**大龙街社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月26日-2025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2月24日**

**大龙街社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月26日-2025年8月25日）**

大龙街社工服务站（简称大龙街社工站）中期报告，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、中期评估背景**

2024年2月24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的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、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。

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2024年8月26日至2025年8月25日。本次考核期为2024年8月26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1627户，电访3795户，分别完成协议指标量的50.22%%、42.66%；专业个案接案13人，服务节数69节，分别完成指标量54.17%，57.50%。开展小组3个，完成16节，分别完成指标的50.00%、53.33%。完成社区活动61场，服务5377人次，分别完成指标的145.24%和320.06%。发展志愿者58名，培育志愿者队伍2支，培育志愿者骨干18名，分别完成指标量的96.67%、90.00%、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）在人员配备方面，社工到岗情况符合有关规定。社工站项目负责人资质符合相关要求，2年以上社工占比55%，社工继续教育时数达标。

（2）社工站组织开展专业伦理价值共学，不仅对社会工作价值观和专业伦理的理论知识进行梳理学习，并结合实践对服务中的伦理困境进行讨论，有助于员工将理论与实践进行结合，更好的将服务规范落到实处。

（3）社工站积极推动引导社工通过服务案例撰写，对工作进行反思、总结，有助于促进服务的持续改进，也有助于扩大社工站的专业影响力，值得肯定。

**2.需要关注的地方**

（1）评估周期内社工站存在一定的人员流动，持续在岗12人，稳岗率为60%，特别是管理层（主任、副主任及片长）调整较大，建议予以关注，充分考虑管理层对社工站服务的影响，做好衔接与过渡，保证服务质量。

（2）社工站虽有制定个案、小组和社区服务规范流程和指引，但通过抽查个案、小组及社区活动文书，发现存在未按照指引落实日常服务管理的情况，例如未按照规定时限提交活动方案或撰写活动总结、活动未按归档目录存档报名表等情况，建议予以完善。

**（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）党员社工的学习教育推进积极，“党建+公益”的服务探索有力。社工站现有党员社工3人，依托机构党支部“第一议题”拟定、落实“共学计划”主题清晰、安排详尽，党建知识和政策、会议精神学习主动，社工站配合街道开展应急公共服务积极，且重视困境群体的“微心愿”，积极联动基层资源开展扶贫帮困、助学助残等“党建+公益”服务，特殊群体的急难需求的得到了较好的跟进与回应，值得肯定。

（2）服务设计重视策略机制和社区治理的结合与嵌入。社工站紧扣前期调研发现的困难群体的需求和社区治理的公共服务议题展开项目设计，强调“五社联动”机制在项目中的执行推广，重视社区资源、社区组织和志愿者的调动参与，积极推动双岗双工联动机制在民生政策宣传和服务中的落地执行，兜底保障和社区治理在多元联动模式下得到了较好的兼顾与平衡，值得肯定。

（3）“五社联动”在自主链接资源和社区培育方面的成效较为突出。社工站重视带着困境需求、房屋重建等治理议题去整合辖内爱心企业、爱心个人等各方资源和力量，积极活化社区基金池、发挥资源补给力，截止中期评估时协助大龙街已筹集有428074.63元社区基金，已自主链接有299560元社会资源，新培育有1个社区社会组织、2支志愿队伍，新发展志愿骨干16人、新登记志愿者58人，多元联动的成效较过往稳中有进，值得肯定。

（4）服务质量和成果重视案例提炼和机制研究。社工站及时整理服务案例和服务机制，积极撰写宣传资讯和研究论文，截止评估时已在粤港澳大湾区社会工作学术研讨会发表论文1篇，在《社会与公益》杂志发表案例研究1篇，在区级及以上媒体发表正面报道15篇次，整理优秀案例集1册（7篇），对社工专业技巧的运用和“五社联动”机制的模式探索积极，值得肯定。

