**石碁镇社工服务站末期评估报告**

**（2023年9月1日—2024年8月23日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区石碁镇人民政府**

**项目承办方：广州市番禺区和悦社会工作服务中心**

**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19日**

**石碁镇社工服务站末期评估报告**

**（2023年9月1日—2024年8月23日）**

石碁镇社工服务站（简称石碁镇社工站）末期报告，是专业评估人员通过对石碁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。石碁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19日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对石碁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，对石碁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石碁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。

**2.自我评审阶段**

石碁镇社工站结合《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。

**3.实地评估阶段**

评估小组根据评估计划组织实施，对石碁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，对石碁镇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、石碁镇人民政府及石碁镇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、石碁镇人民政府及石碁镇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，确认后对石碁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.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分及其以上为优秀，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**

石碁镇社工站位于石碁镇深坑大街一号一楼，2013年7月至今，由广州市番禺区和悦社会工作服务中心负责运营。石碁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8月15日，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员17名（中级社工师资格8名，助理社工师资格9名），其他人员4名。

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23日。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访3818人次，电访2250人次，分别完成协议指标量的187.00%、250.00%；个案接案21个，162节，分别完成协议指标量的100.00%、162.00%；完成小组8个，40节，服务408人次，分别完成协议指标量的100.00%、100.00%、151.00%；完成社区活动63次，服务14398人次，分别完成协议指标量的106.78%、757.79%；培育志愿者95名，志愿者骨干20名，培育志愿者队伍2支，分别完成指标的190.00%、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，石碁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**

**1.值得肯定的地方**

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，有以下几方面值得肯定：

（1）社工站人员管理较好。社工站全职社工应到230人次，实到241人次，持证社会工作者应到115人次，实到183人次，各类人员配置达到协议要求。从业2年以上社工共16人，占总社工数80%。持证社工共17人，其中助理社工师9人，中级社工师8人，团队专业性较高。社工站项目负责人持有中级社会工作者职业水平证书，具有丰富的社工服务管理经验，达到评估要求。

（2）社工站专业规范管理工作有序规范。社工站建立了专业三大基础服务手法的规范流程及指引，质量内控机制，服务权益保障的制度等，同时注意落实执行，对社工开展专项的专业伦理价值培训，开展专业伦理价值规范实践和服务对象权益保障的落实等专项考评工作。社工对专业伦理规范和服务对象权益保障的认识不断加深。

（3）社工站重视服务持续改进工作。在中心设置了意见箱，及时开箱查看相关意见建议，内部定期召开中心会议，片区会议对工作进行反思、总结及时整改。

（4）社工站宣传渠道多样化，宣传效果较好。社工站印制了半年和年度简报，服务周期之初制定宣传计划，最后做了宣传总结，通过洗楼、社区报栏、网站、QQ群、微信群、公众号等多种渠道积极宣传中心服务，宣传效果较好。

**2.需要关注的地方**

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，有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站进一步注意人员团队的稳定性。本周期持续在岗人员14人，稳岗率为70%，未能达到评估要求。

（2）建议社工站进一步完善专业伦理价值规范考核工作。目前考核的四个部分表述不够准确，有一定的歧义。同时每次专业伦理价值规范考核之后要注意汇总分析考核情况，与社工分享考核情况，及时强化社工对专业规范遵守及落实情况。

（3）建议社工站注意均衡社工的继续教育工作。目前虽然总体上完成协议的继续教育时数，但个别社工本周期的继续教育时数未能达到评估要求，建议注意平衡一下社工的继续教育工作，确保每位社工满足每年不少于72小时的继续教育要求。

（4）建议社工站注意在周围设置路标和在办公区域门口外面挂上醒目的固定性标识。目前社工站周围设置路标标识还比较少，或者比较临时性的标识，建议积极与购买方沟通，设置好相关的标识，方便群众寻找。

**（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）党建工作方面，有2名流动党员；积极参与镇街党组织活动，协助镇街宣传党的政策。配合参与街道党建工作台账94次；开展10场党的政策活动，服务社区居民146人，114场民生政策活动，服务社区居民3378人次；开展微心愿活动2场次、开展慰问活动8场次。

