**石碁镇社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月24日至2025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2月19日**

**石碁镇社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月24日—2025年8月23日）**

石碁镇社工服务站（简称石碁镇社工站）中期报告，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、中期评估背景**

2024年2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中期评估工作。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.出具中期评估报告**

在评估工作结束后10个工作日内，向番禺区民政局、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，2024年8月，由广州市阳光天使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。

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2024年8月24日至2025年8月23日。本次考核期为2024年8月24日——2025年1月31日，考核5个月。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访3689人次，电访3584人次，分别完成协议指标量的105.40%、110.11%；个案接案18个，112节，分别完成协议指标量的64.28%、80.00%；完成小组4个，20节，服务204人次，分别完成协议指标量的80.00%、80.00%、136.00%；完成社区活动46次，服务6811人次，分别完成协议指标量的191.67%、1418.96%；培育志愿者51名，志愿者骨干15名，培育志愿者队伍2支，分别完成指标的102.00%、75.00%、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）人员配备情况较好。社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定，从业两年以上社工14人，占协议社工总人数的70%，持续在岗16人，稳岗率为80%。员工考勤记录清晰。社工站注重人员培养，制定了社工个人成长计划，社工继续教育时数超标完成。社工站项目负责人自2012年10月起任职社工，2016年6月取得社会工作师职业水平证书，2015年11月起主要任职本机构的管理岗位，从事社工服务与管理累计年限6年以上，资质和资历符合相关要求。

（2）服务管理制度基本建立，并有一定程度的落实。包括服务内控制度，通过日常各级工作会议推进工作落实，监测服务质量，同时定期组织机构内评，阶段性检视服务成效，持续改善服务质量；建立了基本的服务规范流程，服务记录能呈现服务开展情况，个案回访能针对介入情况进行时间安排和重点跟踪；专业价值伦理规范和服务对象权益保障方面有实践管理制度，尤其是服务对象权益保障方面的内容比较详实，项目就此开展了内部学习，以知识测试和社工绩效进行考核，在日常信息公开、服务知情告知和服务指引中有落实。

（3）宣传渠道多样、有效。站点在网络地图上可导航到达；项目日常能善用各社区宣传阵地，定期更新服务宣传资料、开展外展宣传活动，提高服务知晓度；使用微信公众号及时发布服务资讯；站点开展的服务获得官方主流媒体报道，逐步扩大服务影响力。

**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）人员管理方面，个别新入职非持证社工未及时接受培训，社工离职手续办理所存档的资料不够规范。建议完善人员管理，非持证社工入职当月需接受社会工作行业组织管理、培训并获得相关证书才可从业；执行人事程序时的信息登记要准确、清晰。

（2）制度建设与实施仍有提升空间。场地管理制度未结合服务场所管理权限制定，针对日常巡查发现的问题整改跟进不足；在社区工作流程中，欠缺服务前测的指引以及落实，专业伦理价值规范实践制度中月度评核的内容未能完全实施。建议结合实际情况，提升场地管理制度的可执行性，制定有效的整改措施并落实；针对服务流程的各个步骤制定清晰的工作指引，落实服务制度。

（3）服务签署的规范要加强。服务记录中负责社工栏目需签署社工全名；个案服务须知需按指引填写、对列出接收意见反馈的负责人也需明确到人；“授权服务同意书”签署的信息要完整，集体培训记录需有参加者培训反思和签名。

**（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）社工站通过执行“第一议题”学习教育常态化，有效提升全体同工的政策认知水平，增强服务意识和政治站位，按月度制定“党建教育主题计划”，并严格落实，社工参与度达到100%；开展社区宣传56场次，让村民及时了解党的各项惠民政策；牵手粤桂青年参观红色文化基地，传承红色基因；与10个党建共建单位联合开展党员志愿服务12场次，服务5810人次；配合镇街开展应急服务52次，及时化解危机。同时，聚焦特殊困难群众居家安全，开展“暖心筑梦”计划，整合公益资源、培育“居家安全卫士志愿队”，完成了7户家庭居家改造，打造“党建+社工+慈善+志愿”的服务品牌，成效积极。

