**大龙街社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月26日—2024年8月25日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区大龙街道办事处**

**项目承办方：广州市阳光天使社会工作服务中心**

**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23日**

**大龙街社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月26日—2024年8月25日）**

大龙街社工服务站（简称大龙街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对大龙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。大龙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23日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对大龙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，对大龙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大龙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。

1. **自我评审阶段**

大龙街社工站结合《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。

1. **实地评估阶段**

评估小组根据评估计划组织实施，对大龙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，对大龙街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、大龙街道办事处及大龙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。

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、大龙街道办事处及大龙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。

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，确认后对大龙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**

**（一）社工站基本情况**

大龙街社工站位于番禺区金海岸花园聚湖二期15栋二梯金海岸居委会2楼，于2016年9月开始，由广州市阳光天使社会工作服务中心负责运营。大龙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22名，其中社工专业人员18名（中级社工师资格6名，助理社工师资格12名），非持证人员4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26日至2024年8月25日。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访2007户，电访2469户，分别完成协议指标量的116.69%、126.88%；专业个案接案24人，服务节数145节，分别完成指标量100.00%，120.83%。开展小组6个，完成30节，分别完成指标的100.00%、100.00%。完成社区活动132场，服务10203人次，分别完成指标的314.28%和459.59%。发展志愿者104名，培育志愿者队伍4支，培育志愿者骨干24名，分别完成指标量的208.00%、200.00%、120.00%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件l）。

从以上数据可知，大龙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）社工站各类人员配置符合协议要求，服务团队专业实力较强。本周期全职社工应到230人次，实到244.5人次，持证社工应到115人次，实到208人次。社工站项目负责人扎根项目多年，服务管理经验丰富，持有中级社会工作者职业水平证书，达到评估要求。项目本周期持续在岗人数为18人，稳岗率为90%，人员团队稳定。目前项目持证社工18人，占总社工数90%，其中助理社工师12人，中级社工师6人。此外，从业2年以上社工18人，占总社工数90%。服务团队专业实力较强。

（2）社工站重视中评意见的整改，积极推进社工的继续教育培训。本周期协议完成继续教育为1380小时，实际完成2323小时，完成达标率为168.33%。每位社工培训满足具体的时数要求。

（3）社工站重视服务对象权益保障的相关工作。首先，制定了服务对象权益保障制度和工作指引；其次，开展了涉及服务对象的合法权益保护工作的专题培训和考核，考核完成后主任和考核成绩相对较差的社工进行个别化的学习教育面谈，工作细致认真。

（4）社工站项目宣传多样化。社工站周围有路标指引，网络地图信息清晰，项目团队积极利用洗楼、社区报栏、网站、QQ群、微信群、公众号等多种方式推广宣传项目服务，便于服务对象寻求服务。社工站媒体宣传工作富有成效，各级媒体公开宣传报道较多。

**2.需要关注的地方**

（1）建议社工站进一步完善专业伦理价值规范考评工作。目前有对社工开展专业伦理价值规范和实践测评工作，建议考评完成后对全站考核的具体情况进行汇总分析，并且及时与社工分享相关情况，以便更好地改进和提升，也可以考虑结合社工的工作实际，采取更加多元化的考核方式。在服务对象权益保障的考核中，注意全面对考核成绩较差的社工开展学习教育面谈，不要遗漏，注意确保全体社工都参与到相关的培训学习当中。

（2）建议社工站根据新的管理办法，进一步完善人员管理细节。根据新管理办法，在劳动合同中规范人员岗位安排。

（3）建议社工站进一步落实服务对象权益保障工作。目前抽查到的两个未成年人个案，“接受服务同意书”均只有未成年人自行签名，没有监护人签名，存在一定的风险，建议要注意防范风险，落实服务对象权益保障的相关工作。