（2）整体服务方面，社工站以“党建引领社工服务，五社联动共治社区，共享和谐石碁”为主题，根据站—片—点的岗位框架，将19个村居划分为5个片区，主要开展兜底群体服务、社区治理服务两个板块的服务。整体服务框架清晰，对整个辖区的资源、问题了解较全面深入，绘制三图一表，对困境人群服务底数清晰，能够根据新评估指标体系的要求，落实17类兜底困难人群的建档服务，并分类分级跟进。服务周期内开展困难群众和特殊群体电访5636人次、探访工作3818人次，开展21个，小组8个，社区活动59个，服务居民35842人次。服务指标完成率较好。

（3）社区培育方面，培育2个社区社会组织（广州市番禺区石碁镇长坦村携手伴童探访志愿服务队；广州市番禺区石碁镇岐山社区心随影动服务队），发展新登记志愿者94名；新培育志愿者骨干20名；培育志愿者队伍2支，开展志愿者培训3场，志愿者服务时长3140.3小时，志愿服务人次5474人次。参与社区慈善基金的管委会成员，指导并协助19个社区慈善基金募集资金合计409万元，使用258万元，并为辖区1165人次困难群众链接社区慈善资源折合价值153864.58元，社区基金筹款成效突出。社工站以微创投为平台，面向社区社会组织、志愿者团队，开展微创投专项培训和大赛座谈会3场次，提升社区社会组织参与社区事务能力。在服务评价中，调查满意度共102人，其中102人满意度95%以上，综合满意度较高。

（4）发挥红棉热线的守护作用，落实24小时服务机制，服务周期拨出和接听红棉热线4491条，为社区居民尤其是民生兜底服务对象提供了坚实的社区支持网络。

**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）党建工作有待加强。社工站目前没有党支部，在与基层党组织的联动、撬动辖区党员人力资源方面的主体作用有待发挥。在基层支部建设以及党员后备人才的培养上尚需发力。此外，党建服务项目的主要支撑材料是微心愿服务，与其他服务的关联性不强，作为党建服务项目的项目管理思维以及服务成效都有待加强。

（2）在服务整体设计方面，要进一步关注站、片、点不同层级的服务需求、服务设计以及服务成效之间的关联性，做好整体布局，加强中心层面对片区、站点的服务统筹和具体指导。

（3）五社联动的成效有待进一步提炼和凸显。社工站在社区培育方面成效较好，尤其是社区基金方面成果显著，建议以项目为载体，将零散的资源集结在某个重点项目上，将五社联动要素和党建引领的元素贯穿其中，呈现党建引领下五社联动项目的成效。关注完善社区培育相关制度及落实情况，志愿者骨干审批补充签字审批，补充社会任职、特长领域等，建议社区社会组织、志愿者队伍与站、片、点特色工作进行分层分类建档，扩大影响，以总结提炼好服务经验。

（4）红棉热线方面，需要制订社工站红棉热线的相关管理制度，规范服务流程和要求，做好服务日程安排，从制度上规避电话漏接等服务风险。

**（五）服务质量情况**

**片区一：金山村、桥山村、文边村、凌边村**

**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）在本评估期内，片区一的社工团队能根据双百新模式的服务要求，进行服务方向的转向及服务调整，已具有一定的片区服务意识，且能根据目前所掌握的基础信息情况，对片区内17类困难群众和特殊群体基本建档。同时，片区各站点的文书整理规范，归类有序，便于查阅及评估。

（2）在本周期的服务开展中，片区一的社工团体能积极协助社区链接各方慈善资源，如广州市慈善会、石碁镇社区社会组织联合会、社区基金等，用于开展微心愿活动、节日慰问等困难群众帮扶服务，努力打造“慈善标杆社区”，为社会慈善资源融入困难群众帮扶营造良好的社区及社会氛围。