（2）主动应对承接机构调整所带来的挑战与机遇，实现平稳过渡，服务衔接流畅。组织力量开展“自下而上”的需求调研，摸清问题并完成了全镇19个村居17类特殊困难群体1231户1372人全覆盖建档服务，联动“双岗双工”，完成探访3689人次，电访3854人次，重大节日探访3次；自上而下搭建框架、设计服务，推行“三级服务管理模式”，明确“党建引领、兜底服务和社区治理”三条主线，方向明确，策略合理。同时，制定了完善的“红棉守护”热线工作制度，服务台账清晰，半年服务5947人次，有效缓解了群众急难愁盼的问题。

（3）“五社联动”机制健全，执行有力。评估期内所培育的社区组织和志愿服务队伍积极开展社区服务，最大化发挥同行者作用；资源链接能力强，半年完成资源整合65.1万元，其中“慈善社区我先行”募捐行动筹募资金达到60万元，为发挥“五社联动”成效奠定了坚实的基础。通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共102人接受调查评价，99人满意度95%以上，综合满意度较高。此外，收到感谢信26封、锦旗2面、区级以上媒体报道53篇，社工服务受到群众满意、政府认可和媒体报道。

**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：一是社工站目前尚不具备成立党组织的基础，建议创造条件加快党组织建立的进程；二是所开展的“第一议题”学习，缺少组织依托，建议调整名称，严谨用语；三是2名党员的组织关系均不在工作地或者机构党组织，一定程度上影响了党员社工常态化的教育、管理、监督和服务，建议严格按照党章要求，纳入在地党组织，强化党员管理；四是“暖心筑梦”党建项目，缺少在地元素，建议与石碁见深度绑定，积极打造在地化的石碁党建服务品牌。

（2）服务设计在现有的服务策略和理念指导下可以做适当优化调整，关注如下几点：一是服务框架图搭建存在将两种不同维度的元素并列的情况，建议正确处理资源和服务主线之间的关系；二是服务计划仅仅体现了“党建、兜底和治理”三条主线，没有从直观上与站、片、点服务逻辑做关联，建议将“三个层面”与“三条主线”融合起来，重新搭建；三是项目化思维仍然占据了服务的主导地位，在一定程度上与“双百”模式和政策导向有偏差，建议从站、片、点三个层面上有选择把控重点，确保兜底服务的基本保障；四是从服务执行层面看，重点不明显，站要强化党建和统筹服务，“片”注重以共性需求为基础的特色和亮点服务，“点”则聚焦兜底服务和问题解决。

（3）需求调研的有效性不高，对数据的分析不深入，其结论在服务中的运用也相对不足。例如，“社区问题图”未呈现需求调研的结论和问题，且不同村居雷同度较高，大多为现象描述而非问题本身，兜底对象的服务计划针对性不强，服务的一致性较高，不能很好地体现“一人一案”，建议根据个性化需求制定服务方案，进一步提高针对性。此外，“五社联动”在项目实施、问题解决、疑难案例中的体现不足，建议加强融入，进一步提高联动成效。

**（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）片区一的服务团队成员由1名片区主管和2名片区社工组成，其中2名持证。服务团队在地化程度高，团队成员稳定，有利于开展本土服务项目。片区整体服务步骤基本完整，服务文档也能够按照评估要求有序归类，索引清晰，便于平时督导及评估核查。

（2）片区一的社工团队主要服务于金山、桥山、文边和凌边这4个村，能根据目前所掌握的基础信息情况，为295名困难群众和特殊群体建立了服务对象家庭信息汇总表。对片区内17类困难群众和特殊群体基本建档及动态跟进，保障了片区17类群体的基本需要。

（3）片区一的社工团队能积极整合社区慈善资源，通过合作服务，运用五社联动的工作模式，以“带动参与、强化能力、提供平台”的服务策略，助推了社区慈善参与服务，动员社区的更多居民来共同参与社区治理服务，共建社会治理共同体。

**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）进一步完善服务的需求评估，关注不同需求调研方式（多主体、多手法）所获信息的整合，从而保证对在册的17类困难群体、特殊群众有一个较全面的调研了解，加强服务依据的呈现。同时，建议可根据17类群体的内部人群差异特点进行调研，从而更好地明确重点对象需要重点关注的问题，以确保片区服务的兜底工作。