**（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，大龙街社工站有2名党员社工、1名发展对象。在机构党支部指导下执行“第一议题”共学计划，学习党的政策方针6期；签订《党建共建协议》服务协议12份；联动基层党支部合作46次，党员志愿者参与422人次，服务1244小时，服务人次5810人次，链接资源10406.29元，帮扶困境群体微心愿326个，节日、恒常关怀慰问惠及困境群体500人次以上。党建服务项目“凝聚党心 ‘星’邻共融”计划以金海岸片区的党建中心为阵地，联动4个村居委、大龙街妇女联合会、大龙街未成年人保护工作站、大龙街社联会、“星星之友”志愿队（党员+青少年+孤独症家庭志愿者）、“向阳花”巾帼志愿队、广州发展电力科技有限公司团支部、番禺区基层锻炼选调生党支部、广州市好佰年口腔党支部等单位，为辖区128名特殊儿童（包含32名孤独症儿童），提供“融合－培育－融情-融乐-融爱”服务，共开展9场活动，服务392人次，链接12127.29元物资。该项目聚焦特殊儿童，将党建元素、五社联动机制相结合，服务成效较好。
2. 整体服务方面，社工站将18个社工点分为3大片6小片，以“精耕基层·广拓服务”共建幸福大龙为服务主题，运用“五社联动”模式，挖掘整合社区资源、培育发展社区组织与志愿者，围绕社区治理、困难群体服务开展服务，整体服务框架清晰。服务周期内对17类927户、1009人特殊困难对象进行了信息动态更新和建档，其中新增建档739个，完成电访2469人次，探访2007人次，开展个案24个，小组6个，大型社区活动13，中小型活动119个，服务社区居民14914人次，服务指标完成情况较好。
3. 社区培育方面，新培育了社会组织5个（新水坑村守护文化记忆服务队、大龙街儿童青少年志愿服务队等），新培育社区社会组织开展活动6次；新发展注册志愿者104人，新培育志愿服务队4支（星火同行志愿队、微芒成阳志愿服务队、共筑美好社区志愿队、与爱同行亲子志愿队伍），开展志愿者培训和团建3次，开展志愿服务活动354场次，发动志愿者1535人次，志愿服务10989人次，志愿服务时长5683.08小时。辖区共有19个社区慈善基金（18个社区层面、1个街道层面），服务周期筹集社区基金68.56万元，使用社区基金42万元。在服务评价中，调查满意度共112人，其中102人满意度95%以上，综合满意度较高。
4. 注重服务的宣传和服务案例的总结，服务周期获各类媒体报道95次，其中国家级12次、省级3次、市级46次；编撰了社工站的服务案例。
5. 有效地发挥红棉热线的守护作用，制定了红棉热线服务工作机制，规范了社工开展热线服务的态度和流程，签署了红棉热线服务承诺书，拟定了平时和战时的值班安排，建立了红棉守护热线专门服务台账，服务周期拨出和接听红棉热线2979条。

**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）基层党组织的建设依然任重道远。社工站没有成立党支部，在基层党组织的联动、社工站党员后备力量的培养上缺少坚实的组织平台。

（2）困境人群的服务尚需关注本年度新增建档人群（主要是残障人群）的服务评估及跟进。本年度对17类人群做到了全覆盖建档，但具体的服务跟进频次与广州市社工站服务评估要求有一定的距离。

（3）党建引领下五社联动的成效有待进一步提炼和凸显。建议以项目为载体，呈现项目的服务需求、服务计划、服务实施和服务成效全过程，并做好项目成效的总结与提炼。完善社区培育制度及执行情况，建议结合服务实际，缕清志愿者骨干定义、评定标准和认定流程，以便更好指引社工服务点执行；总结提炼社区培育中社工发挥的专业优势，打造社区品牌。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：富怡社区、竹山村、罗家村、美心村、石岗东村、石岗西村、东怡社区**

**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）指标完成情况符合进度要求。美心社区建档49户55人，石岗东村53户57人，石岗西村32户35人，富怡社区29户31人，竹山村15户15人，罗家村47户49人，东怡社区56户59人，片区内实现建档对象全覆盖，专业服务场次、数量和社区治理服务指标百分百完成，“一户一档”和“一人一案”工作落实到位，民生兜底政策宣传有序推进，主题鲜明实用性强。