（3）片区一的社工团体能积极去尝试、探索服务新方式，例如依托社区微创投大赛，开展石碁镇“心之声”心理健康系列微创活动，通过服务平台的搭建，畅通参与渠道，促进社区居民对志愿服务有更深入的了解，动员辖区内更多的社区社会组织、社区志愿者参与到社区治理中来。

**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）仍需进一步完善站点的服务需求评估，关注对既有服务情况的检视，尤其是对建档信息中的问题梳理；加强调查样本的代表性、信息分析过程中的类别化，以及不同需求调研方式所获信息的整合等，以保证对在册的17类困难群体、特殊群众有一个较全面及深入的调研了解及分析，来加强服务依据的呈现。

（2）在服务框架的拟定及年度服务计划的撰写上，建议结合需求评估所发现的问题情况，能对问题的具体表现及原因有更深入、细致地了解及分析。根据问题的不同层面来确定好服务的子目标，在此基础上，再规划相应的服务活动名称、类型及数量和成效测评指标，从而增强兜底服务的力度，避免服务的碎片化。

（3）在服务开展过程及服务评估中留意对于17类群体覆盖的服务广度及深度；进一步加强兜底服务和社区治理两个版块之间的服务联结及整合，更好凸显双百社工站的主责主业。同时，进一步完善困境人群、特殊群体的一户一档、一人一案的建档工作：基本信息填写完整性及具体性；需逐步提高入户探访比率等。

**片区二：大龙社区、岐山社区、塱边村、小龙村、莲塘村、海傍农场（岐山社区管辖）**

**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底册清晰。片区社工能够按“一户一档”“一人一案”的要求完成建档工作，建档资料详实清晰。同时，能够及时更新新增或退出档案，做到动态管理。

（2）有效地开展困难群众和特殊群体帮扶服务。首先，片区社工对兜底人群按照分类等级评估标准进行分级评估，并根据评估结果，通过电访，探访等方式开展分级分类关怀服务。其次，为有特殊需要的对象开展资源链接及个案辅导服务，在兜底方面发挥了重要作用。

（3）积极联动多方力量回应社区需求。片区社工站与石碁镇社联会、广州市博研慈善促进会等联动合作，链接社区慈善资源折合3.8万元，服务社区居民超1000人次，有效推动扶贫帮困和社区治理服务。

**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）建议社工团队进一步深化社区需求调研，增强服务的精准性。从需求为本出发，把握好社工角色定位，选择合适的评估手法，增强对服务群体的需求分析，更深入掌握其个性化和多样化需求，提高服务的精准性与有效性。

（2）建议社工团队进一步完善文书中服务逻辑。按照“服务需求——服务规划——服务执行——服务成效”的思路进行服务设计，加强具体服务内容与社区需求，年度计划之间的有机关联。

（3）建议社工团队进一步加强服务深度。目前，探访服务记录较为简短，多为简单的问候与慰问。社工可以围绕生理状况、心理状态、社会交往情况等多维度沟通，深入了解服务对象的最新动态与真实需求，提升探访质量。

**片区三：石碁村、官涌村、永善村、南浦村**

**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）需求摸查比较认真详细，使用调研方式比较多元化，从片区到社工点都有进行调研，各社区均能完成并绘制3张地图，建立服务对象汇总表，底数比较清晰，建档工作比较完善，所有兜底人群可以做到一人一档，动态了解需求，建档覆盖率达100%。

（2）服务联动资源比较好，突出志愿者资源比较多的优势，建立多个社区社会组织，项目有一定的美誉度，得到媒体的推广以及服务对象的认可。

**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）片区建档资料需要进一步加强。现时残疾人的建档服务以电访服务为主，建议按照要求增加服务探访，全年实现入户探访全覆盖，增加针对残疾人的服务频次。注意一人一案中需要针对困难群体等进行服务计划策划，需要补充具体的服务步骤、时间节点、人员分工等。

（2）注意整体逻辑框架的问题。其中《社区问题地图》需要与社区治理服务项目设计联动，以社区问题解决为视角，策划特色服务项目。需要关注调研报告的专业性问题。项目虽然使用调研方式比较多元化，但调研总结比较分散，未能整合整体资料，需要整体呈现服务的需求。