（2）建议片区一的社工团队进一步厘清“社工站—社区片—社工点”的三级服务管理机制，加强“片区服务”意识，关注从下而上汇总各站点的服务需求，再从上而下地进行各站点的服务安排。

（3）建议片区一的社工团队加强服务成效的管理意识：（1）在片区服务逻辑框架的搭建上，区分好服务目标与服务内容，建议在“五社聚力，健康同行”计划中的服务目标以服务成效为导向。（2）进一步细致片区年度服务规划中具体活动内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等，从而有助于其后期的服务指引及中、末期的成效评估。（3）关注服务开展过程中对于17类困难群体的服务覆盖面，以及个别活动对于片区服务目标的回应程度。同时，在服务建档中，需要留意建档信息的准确性，并逐步提升入户建档率。

**片区二：大龙社区、岐山社区、塱边村、莲塘村、小龙村**

**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）片区二社工团队专业素质高，工作认真负责。片区二团队成员由1名片区主管、1名中心副主任及3名片区同工组成。在专业资质方面，片区二1名同工持有社会工作师资质，3名同工为社会工作本专业毕业生。片区服务团队成员专业能力强，在地化程度高，有利于服务落地推进。

（2）片区二本周期服务逻辑清晰，服务落地执行情况较好。社工在服务周期开展之初通过对社区相关工作人员的访谈，对困难群众和特殊群体的问卷调查以及撰写社区导向报告等方式进入社区开展需求调研，形成了比较翔实的社区调研报告。在此基础上，每个社工点都制定了具体的年度服务计划。服务逻辑清晰合理。截至中期评估，片区二各项服务指标完成情况良好。

（3）片区二包括大龙社区、岐山社区、塱边村、莲塘村、小龙村等两居三村。各个社工点已经基本摸清社区困难群众和特殊群体的底数以及基本情况。就17类人群的统计，大龙社区共有103人，岐山社区共有57户64人，塱边村共有15户16人，莲塘村共有41人，小龙村有71户80人。社工已经能做到分级分类建档，已经能做到“一户一档”“一人一案”，定期跟进服务，100%全覆盖。

（4）片区二各个社工点都深入了解社区文化方面的需求，拟协同打造“同心共建·碁迹弘扬项目”。片区二有力抓住辖区红色文化资源的优势，各个社工点深入分析社区在文化方面的需求，试图形成合力打造片区服务特色，有一定的创新和亮点。

**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）片区二的需求调研工作还需进一步优化。首先，对于困难群众和特殊群体个性化需求了解难以通过统一的问卷调查发现，其次，对“同心共建·碁迹弘扬项目”的需求还需进一步提炼聚焦。

（2）片区二对困难群众和特殊群体的服务仍需进一步夯实。一方面目前部分档案资料还比较简单，难以反映出困难群众和特殊群体的具象，不利于后续精准服务的落实；另一方面对于一些困难群众和特殊群体中的疑难案例的整合服务及成效总结还有待进一步加强。

**片区三：南浦村、永善村、官涌村、石碁村**

**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）片区三目前的负责片区长已驻扎该社区多年，对于本片区的基本情况，社区特点及人群构成等有一定程度的了解，并具有较好的项目管理意识。同时，片区的整体服务步骤基本完整，也能根据新指标体系的要求进行服务文档的规范归类、整理。

（2）片区三的服务团队在服务开展中能积极运用“五社联动”的工作模式，汇聚了村委党支部、企业党支部、社区社会组织、社区志愿者等社区多方力量，为特殊困难群体打造社区帮扶网络。在重大节假日、特殊天气以及流行病期间，及时为特殊困难群体提供灾害预警资讯以及关爱物资，为服务对象送去了社区的温暖与关怀。

（3）片区三的社工团队，在“五社聚能，智慧赋能”计划的服务中，搭建了社区参与平台和服务合作，通过数字认知的训练，知识学习讲座的开展和专业运动的指导等多元服务的提供，不仅促进了社区多主体参与认知障碍管理，而且在一定程度上提升了长者的健康认知意识及管理能力。

