**新造镇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：广州市番禺区新造镇人民政府**

**项目承办方：广州市洋城社会工作服务中心**

**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21日**

**新造镇社工服务站末期评估报告**

**（2023年9月1日—2024年8月31日）**

新造镇社工服务站（简称新造镇社工站）末期报告，是专业评估人员通过对新造镇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。新造镇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21日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对新造镇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，对新造镇社工站的项目管理、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新造镇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。

1. **自我评审阶段**

新造镇社工站结合《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。

1. **实地评估阶段**

评估小组根据评估计划组织实施，对新造镇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，对新造镇社工站进行评估工作。

1. **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、新造镇政府及新造镇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。

1. **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、新造镇政府及新造镇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。

1. **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，确认后对新造镇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》，结合社工站与镇政府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，包括镇政府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**

新造镇社工站位于番禺区谷围新村谷围路2号楼2楼。新造镇社工服务站挂牌成立于2012年6月，从2019年11月起至今，一直由广州市洋城社会工作服务中心承接运营。新造镇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7名，助理社工师资格7名），相关专业人员3名，其他人员3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1913人次，电访1636人次，完成协议指标量的119.56%、120.29%；专业个案接案26个，服务194节，完成协议指标量的100.00%、149.23%；完成小组15个，服务77节，完成协议指标量的100.00%、102.67%；完成社区活动88次，服务15305人次，完成协议指标量的162.36%、725.25%；培育志愿者117名，志愿者骨干33名，培育志愿者队伍2支、社区社会组织2支，分别完成指标的117.00%、100.00%、100.00%、100.00%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件1。）

从以上数据可知，新造镇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**

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）人员配置和管理方面，社工站目前社工在岗总人数20人，其中持证社工14人（中级社工师7人，助理社工师7人）；持证社工应到110人次，实到173人次；从业两年以上社工15人，占社工总数75%。社工培训要求时数1320小时，实际完成时数1750小时，达标率132.57%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定个案、小组、社区服务等规范流程指引。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范和服务对象权益保障制度的学习，有开展定期考核工作。

（3）项目宣传方面，社工对中期评估提出关于宣传的意见进行关注和改善，在社区宣传栏、网络公众号、微信等平台和阵地加强宣传工作，并获得主流媒体的报道，形成一定的项目影响力和社会美誉度。

**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、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）人员管理方面：社工站社工应到220人次，实到220人次，社工站继续做好人员稳岗保障工作。另外，建议加强项目社工专业成长方面的培训和督导，在抽查的部分文书中发现在服务对象问题和需求分析上能力不足的情况，部分个案的需求分析缺乏逻辑层次。社工站目前有5名内外督导，督导工作可针对性加强对专业服务板块的关注。

（2）服务对象权益保障和服务持续改进方面：建议社工站继续加强考核落实，内部总结和反思方面加强对社工理论运用、访谈技巧、服务规划、特别是资源整合运用等方面的讨论。

**（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）社工站建立了“党建+”服务模式，以“党建引领，新火项目”的总体框架，开展“点亮、聚力、传承”党建服务，强化了组织引领、思想引领和服务引领。通过建立社工站党支部强化组织建设，筑牢堡垒作用，本年度开展学习教育活动30场，努力构建学习型党组织，社工站现有党员社工5人，团队政治结构优；通过与19个党组织共建、搭平台、享资源，“党群共建公益伙伴联盟”日益壮大，开展“我为群众办实事”活动14场次，服务居民1986人次；通过挖掘、传承和传播新造红色文化和优秀传统文化，营造“文化共建”的和谐互助社区氛围，积极打造“温暖全城，一人一棉被”党群同心公益行党建品牌，成效积极。

（2）根据“资源共享，文化共建”服务主线，结合“双百”工程服务模式要求，搭建了“点-片-站”双向服务逻辑框架，自下而上收集服务需求与提供服务，自上而下制定发展规划与服务推进，层级清晰，双向贯通。通过“五级跟进、三色预警、N个个性化服务”的创新“5+3+N”模式，兜住、兜牢、兜好兜底保障网。按要求完成了辖区485户526位特殊困难群体的全覆盖建档服务，做到“一户一档、一人一案”，全年完成3156人次服务，链接11.93万元物资，惠及694人次，开展重大节日探访。落实“事前防”救助，筹集资源4.1万元，完成5户人家的住房安全服务，基本民生服务聚集，有保障。