（3）服务案例需要进一步提炼。片区暂时的服务案例以个案为主，需要注重社区治理服务成效呈现问题，建议以社区治理服务作为基点，进一步提炼服务案例，产出特色服务案例。

**片区四：海傍村、低涌村、前锋村**

**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）需求摸查比较认真详细，使用调研方式比较多元化，从片区到社工点都有进行调研，各社区均能完成并绘制3张地图，建立服务对象汇总表，底数比较清晰，建档工作比较完善，所有兜底人群可以做到一人一档，动态了解需求，建档覆盖率达100%。

（2）服务联动资源比较好，突出志愿者资源比较多的优势，建立多个社区社会组织，项目有一定的美誉度，得到媒体的推广以及服务对象的认可。

（3）项目以初老青少年志愿服务介入社区治理作为特色服务项目，能有效调动社区资源支持服务，动员多个社区社会组织进行服务，恒常参与养老院等服务，服务覆盖面比较大。

**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）片区建档资料需要进一步加强。现时残疾人的建档服务以电访服务为主，建议按照要求增加服务探访，全年实现入户探访全覆盖，增加针对残疾人的服务频次。注意一人一案中需要针对困难群体等进行服务计划策划，需要补充具体的服务步骤、时间节点、人员分工等。

（2）注意整体逻辑框架的问题。其中《社区问题地图》需要与社区治理服务项目设计联动，以社区问题解决为视角，策划特色服务项目。

（3）服务案例需要进一步提炼。片区关注初老青少年志愿服务介入社区治理的问题，建议以社区治理服务作为基点，进一步提炼服务案例，产出特色服务案例。

**片区五：长坦村、雁州村、大刀沙村**

**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）在本服务周期内，五片区的社工团队能在双百新模式的服务要求之下，根据目前所掌握的基础信息情况，对片区内17类困难群众和特殊群体基本建档。同时，五片区各站点均能按照兜底建档、需求调研、服务计划、个案、小组、社区活动等进行分类归档，清晰有序，便于查阅及评估。

（2）片区五的社工团队在服务开展的过程中，能较好地发挥资源链接者的角色，联动多方的物资、人力及资金资源，共同参与特殊困难群体服务，例如链接石碁镇晨曦志愿服务队，为长坦村低保家庭开展居家清洁；通过微心愿征集，链接广州市慈善会“微心愿·善暖万家”、社区爱心人士的资源，为兜底对象圆梦微心愿；以及链接石碁镇社联会、长坦村委、雁洲村委、社区志愿者等开展的“寒冬送暖”活动等，缓解了该类群体的生活困境。

（3）片区五的社工团队能重视片区的政策宣传工作，通过向辖区内兜底服务对象和居民宣传善行卡、未成年人保护政策、长护险、残疾人两项补贴、支出型困难家庭及临时救助政策等内容，增加了兜底服务对象和居民对相关民生政策的了解及掌握程度，增进了民生福祉。

**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）目前社工站点的需求调研报告均较为简单，尤其是对于兜底服务对象了解程度尚不深。建议进一步完善社工站点的需求调研工作：加强对于困难群众和特殊群体需求评定时的多主体、多元评估方法的整合使用及其呈现；在评估维度及指标的选取上注重从“全人观”支持角度出发，避免过于粗略，以加强服务的依据及服务的聚焦。

（2）考虑优化目前社工点年度计划的撰写套表，目前年度服务规划的主线不够清晰、规划内容过于简略，目标回应性不强。建议从“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”，进一步细致具体活动内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等，能清楚呈现服务目标达成的具体路径，以加强困难群众和特殊群体服务的系统性。