**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）可进一步完善服务的需求评估，在使用问卷调查方法收集服务信息时，在评估指标的选取上可以更加的严谨及全面，以对服务方向有更准确的把握及增强服务的有效针对性。

（2）建议片区三的社工团队进一步厘清“社工站—社区片—社工点”的三级服务管理机制，加强“片区服务”意识。建议片区关注从下而上汇总各站点的服务需求，再从上而下地进行各站点的服务安排。同时，在片区的年度服务规划中，建议区分好服务产出与服务内容的差异，并将目前拟定的服务框架内嵌于服务的具体计划中。

（3）在具体服务的开展中，需关注社区活动对于17类困难群体的覆盖面，以及个别活动对于片区服务主旨的回应程度。同时，在服务建档中，关注服务跟进问题与需求评估的一致性，且需要逐步提升入户建档率。

**片区四：低涌村、海傍村、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）机构刚进驻社工站之初，片区四社工能通过社区导向报告对社区的人口结构，政治、经济、文化、社会、生态文明、社区问题及可利用资源等进行深入的分析；也同时对村居相关人员进行深度访谈，对特殊困难群体开展个体的需求调研等多元化的方法深入社区，熟悉了解各个社工点的情况。社工能真正深入社区，深入困难群众和特殊群体的家中，了解真实的生活图景，较好地遵循社工专业伦理要求。

（2）片区四包括低涌村、海傍村、前锋村等三个村。社工已经能摸清困难群众和特殊群体底数，目前困难群众和特殊群体346人308户，同时做到为各类困境服务对象分类建档，建档率应达100%，做到“一户一档”“一人一案”。同时也有定期地跟进，及时更新《服务对象家庭信息汇总表》。

（3）片区四积极下沉社区开展民生政策宣传活动。本周期开展了老年人防诈骗宣传活动，“广州市老人优待办法”惠老主题宣传活动和关爱老年人心理健康宣传活动等，居民参与积极性较高。

（4）片区四积极联动多方，凝聚公益力量共建爱老社区。社工联动石碁镇第八人民医院、联动前锋村消防队、联动番禺区美容美发协会、番禺电缆集团有限公司、广州市银禹环保建材有限公司和中国共产党广州市番禺区石碁镇海傍村委员会等，一方面调动社区资源，营造良好的社区慈善氛围，另一方面让长者的多元服务落到实处。

**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）建议社工后续进一步优化困难群众和特殊群体的个别化需求评估。目前社工对于困难群众和特殊群体需求评估使用的是统一的问卷，但是由于困难群众和特殊群体类别众多，情况差异较大，建议后续开展建档时注意进行一些个别化的需求评估，以便能精准开展服务。

（2）建议片区后续进一步完善“和谐共融·康乐共享计划”长者睦邻友好型社区项目。目前项目需求比较多的是普遍化长者共性需求，缺乏片区具体的特点呈现，同时对困难群众和特殊群体的聚焦不够，建议要注意进一步优化完善。

**片区五：长坦村、雁洲村、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. 能用技术手段清晰立体展现社区基础情况。每一个村居的社区问题和社区资产概括得比较全面，既能用图来展示，也能用文字来进行条理性归纳汇总，便于查阅和了解概貌。
2. 社区基金管理档案比较清晰。能够清楚知晓年度社区基金使用方案及预算情况，具体到每场活动还有具体活动使用经费的方案，且能提供社区基金的管委会名单、二维码，也能够明确在社区基金管理过程中，五社联动委员会在推动社区基金管理事宜当中的职能和角色。
3. 村居一级志愿者管理资料比较健全。能够清楚了解一般志愿者队伍及骨干志愿者队伍的培育及建设情况。兜底困难对象的个人（含家庭）服务资料健全。相关信息更新及时，便于查阅、内容齐整。能够较好地开展需求调研和问题摸排工作。认真开展村居需求调研、撰写需求调研报告，对服务的村居具体问题和典型需求能够有比较准确地了解，找到比较适切和能够驾驭的解决方案。
4. 较好地完成了半年期项目任务指标。服务数量指标、进度指标顺利完成，整体服务情况良好，服务团队有较好的协作意识和较强的合作经验。