（3）秉承“一村居一特色”“一片区一品牌”的服务愿景，运用“五社联动”机制，推动片区、村居服务高质量发展。三大片区围绕“红色秀发”“屈大均文化品牌”和“老年友好型社区建设”发力，在过往服务的基础上重视研究成果和经验推广，公开发表论文一篇、内部经验产出一个案例汇编、五个专业服务手册、七个专业案例和三个服务故事，21项可视化服务产品产出，区级以上媒体报道185次，其中国家级28次，社工站服务受到服务对象的感谢和政府表彰，有显著的社会影响力。在服务评价中，调查服务对象满意度共141人，其中132人满意度95%以上，综合满意度较高。

（4）社区培育扎实有成效。协助新造镇发展社区慈善资源，完成村居基金全覆盖，本周期在番禺区慈善会社区基金筹得4.93万元，在广州市慈善会和广益联募平台洋城社工社区基金筹得9.2万元，以上合计社区慈善资金筹得超14万元。同时深挖在地文化资源，本周期培育了新造镇屈大均文化志愿服务队、“星火相传”秀发村红色文化宣传志愿队的社区社会组织，新培育了志愿者队伍2支，活跃志愿者队伍13支，新登记志愿者115名。联动新造镇社区社联会、秀发村委通过社区基金立项微创投，围绕兜底帮扶类、发展服务类等分类培育社区社会组织和志愿者队伍，社工培育过程记录完整，组织作用发挥明显。

**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）党建工作方面，一是社工站党支部建设的严谨性规范性有待提高，特别是在党支部分工、组织生活的类别确立和频次要求、第一题实施、流动党员管理、党员发展、阵地建设等方面上存在不足，建议加强党建知识的学习，对照《中国共产党党员教育管理工作条例》《中国共产党支部工作条例》和《“两新”党支部规范化建设指导标准》等法规文件精神，强化组织管理，进一步提升组织的战斗力；二是党的工作全覆盖方面，建议在做好多元化、常态化党员服务的基础上，突出围绕特殊困难群众需求所开展的党建服务项目，例如思考如何将“温暖全城、一人一棉被”党群同心公益性项目，打造成“站”的品牌服务。同时，考虑将“温暖全城”调整为“温暖新造”，进一步突出服务的本地化。

（2）整体服务框架方面，建议从策略上做调整，聚焦构成片区的各村居需要的共性问题或典型问题，集中力量打造特色亮点。随着辖区特有的“红色文化和传统文化”的优势，资源的挖掘、传承、传播、服务的不断深入，其文化属性有逐步覆盖社工服务目标的可能，建议沉淀一个周期的服务成果和惯性，并从社工服务角度寻找社区问题与文化资源的结合点，进一步深化创新。此外，现行的服务对社区问题的回应仍然可以进一步加强，提高针对性。

（3）关注完善社区培育相关制度及落实情况，完善志愿者骨干推荐标准，认定标准建议增加服务时数要求，增加“点”推荐、“片”筛选、“站”认定流程，建议社区社会组织、志愿者队伍分层分类培育，发掘本土慈善资源、培育本土志愿者，让服务可持续，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：秀发村、曾边村、新造社区、东西庄村**

**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）秀发村通过培育社区组织，活化红色文化资源，产出文创成品，有效提升了社区居民对辖区红色文化的知晓度。社工通过系列社区活动让党员志愿者、社区专才居民、儿童青少年等参与到红色文创成品的设计与共创，产出了红色研学手册、研学路线、桌游、手工创意作品（明信片、黏土、绘画等），并利用这些红色文化产出在场地开展常态化服务，推动红色文化的传播，提高了红色文化场地的利用率，促进了居民对社区红色文化的认同与传承，项目活动也得到了多家媒体报道，产生了良好的社会影响。

（2）曾边村积极落实兜底民生服务，链接专才志愿者维护长者健康。在本服务周期，曾边村建立兜底困难群体服务档案37个，累计探访电访151人次，共链接人力、财力、物力资源共计28402.7元，有效地织密织牢困难群体兜底保障安全网；针对曾边村长者健康服务需求，社工链接广州医科大学有医学背景的志愿者队伍定期在曾边村开展健康护理、慢病管理健康知识科普等服务，共开展健康主题类服务13场次，服务社区长者830人次。