（2）片区服务痕迹清晰完整。双工联动对兜底人群落实好建档与跟进工作，基本实现困难群众和特殊群体每月一次探电访，重点对象每月一次或两次探访，跟进记录清晰，信息汇总完整，跟进目标明确，回应措施得当，切实帮助困难群体解决物资需求和增强社会支持。

（3）多元共治模式切实推动社区环境改善。在“曦和共治 五社汇力”家园焕活项目推进下，整合社区资金，联动7个社区村居委、街道慈善会、商会、兴业冠名基金、社联会等14个慈善资源主体落地服务，改造社区公共空间，推动公共环境美化，增添娱乐设施，多元主体共建共治提升社区宜居度。

**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几方面需关注：

（1）建议在服务中结合片区实际，切实加强多元主体联动，广泛引入各方力量参与社区治理作用机制建设。如前期调研阶段合作交流，方案设计中共商共议等环节需进一步增强多元主体参与。

（2）建议在专业服务中充分发挥社工角色作用，进一步提升服务质量，切实提高服务成效。专业服务介入策略可更有针对性，问题解决成效待加强。

（3）建议在特色亮点打造中进一步做好发掘与建设工作。片区整体在服务特色亮点打造中待深挖，与辖区资源充分结合，模式提炼与推广应用待加强。

**第二片区：大龙村、金龙社区、沙涌村、城市花园社区、金海岸社区**

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）兜底对象的建档情况良好，其中大龙村应建档数为52份，实际建档数为52份；金海岸社区应建档数为42份，实际建档数为42份；沙涌村应建档数为91份，实际建档数为91份；金龙社区应建档数为56份，实际建档数为56份；城市花园社区应建档数为32份，实际建档数为32份。第二片区的兜底对象全部建档工作完成，并实现100%全覆盖。

（2）社工站的民生兜底政策宣传工作落实到位，全年累计开展了30次的政策宣传活动，该项工作的佐证材料详实，有详细的活动计划书、活动总结报告、每次活动的通讯稿含现场照片、签到表等等。

（3）回访跟进制度的落实、执行到位，第二片区5个社工点均根据自身开展的服务开展了服务回访工作，并且都有个案、活动等相关回访记录材料。

（4）社区资源链接方面，第二片区通过多方资源主体的联动，成功联动了多个社区基金、大龙街妇联、社区企业、物业公司、社区党支部等共同参与到社区治理与社区服务的工作中，全年共链接了16多万元，为社区兜底对象提升生活质量，为社区服务提供资金与物质支持等都发挥了积极作用。

（5）第二片区在推动社区服务的过程中较为重视志愿队伍与志愿者的培育，如沙涌村培育了一支消防安全志愿队、城市花园社区培育了一支“星星之友”志愿队，借助志愿者队伍的建立与培育为社区居民提供更多社区参与的机会。

**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）建议副站长与片区主管在做片区服务设计的时候，可以将有共性社区问题或需求的社区（如金海岸社区与大龙村都是有居民健康相关需求）一同纳入服务设计的考量中，设计跨社区的、放在片区层面的社区治理子项目，实现人手、资源的共享，更好地提升工作效率和资源利用率。

（2）社区服务方面，建议要尽快适应新的双百模式和工作要求，并要重视社区服务项目的可持续发展，优化服务的策略，因为当社区服务聚焦在单一社区时，人、财、物、社区组织等社区要素就基本固定和明确了，社区服务的项目就是围绕着这些相对稳定的要素来开展人力动员、资源整合等工作，因此更便于关系网络的搭建、社区资源的整合与运用，并最终实现社区居民生活质量的提升。

（3）文书查阅中发现部分活动文书的签到表缺失，其中沙涌村的两个消防活动、大龙村的幼儿园口腔义诊活动、金海岸社区的中秋节活动均没有签到表，建议社工站要做好文档管理的规范工作和检查工作。