（5）服务对象评价和社会美誉度较高。社工站重视困难对象的需求回应，“问题解决清单”较为全面地反映了兜底服务的落实与覆盖成效，3面锦旗和41份感谢函/信较好地体现了合作村居、帮扶对象对社工和服务的肯定与支持，95%以上的满意度较好地彰显了社会影响力的持续增长。

**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）党建项目的主题和成效有待聚焦，“党建与服务同步关联”有待提升。建议社工站进一步与村居党组织明确共建合作拟回应的需求、助力社区治理的具体方向、参与社区服务的活动主题，进一步加强对辖内红色文化、红色资源的挖掘与利用，以进一步加大党建元素在服务中的直接、明确的关联、进一步提升党建服务的主题成效。

（2）需求对问题（是什么）及其溯源（为什么）的分析有待深入，服务设计对点-片-站的层次规划有待明晰。建议社工站在发现问题的同时，进一步深入挖掘问题在不同群体不同村居的具体表现、可能的主要原因、解决的方式方法，进一步明确各需求各问题在点、片、站等不同层次回应的项目重点和具体思路，以进一步理顺项目逻辑、优化项目设计。

（3）“红棉守护”热线服务对未接听、未接通、不接听、空号等特殊情况的跟进和回应有待补充完善。建议社工站高度关注热线拨出后遇到的无人接听、未接通、空号等特殊情况，及时跟进可能的原因，及时完善相关的细则指引，以筑牢保障防线。

（4）项目特色和服务品牌有待进一步挖掘打造。建议社工站在完成量化指标、总结案例和服务成效的基础上，进一步加快服务品牌、项目特色的定位和规划，加大项目品牌的研发，着力加强对社区治理的特色、志愿服务的特色、联动机制创新和服务亮点等的提炼和研究，以更好地促进具有鲜明的大龙特色的、高显示度的服务发展。

**（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）片区一配备了1名片长和4位社工点的社工，持续在大龙街工作满2年的社工有4人，团队在地化程度较高，有利于服务项目持续开展。

（2）片区一的社工团队对于片区的困难群众及特殊群体的基本情况有一定程度的掌握，底数清，已对片区314人295户的困难群众和特殊群体进行了探访、电访的摸查建档。片区服务文档能够按照新评估标准要求有序归类，索引清晰，服务指标情况完成良好。

（3）片区一的社工团队在服务开展中能关注社区内在力量及动力的发掘。社工团队在日常开展服务中能注重挖掘、培育及发展志愿者队伍，本年度共培育了六支各具特色的志愿服务队伍：星火同行志愿队、美善同心志愿队、为美家园志愿队、共筑美好社区志愿队、竹梦未来志愿队以及晴空志愿服务队伍，推动了社区居民在社区服务及发展中的参与程度。

**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）需进一步完善对于17类困境人群、特殊群体需求信息的收集及分析工作：加强需求信息的收集、整合及过程的呈现；在需求问题的了解上，尤其在原因的分析上可更加细致及深入，以能对后续服务有更好的方向指引作用。

（2）在站点的服务规划及服务执行上，希望社工团队能继续下沉到各社工点，更扎实地去把握片区各点情况，尤其是其中人口占比较大的残障人士等特殊群体在生活中的照顾需求，以搭建社区照顾体系或社区互助的服务主线来完善目前的兜底服务内容。其次，在片区的服务规划上可加强对于兜底服务的关注和服务资源的投入，以及关注在服务开展过程中对于17类困特群体的服务覆盖面，以更好地凸显双百社工站的主责主业。

（3）进一步完善对于17类困难人群、特殊群体的一户一档、一人一案的建档工作：服务对象建档中基本情况的完善，如家庭结构图的绘制；服务档案前后信息的一致性；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的具体化及切实跟进等。

**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）社工关注兜底人群服务，制定困难群体和特殊群体跟进机制，为17类困难群众和特殊群体提供多种服务。各个社工点已经实现100%全覆盖建档。社工对出现特殊情况的服务对象，能积极发挥作用，服务跟进到位。