（3）在服务资源的投放上，建议社工点的小组及社区活动可向17类困境人群、特殊群体倾斜，回归双百社工站的主责主业。在服务开展及评估中，留意对于17类困境人群、特殊群体的覆盖的广度及深度。以及对于17类群体的建档工作，在一人一案的需求评估中，对于需求信息的了解及问题评定可以更加细致，并提高入户探访比例。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（石碁镇人民政府）代表认为，社工工作态度良好，主动服务，积极配合镇各职能部门和各村居开展工作；社工站与我镇保持沟通联系，每月定期提交工作简报、汇报服务数据，主动交流突发情况和遇到的困难及解决方案。

**2.需要关注的地方**

购买方（石碁镇人民政府）代表认为，社工站需加强党建引领社会工作服务成效，打造我镇服务品牌，加强社会影响力。

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）项目团队在中期评估后，进一步完善了社工专业能力提升体系规划，收集和分析了社工的成长需求，明确成长目标，并注重对执行情况、社工的成长情况、目标达成情况等进行检视和总结，促进专业能力提升体系建设规划能较好执行。

（2）项目团队重视安全管理工作，制定完备的安全生产制度，如消防安全、危机管理应急预案、三防应急预案、场地安全管理、信息安全管理等制度，明确责任主体，并按照要求落实安全检查、安全教育、安全演练等各项工作措施，执行情况良好。

（3）项目团队服务经验推广工作落实到位，团队不仅能充分利用站点、宣传栏等多样化载体宣传服务，同时能利用各大媒体报道宣传项目服务亮点经验，有利于提升项目服务的美誉度。

**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）项目团队未建立长效的内部督导机制。建议项目团队发挥资深社工的优势，挖掘综合素质较高、综合能力较好的资深社工发挥专业优势，组成内部督导团队，对不同类型、不同从业经验的社工成长需求进行分层分类的分析，和双百督导形成合力，整合运用个督、团督、共学、服务协同等方式，提供更具针对性的专业支持，如针对实务能力较为突出的社工，可注重提升其案例提炼方面的能力，针对新手社工需重视其实务能力的提升等，以促进社工的专业成长。

（2）项目团队的双工联动服务仍有可优化的空间。建议项目团队对双工联动的经验和做法进行全面总结和梳理，持续优化联动服务的覆盖面、内容和深度，树立主动合作意识，发挥双工各自的岗位优势，扩大兜底民生服务的协同工作。

（3）项目团队的服务研究成果产出不足，团队在地服务深耕多年，有丰富的工作经验，但实务研究方面未有相关的成果产出，建议加强对社工实务研究的支持和指导，鼓励和支持社工对项目的典型案例和特色服务等进行成效总结和经验梳理，撰写成案例文章，优化实务研究成果产出。

**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。本次石碁镇社工站的反馈如下：

**1.现场反馈**：经过为期一天的评估，评委针对石碁镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，石碁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、石碁镇人民政府、石碁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，石碁镇社工站本次末期评估的等级为**“良好”（86.16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 | 10 | 10 |
| 服务成效 | 15 | 11.9 | 11.9 |
| 运营管理 | 10 | 8.5 | 8.5 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 15.8 | 15.26 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15.6 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 14.7 |
| 服务质量（第四片区） | 20 | 15.3 |
| 服务质量（第五片区） | 20 | 14.9 |
| 购买方 | 20 | 19 | 19 |
| 督导中心 | 15 | 12.7 | 12.7 |
| 监督方 | 10 | 8.8 | 8.8 |
| **总分** | **86.16** |

**五、结语**

石碁镇社工服务站在番禺区民政局、石碁镇党工委和石碁镇人民政府的大力支持下，在广州市番禺区和悦社会工作服务中心的努力下，已运营5年时间，社工站人员管理情况良好，专业规范管理工作有序规范。宣传渠道多样化，宣传效果较好，积极配合镇各职能部门和各村居开展工作，关注辖区内的兜底群众，服务对象的满意度较高。

建议石碁镇社工站进一步注意人员团队的稳定性，完善专业伦理价值规范考核工作；要进一步关注站、片、点不同层级的服务需求、服务设计以及服务成效之间的关联性，五社联动的成效有待进一步提炼和凸显；进一步加强特殊困难群众和困难群众的建档资料，完善服务的需求评估，加强服务深度。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年8月19日