**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. 文件重复问题。如需求调研报告当中的附件2村居民政干部访谈提纲，与社区导向报告后附的村居服务需求访谈提纲重复。档案信息前后不一致。如档案一览表和特殊困难群体服务信息档案表当中的信息有部分对应不上。
2. 探访质量待提升。如对特殊服务对象18岁的江俊朗的本期内探访服务共8次，没有一次是与其本人进行接触，有六次与父亲接触，有一次与舅舅接触，还有一次与村委接触，对于服务对象本人的了解不足，建议增加对其本人的探访，以了解更全面的一手资料，从而便于提供精准的服务。未见跟踪回访机制及对应佐证。
3. 组织分类不够科学。如服务资源整合表当中“服务计划”类别，“政府部门”与“社会组织”的类别区分情况不够科学，需调整完善。 社区资源分析不足。在指导理论上，建议在地区发展模式理论、社会支持理论基础上，增加社会策划模式理论，也即在一个相对贫弱的村居中，将专家力量作为引导社区发展的核心力量，同时，用地区发展模式，动员社区居民积极参与，引导社区居民成长，两个方向同时发力，助力长坦村多维度解决问题、快速成长。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

经访谈，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**

经访谈，购买方（石碁镇人民政府）代表认为，社工站需强化党建引领社会工作服务成效的评价，打造服务品牌以及提升社会影响力。

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）项目团队在人员专业能力提升方面取得了一定程度的实质性改善。项目团队能根据团队特点分层分类设计能力提升的内容及目标，并重视内部督导团队的建设与作用发挥，建立每月“内部”共学机制，积极组织与引导，充分激发了社工们的学习热情，在培训督导过程中，社工们表现出了较高的参与度与投入度，能够主动地参与到学习与实践中。同时，项目团队还定期对能力提升工作进行阶段性总结，及时发现问题并探索改进方式，不断完善能力提升体系，为社工的专业成长提供了有力支持。

（2）项目团队重视“双工”“双岗”服务联动，制定责任明确、内容清晰的工作联动机制，项目社工与居委会、直聘社工联动密切，合作开展政策宣传、探访困难群众与特殊群体、组织社区健康与安全宣传活动等，有效整合了社区内的服务资源，形成了强大的服务合力。

（3）项目团队重视经验推广工作，通过多维度、全方位的宣传策略，积极展示社工站项目的服务成效和社工的专业风采，利用各种媒体平台，尤其是多次在国家级媒体平台上发布服务信息与动态，传播服务理念和工作成果，提升了社会对社会工作的认知度和认可度。

**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：

项目暂未取得突出的研究成果。建议项目团队充分利用项目内外部的专业支持资源，如机构的专业指导、内部资深社工、行业专家的经验分享等，对已有案例进行深入分析和挖掘，进一步提升案例生产的质量和水平。同时，拓宽投稿渠道，积极与国家级期刊建立联系，争取在更权威平台上发表高质量的研究文章，将项目的实践经验转化为理论成果。

**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，石碁镇社工站本次中期评估的等级为**“良好”（87.55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 | 9.98 | 9.98 |
| 服务成效 | 15 | 11.3 | 11.3 |
| 运营管理 | 10 | 9.3 | 9.3 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 16 | 15.97 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15.2 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 16.75 |
| 服务质量（第四片区） | 20 | 15 |
| 服务质量（第五片区） | 20 | 16.9 |
| 购买方 | 20 | 19 | 19 |
| 督导中心 | 15 | 13 | 13 |
| 监督方 | 10 | 9 | 9 |
| **总分** | **87.55** |

**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，在广州市阳光天使社会工作服务中心的努力下，已运营半年多，社工站人员管理情况良好，团队专业素质高，工作认真负责，为辖区内的居民提供不同类型的社工专业服务，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。

建议石碁镇社工站加强机构人事管理工作的规范与严谨性，并加强机构在人力资源管理专业方面对项目点的支持。创造条件加快党组织建立的进程，进一步优化困难群众和特殊群体的个别化需求评估，加强服务成效的管理意识。

附件：1.石碁镇社工服务站指标完成情况统计表

2.石碁镇社工服务站工作人员情况统计表

广州市番禺区社会组织联合会

2025年2月19日