（3）新造社区深化“社工+慈善”协同服务模式，增强困难群体社会支持。社工聚焦困难群体所需所盼，联动新造居委、社区基金、党员志愿者、企业、高校志愿者等开展节假日关怀慰问、微心愿、儿童学业辅导等服务，精准对接困难群体生活照料、能力提升、情感支持等需求，整合资金、物资、人力等各类资源折合34439.93元，向社区困难群体传递来自社会的关怀与温暖。

（4）东西庄社工点积极链接社会资源，为长者健康保驾护航，促进儿童健康成长。社工联动暨南大学管院周末加油队、暨南大学映像青年志愿服务队、华南师范大学化学专业团支部志愿者、暨南大学书虫志愿服务队、广州医科大学生物医学工程学院微阳志愿服务队等志愿服务团队，在东西庄村开展了14场次的儿童主题服务，服务140人次，开展8场长者服务，共服务社区居民240人次，促进儿童多元智能发展和健康成长，提升长者健康管理意识与知识。

**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）建议完善服务计划，更好地呈现服务逻辑和服务成效。建议针对项目所要介入的社区问题开展专题调研，深入了解问题的表现与成因，清晰界定受项目影响的人群数量及分布；结合社区问题和社区资源，围绕服务对象的个人改善和社区问题解决来描述成效目标，详细阐述达成项目目标的策略，细化项目活动描述，从而更好地呈现项目活动跟项目目标、项目策略之间的对应性，清晰项目逻辑；在项目活动开展过程中注意加强服务成效评价，并在项目中期与末期阶段对相关成效评估数据进行总结，阐述项目实施给服务对象个人和社区问题带来的改变。

（2）建议进一步规范建档资料。补充部分建档对象的等级评估表，细致核查等级评估的分数与评级结果，完善部分服务对象信息、个人需求评估与服务计划。同时建议针对每个建档对象进行更加深入和细致的需求评估，在此基础上制定更加有针对性的服务计划。

（3）建议加强兜底民生政策宣传服务。建议加强活动记录，加强宣传效果评估与总结。

**第二片区：思贤村、农场村、郭塱村、练溪村**

**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，片区二的四个村社工站均重视调查研究，通过观察（即社区漫步）、访谈、问卷调查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》，摸清社区问题和需求，以及社区资源、社区服务情况。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，绘制了《服务对象社区分布地图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。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探访、电访，其中，思贤村共探访115人次，电访255人次，郭塱村共探访51人次，电访106人次，练溪村共探访76人次，电访112人次，农场村共探访服务19人次，电访服务21人次。

（3）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。其中，思贤村整合社区的各类资源折合人民币13128.8元，合作资源10个，分别是物资8134.9元、人力100元、资金3900元、微心愿993.9元；练溪村整合新造慈善会、新造商会、广州番禺电缆集团有限公司、村居、高校等资源，在政府购买的基础上，提升社工站自身造血功能，整合资源折合人民币约41758.32元；郭塱村整合社区的各类资源折合人民币5246.97元，合作资源18个，活跃社会组织2支，活跃志愿者20人次；农场村整合政府职能部门、村居社区基金、社区热心人士等资源，整合资源服务特殊困难群体折合人民币共计16427.2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、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）青少年群体心理健康访谈提纲建议根据服务对象既往的服务经历，结合通用的心理量表来设计访谈问题。注意提高评价的科学性和客观性。比如在个案服务中，涉及心理问题的（如情绪、焦虑、抑郁等等），建议用心理评价量表进行前后测，而不是用满意度评价。

（2）重点人群的家庭探访记录要进一步扎实，加深思考。社工在探访之后，要充分梳理问题，提出有针对性的、差异化的建议，不能仅依赖于重点服务对象的口头表述。

**第三片区：北约村、南约村、崇德村**

**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）需求摸查得到进一步完善。下半年起进一步完善了需求调研，补充了新造镇公共卫生委员会、新造镇医院、高校志愿者服务队的专题访谈，更全面把握各方需求，明确服务重点与服务方向。

（2）指标完成情况良好。片区三实现了155名兜底及特殊困难群众的初步建档工作；服务覆盖面达到了100%，个案、小组、社区服务按照专业程序操作，均有服务成效总结，成效明确；民生政策宣传达到数量要求。根据相关佐证材料分析，群众满意度较高。

（3）资源联动能力佳。一是资源使用频次较高，大部分资源方已与三片区形成了较为稳定的合作关系，已能常态化联动开展服务。二是所涉资源达成问题解决面较广，涉及经济解困、助学赞助、健康管理、情绪支持、居家安全等多个维度，资源类别与地区及人群需求的关联性较佳。

