认为，社工站在开展“五社联动”工作方面，能积极链接引入多元慈善力量服务群众，包括培育和活跃志愿者骨干和社区社会组织、协助村居筹集和申请使用社区基金等，为困难群众进行居家改造、解决社区环境卫生、交通安全等方面的问题，成效较好。在服务成效方面，社工站积极发动社工总结服务经验，撰写服务案例，踊跃投稿，目前已有2篇国家级专业文章发表。在配合镇街工作和工作支援方面，社工站积极协助沙头街各部门和村居开展志愿者表彰、文化艺术节、健步行、防溺水宣传、垃圾分类和群防共治、幸福村创建、城乡活动以及其他紧急事件。

**2.需要关注的地方**

购买方（沙头街道办事处）认为，社工站需继续完善17类群体建档资料，希望能打造出属于沙头街的有影响力的品牌。

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）项目团队能结合中期评估意见完善社工专业能力提升工作。一方面，项目团队优化专业能力提升规划，配置内部督导，加大了对社工成长发展的支持力度；另一方面，完善了能力提升的成效总结工作，收集社工的评价与反馈，定期检视社工团队成长情况，值得肯定。

（2）项目信息公开工作能够做到及时且动态更新，定期公示资源链接情况和服务对象受益情况；安全管理制度、机制、流程清晰规范，有落实，定期组织安全演练及安全生产隐患自检等。

（3）研究成果较中期评估时有突破。项目能鼓励社工积极撰写案例，汇编成服务案例集，项目管理团队能带头梳理督导经验，《社工怎样在开展活动中体现专业性》一文刊登在《中国社会工作》2024年第555期（5月下）督导答疑栏。

**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）建议项目团队进一步探索完善双工联动机制，结合街情，进一步丰富协同内容，加强协同力度，共同落实兜底民生服务。

（2）建议项目团队不断优化服务监控工作，依照要求向业务主管科室备案项目情况，做好新开个案、完成小组及社区服务的汇报备案工作，定期及时向购买方报告专业服务情况及相关工作的问题，积极听取购买方的意见和建议，以便争取相关各方支持，确保项目服务顺利推进和落实。

（3）同中期评估意见，建议项目团队制定更具操作性宣传计划，不断拓展宣传与推广平台，加强项目服务在市级以上媒体平台的常态化宣传工作，不断扩大项目服务的影响力。

**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。本次沙头街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对沙头街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，沙头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、沙头街道办事处、沙头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，沙头街社工站本次末期评估的等级为**“良好”（84.42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 | 8.2 | 8.2 |
| 服务成效 | 15 | 11.3 | 11.3 |
| 运营管理 | 10 | 8.2 | 8.2 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 16.6 | 15.87 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 16 |
| 购买方 | 20 | 18 | 18 |
| 督导中心 | 15 | 14.35 | 14.35 |
| 监督方 | 10 | 8.5 | 8.5 |
| **总分** | **84.42** |

**五、结语**

沙头街社工服务站在番禺区民政局、沙头街党工委、沙头街道办事处的大力支持下，在广州市黄埔区现代社会工作服务中心的努力下，社工站坚持党的领导，积极参与街道、村居党组织的各项活动，服务服从于街道的中心工作，践行“党建引领、五社联动”的服务宗旨；社工能够积极发挥“双工联动”机制的作用，进行民生政策宣传工作，提高困难群众和特殊群体对政策的认知度；已实现对辖区17类困难群众和特殊群体完成建档，以探访、电访服务全覆盖，做到了“一户一档”；项目宣传渠道较多样化；积极联动辖区爱心企业、社区社会组织、村居进行资源链接与社区基金募集，完成沙头街社区基金全覆盖。

建议建议按“两个同步”原则，将组织关系和工作关系做同步调整，实现社工党员组织关系和工作关系一致，成立社工站党支部，并按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务；片区进一步加强完善对于困难群众和特殊群体的分级跟进的建档工作，关注建档信息的完整性及准确性 ，做好“ 一人一案 ”的信息收集、问题评估及服务计划等工作，为服务对象提供更专业的社工服务；建议进一步完善宣传计划，有意识、有计划拓展宣传渠道和平台，争取在更多市级及以上等有影响力的电视、网站、刊物上推广工作经验，同时，需要加强服务经验和典型案例梳理、总结、提炼，强化项目经验的推广宣传，助推社工站服务高质量发展。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年8月23日