**第三片区：傍江东村、傍江西村、新桥村、新水坑村、旧水坑村、茶东村**

**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）该片区善用社区文化资源，“以文聚人”，搭建社区参与平台，激发社区居民的参与积极性。社工以“龙舟文化”为抓手，通过开展龙舟手工活动、龙舟体验活动等，在6个社区中搭建了社区文化交流平台，吸引居民参与社区活动，不仅丰富了社区文化生活，还提升了社区居民对社区事务的关注度，提升了社区的活力和凝聚力。

（2）该片区在志愿服务队伍培育方面表现出色。该片区创新性地探索“1+7+2”（1个文化互动平台+7支服务型的组织队伍+2个社区服务供给）社区治理策略，培育及孵化出微芒成阳志愿服务队、益路同行志愿服务队、“金话筒”志愿服务队、文化慈善服务队、“守护文化记忆”服务队、“帮帮团”志愿服务队、夕阳红志愿服务队等7支服务型的组织队伍，成功推动了困难家庭社区融入难、传统文化社区认知度低、社区居民环境保护意识低、社区公益慈善资源利用度不高等4个社区公共问题的解决。

（3）该片区以社区文化为抓手，以社区基金为平台阵地，营造了“人人慈善、友爱互助”的社区慈善文化氛围。该片区围绕着“文化+慈善”主题，以文化互动、慈善义卖等形式，为社区主体搭建联盟平台，提升了居民参与慈善服务的意识，推动了全民参与公益慈善事业，为社区基金募集爱心善款，有效地扩大了社区基金“蓄水池”。

（4）该片区能够积极落实兜底民生政策宣传工作。该片区驻村社工与直聘社工共同商讨政策宣传计划，联动开展30场次兜底民生政策宣传活动，服务以社区宣传、入户宣讲等形式铺开，内容包括老年人救助政策、低保低收政策、临时救助政策、医疗救助政策、未成年人保护政策等，让广大群众更加了解与自己切身利益相关的优惠政策，提高了政策的知晓率和覆盖率，为更多有需要的群众提供了及时有效的帮助。

（5）该片区的服务经验总结和案例产出比较好。该片区社工通过对服务经验进行总结，撰写了《社工以联动多方主体参与，助力低保家庭共建家园》《“五保资格被取消，社工助孤寡长者笑对人生”——ABC情绪疗法于丧偶独居长者的应用》《天使社工助力低保长者解决住房问题》和《中国式现代化视域下乡村社会组织的孵化与培育——以广州市番禺区新水坑村“守护文化记忆”服务队为例》《凝聚文化力量·共建慈善联盟——以“1+1+2”服务模式助推新水坑村慈善文化》等多个服务案例，呈现出较好的专业性。

**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）建议进一步完善服务需求调研和年度计划。该片区目前通过居委访谈、问卷、社区走访观察、过往服务资料分析等方式确定了长者健康维护问题、社区环境整治问题、困境群体社会支持网络薄弱问题，但是未对这些问题开展调研，对这些问题涉及的目标人群数量及分布、问题的基线数据等缺乏了解，建议针对这些想要介入的问题开展专题调研，对问题的表现和成因进行深入分析，进而制定更加有针对性的年度服务计划，同时完善年度服务计划，年度计划的目标描述应加强对成效指标（如服务对象改善情况或者社区问题解决情况）的关注，目标描述应符合SMART原则，同时建议将项目内容细化成可以执行的服务指标，结合社区问题地图、社区资源地图、服务对象分布图等，明确各项活动实施的时间、地点、负责人等信息。

（2）建议进一步加强兜底服务对象建档资料。一是目前针对一户多人的建档对象还没有做到“一人一案”，建议针对这类对象每个人都应该单独开展服务需求评估、制定服务计划，同时将个人的服务跟进情况附在个人跟进计划后面；二是建议加强个人服务需求评估和服务计划的深入性和细致性，目前查阅的资料，多数服务对象均没有明显需求，跟进计划多是根据分级评估要求定期跟进，针对性不足，跟进成效不突出。建议从身体康复、经济援助、情绪支持、政策宣传等方面进行深入的需求评估，进而根据需求评估结果制定更加有针对性的服务计划。