（4）特色亮点服务打造意识较强，对重点领域的服务模式有一些探索和思考。本周期创造了国家级报道7篇，省级报道2篇，市区级报道30多篇的佳绩。《失独癌症老人的三难三解》案例在国家级刊物登出，《社工＋N模式为困境长者身心健康保驾护航》进行了精准化健康服务的模式探讨。

**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）建议进一步提升建档质量，理解新指标要求。持续完善档案信息的准确性，关注部分残疾人的探访频次和服务需求，完善服务策略。

（2）服务实施方面，建议进一步厘清长者提出的健康需求与现有社区公共卫生服务现状之间的痛点、明确项目定位和社工介入的方向，也要调查该需求背后的原因是就医困难、医疗服务类型不足、人的健康观念偏差或家属的认知不足、长者治疗依从性等，根据成因设计有针对性的服务。另外，项目管理层面要加强服务规范和风险把控意识。上门及义诊服务中，志愿者队伍实施了推拿、艾灸等中医诊疗服务，应做好带队老师中医类职业资格审查备案、落实服务过程登记，确保服务操作的规范性和安全性，保障服务对象安全权益。VIP专属健康计划中建议补充病史、医嘱建议或健康服务评估过程，后续服务按照相关建议或评估结论规范开展，完善特殊情况报备及医疗服务转介流程。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（新造镇人民政府）认为，社工站积极配合镇党委工作，围绕镇中心工作开展各类民生兜底服务。能够结合社区需求，制定相应服务方案，开展服务项目。能够发挥社工专业优势，解决社区服务过程中的难题。服务成效明显。

**2.需要关注的地方**

购买方（新造镇人民政府）认为，社工站需运用“五社联动”机制，推动社区基金募集使用，协助村（居）进一步提高社区基金募集情况和利用率，做好社区治理“后半篇文章”方面仍有提升空间。

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）项目重视人员能力提升，统一制定员工培训督导方案，且指引每位员工制定个人成长计划，明晰个人年度成长目标及行动，并对个人成长计划进行半年回顾，综合总结分析目标达成情况，项目主任对每位员工的成长计划均提出有针对性的建议，能够有利于检视成长计划执行成效及适时调整计划，以更具指导性。

（2）项目制订《新造镇“双百工程”社工站“双岗”合作与转介工作机制》，明确合作范畴、方式等内容，并有效落地执行，合作内容包括共同探访困难群众和特殊群体、开展社区服务等方面，互通信息，优势互补，能够有效联动，提高工作效率，扩大服务覆盖面，使更多的社区居民受益，村（居）委员会对社工服务的了解度和认可度日益提高。

（3）项目重视经验推广且效果突出，多篇服务动态新闻稿件在国家、省、市等有影响力的媒体平台上发布，取得了较好的宣传效果。

**2.需要关注的地方**

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。本次新造镇社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对新造镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，新造镇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、新造镇人民政府、新造镇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，新造镇社工站本次末期评估的等级为**“优秀”（93.25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 | 9.87 | 9.87 |
| 服务成效 | 15 | 13.35 | 13.35 |
| 运营管理 | 10 | 9 | 9 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 16.5 | 16.83 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 16.5 |
| 服务质量（第三片区） | 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** | | | **93.25** |

**五、结语**

新造镇社工服务站在番禺区民政局、新造镇党委、新造镇人民政府的大力支持下，在广州市洋城社会工作服务中心的努力下，社工站积极配合镇政府的相关工作；项目人员团队相对稳定；根据“资源共享，文化共建”服务主线，结合“双百”工程服务模式要求，搭建了“点-片-站”双向服务逻辑框架，自下而上收集服务需求与提供服务，自上而下制定发展规划与服务推进，层级清晰，双向贯通。三大片区围绕“红色秀发”“屈大均文化品牌”和“老年友好型社区建设”发力，重视服务成果及项目推广，项目内部管理规范，信息公开透明，聚焦困难群众和特殊群体服务，服务满意度较高。

建议社工站党支部建设的严谨性规范性有待提高，在做好多元化、常态化党员服务的基础上，突出围绕特殊困难群众需求所开展的党建服务项目。进一步提升建档质量，持续完善档案信息的准确性，针对每个建档对象进行更加深入和细致的需求评估，在此基础上制定更加有针对性的服务计划，更好地呈现服务逻辑和服务成效。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年8月21日