（2）社工的专业服务能力较好。一线社工在个案、小组、社区服务的专业手法比较成熟，能够为有需要的社区居民开展个案辅导，在个案跟进的过程中能够看到社工在需求分析和问题干预上进行正向努力和尝试，在一定程度上协助当事人及其家庭解决困难，社工在个案、小组、社区服务中专业角色发挥得当。社工服务团队工作认真负责，深入社区落实对困难群众和特殊群体的服务，具有较好的专业服务精神。建立了跟踪回访机制，在个案服务中有效落实跟进回访。

（3）社工能注重品牌服务建立，有效联动各方资源，美誉度比较好。片区围绕“曦和共治·五社汇力”身心焕活项目，通过联动广州市慈善会、广州市志愿者协会等资源，片区联动资源超过16万元，积极联动企业以及社区社会组织，以五社联动方式有效促进志愿者以及社区社会组织参与社区治理，服务得以沉淀以及推广，促进社区治理项目品牌建设,撰写了4篇服务案例，深化服务困难群体，获得多方媒体报道。

**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、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）片区二的需求调研工作需要进一步优化。除了访谈法、观察法外，还可以考虑运用问卷调查法，注意调研方法多元化的运用。对于“曦和共治·五社汇力”身心焕活项目的需求可以进一步提炼在某一个突出问题上，让服务更加聚焦。注意调研的规范性要求，需要调研计划、调研报告等呈现方式，从而为更好年度计划提供依据和参考。

（2）建议进一步关注特色亮点服务成效呈现问题。目前片区中难以体现“站—片—点”中“片”的层面的服务规划及服务成效，建议如以困境儿童社区融入问题介入，以小型项目进行服务推进，呈现服务历程的调研、计划、服务过程以及总结，特别是通过阶段性的服务总结突出成效展示，可以形成服务案例，最大化呈现社区治理服务成效。

（3）建议对困难群众和特殊群体的服务仍需要进一步夯实。一方面目前部分资料对服务对象需求评估和服务目标、服务开展不一致，服务记录部分比较简单，不利于后续精准服务的落实；另外一方面，注意家庭结构图描绘准确性，需要用文字具体描述家庭成员情况；最后注意个案的服务对象情况评估，进一步提高服务专业性。

**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）片区6人社工团队能够完成对辖区内所有（380户）在册困难群众和特殊群体进行百分百建档立卡，文书归档规范、完整，能够撰写出两个典型服务案例。建档情况，应建已建：新水坑村57户63人，茶东村72户82人，旧水坑村74户78人，傍江西村47户50人，傍江东村57户65人，新桥村73户76人。

（2）社工团队较为重视兜底民生政策的宣传工作，政策宣传活动所宣传的政策能够切合兜底民生服务对象的政策申请需求，如残疾人“两项补贴”、老年人救助政策、医疗救助政策等。社工团队能够对政策宣传的实际效果进行跟踪评估，并在自评报告中举例展示，如部分孤寡老人通过社工的政策宣传普及，成功申请了“平安通”。社工也通过政策宣传澄清了居民对政策申请的误解，如部分服务对象对拿不到“两项补贴”存在误解，通过社工开展的政策宣传得以化解。

（3）社会工作者在“五社联动”中发挥积极作用，能够联动村居，撬动社区里的商企资源，充分发挥社区基金平台的作用，共计整合了社区资金、物资等资源折合价值约25.34万元，有效提升了兜底民生服务和社区治理的实际效果。

**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）年度计划及自评报告中缺乏独立的片区服务计划和片区服务总结。从社工站自评报告的服务框架图及各社工点服务设计概述等部分的内容呈现情况来看，缺乏独立的片区服务设计和服务总结的相关部分。目前片区的服务计划和服务总结，主要是嵌入到各村的计划和总结里面。而“曦和共治·五社汇力”文化焕活项目的计划书和总结报告某种程度上可以视为片区的计划和总结，建议将此项目的计划和总结整合进自评报告的相应位置，以完善自评报告的内容结构以及增强其整体逻辑性。