（3）建议进一步加强年度服务计划的落实。在服务落实方面，除了完成年度服务指标之外，还应加强服务内容跟年度计划的一致性。现场查阅资料发现部分社区活动的目标过于关注活动本身，缺乏了年度目标思考，建议社区活动背景描述要加强对服务需求和服务逻辑的分析与说明，社区活动目标要加强跟年度服务计划目标的一致性，社区活动内容要能够体现如何促进活动目标的实现。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（大龙街道办事处）代表认为，大龙街社工站各项工作均能落实到位，工作态度认真负责，积极主动，能很好地完成日常工作和街道下达的任务。

**2.需要关注的地方**

购买方（大龙街道办事处）代表认为，希望社工站在下阶段工作中继续关注特殊困难群众和困难群众的情况，落实日常走访工作。

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）项目团队重视服务力量建设。团队内部督导配置到位，与双百督导分工协作为社工提供全方位支持，各项督导、培训和共学工作落实扎实。同时，团队强化了与直聘社工的联动服务合作，项目社工与直聘社工能够建立恒常沟通机制，实现社工点联动全覆盖，包括政策宣传、探访服务、政策业务办理与转介、民生服务台账信息共享等，推动“双工”服务融合、优势互补。

（2）项目团队的内部管理到位，能够持续完善涉及安全管理、规范办公、服务监控等方面的内部管理制度，能定期落实有关安全检查、安全教育、安全演练等工作措施，较好确保了项目的安全、有序推进。

（3）项目团队的服务经验宣传推广工作落实扎实，能充分利用公众号、视频号、微信群、宣传单、社区宣传栏等各种渠道开展服务宣传，并积极利用各大媒体报道宣传亮点服务经验，持续扩大了项目服务的社会美誉度和知晓度。

**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：

本服务年度内，项目暂无实务研究成果产出，建议项目团队发挥资深社工的优势，通过多种方式，鼓励、协助社工对经验进行深入剖析和总结提炼，挖掘项目的特色服务、典型服务案例的经验做法，形成案例文章并积极向国家级期刊投稿，促进在更高平台推广项目服务经验，提高项目的影响力。

**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。本次大龙街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对大龙街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，大龙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、大龙街道办事处、大龙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，大龙街社工站本次末期评估的等级为**“良好”（88.95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 | 9.3 | 9.3 |
| 服务成效 | 15 | 12.47 | 12.47 |
| 运营管理 | 10 | 9.3 | 9.3 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 16.2 | 16.08 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 16.15 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 15.9 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 13 | 13 |
| 监督方 | 10 | 8.8 | 8.8 |
| **总分** | **88.95** |

**五、结语**

大龙街社工服务站在番禺区民政局、大龙街党工委、大龙街道办事处的大力支持下，在广州市阳光天使社会工作服务中心的努力下，已运营第8年。社工站管理制度完善，工作人员稳定，稳岗率高；工作态度认真负责，积极配合街道各职能部门和各村居开展工作，善用各式宣传渠道进行社工站宣传。落实“双百工程”的服务要求与任务，将18个社工点分为3大片6小片，以“精耕基层·广拓服务”共建幸福大龙为服务主题，运用“五社联动”模式，挖掘整合社区资源、培育发展社区组织与志愿者，围绕社区治理、困难群体服务开展服务，整体服务框架清晰。

建议社工站持续强化党建引领，完善服务需求调研和年度计划，加强兜底服务对象建档，落实服务对象权益保障工作；建议在服务中结合片区实际，切实加强多元主体联动，广泛引入各方力量参与社区治理作用机制建设。在专业服务中充分发挥社工角色作用，通过多种方式，鼓励、协助社工对经验进行深入剖析和总结提炼，挖掘项目的特色服务、典型服务案例的经验做法，形成案例文章并积极向国家级期刊投稿，促进在更高平台推广项目服务经验，提高项目的影响力。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年8月23日