（2）目前片区特色项目主要是从文化传承的角度进行服务设计，然而服务项目的更深层次的意义（包括对于17类兜底服务对象以及社区发展的意义），则未能有更进一步的体现。建议此项目设计可以从社区可持续发展的角度看待项目的意义，结合口述史、社区教育等方法推进文化传承项目。另外，在推进项目时，需要审视传统文化的两面性，协助社区民众对传文化进行扬弃传承，更好地发挥文化的现实价值和积极意义。

（3）社区“三图”的绘制需要更规范，更统一，更清晰。抽查“三图”，发现“三图”的风格、规格不统一，“三图”更多是对网上地图截图的简单标注，“三图”的内容较为笼统，缺乏实操性，建议对“三图”进行完善。

**（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，大龙街社工站服务意识强，工作态度认真负责，工作能力整体较好。

**2.需要关注的地方**

购买方（大龙街道办事处）代表认为，希望社工站进一步加强人员管理。

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）项目重视社工队伍能力建设工作，制定了系统的社工能力提升计划，整合“双百”督导、机构督导和外部培训等方式支持社工成长，同时积极培养内部资深社工，全面性为团队赋能。项目组建了学习支持小组，由管理层成员带领进行不定期的实务主题共学活动，初步形成了良好的社工站共学氛围，有助于社工团队的自主成长。

（2）项目团队能有效落实安全管理工作。日常严格落实场地消毒制度，对公共区域、办公场所、活动场地等进行全面清洁与消毒；高度重视用电安全，尤其是燃气设备、电动车充电等重点方面，日常做好安全生产隐患自检自纠工作；定期组织消防安全、安全生产及应急等培训演练，进一步提升团队成员的消防安全意识和应急处置能力。

（3）项目团队积极梳理服务成果，并撰写了多篇案例。其中，《助力多残家庭走出困境——基于社会支持网络下的个案介入》发表于《社会与公益》2024年第12期，《五社联动机制下社会工作者推动城市社区治理结构优化的行动研究——以番禺区L街为例》收录于《粤港澳大湾区

社会工作高质量发展学术研讨会论文集》。此外，团队还通过国家级、省级和市级等具有影响力的线上平台推广项目服务经验，并通过线上、线下多渠道分享工作经验，有效扩大了项目的专业影响力。

**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：

在人员协同方面，项目社工与部分直聘社工联动有待加强。建议项目团队积极争取街道支持，强化与村社工点服务性岗位社工的联动合作，根据过往与服务性岗位社工联动的经验与教训，提出优化方案及策略，进一步推动“双工联动”有效落实，更好推动政策信息互通、社会资源共享、服务形成更大合力，更好为辖区居民提供优质的服务。

**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，大龙街社工站本次中期评估的等级为**“良好”（88.28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 | 9.63 | 9.63 |
| 服务成效 | 15 | 11.5 | 11.5 |
| 运营管理 | 10 | 8.7 | 8.7 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 15.45 | 15.25 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15.3 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 15 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 14.7 | 14.7 |
| 监督方 | 10 | 8.5 | 8.5 |
| **总分** | | | **88.28** |

**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，已运营多年。社工站重视社工队伍能力建设工作，人员工作态度认真负责，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。社工的专业服务能力较好，积极梳理服务成果，并撰写了多篇案例。

建议社工站优化需求调研工作，完善片区服务设计和服务总结，优化社区“三图”的绘制，尤其完善对于17类困境人群、特殊群体需求信息的收集及分析工作，形成有效且精准服务的服务需求，加强对于兜底服务的关注和服务资源的投入，以更好地凸显双百社工站的主责主业。

广州市番禺区社会组织联合会

2025年2月24日