**市桥街东西片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：广州市番禺区市桥街道办事处**

**项目承办方：广州市番禺区普爱社会工作服务社**

**项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会**

**评估日期：****2025年2月20日**

**市桥街东西片社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月26日—2025年8月25日）**

市桥街东西片社工服务站（简称市桥街东西片社工站）中期报告，是专业评估人员通过对市桥街东西片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。市桥街东西片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**

2025年2月20日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对市桥街东西片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，对市桥街东西片社工站的项目管理、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市桥街东西片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**

市桥街东西片社工站结合《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，对市桥街东西片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，对市桥街东西片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、市督导中心的意见和建议，在评估工作结束后5个工作日内，向番禺区民政局、市桥街道办事处及市桥街东西片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、市桥街道办事处及市桥街东西片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，确认后对市桥街东西片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，评估结果也确定为不合格：

（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**

市桥街东西片社工站主要服务于市桥街东片、西片和5条村，东片社工站地址是市桥街德兴南路313号东骏苑2楼，西片社工站地址是：市桥街西丽路西城花园一街一座首层。2013年至今，由广州市番禺区普爱社会工作服务社负责运营。市桥街东西片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1035人次，电访2086人次；专业个案接案25个，320节，完成协议指标量的62.50%、47.19%；完成小组9个，54节，服务457人次，完成协议指标量的60.00%、60.00%、84.63%; 完成社区活动38次，服务4993人次，分别完成协议指标量的64.41%、138.69%；培育志愿者25名，志愿者骨干10名，培育志愿者队伍、社区社会组织2支，分别完成指标的50.00%、50.00%、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，市桥街东西片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）人员配备专业化程度较高。截至2025年1月31日，社工站项目配备人员符合相关规定，从业两年以上社工13人，占协议社工总人数的72.22%。考勤记录清晰。社工站重视人才培养，为社工制定了个人成长计划及社工站的整体培训计划，内容切合社工需要，除了行业协会组织的继续教育课程，还有“普爱大讲堂”专题性培训作有益补充。社工站项目负责人稳定在岗，自2012年7月起任职社工，2013年9月取得社会工作师职业水平证书，2018年8月起任职本机构社工站项目负责人，从事社工服务与管理累计年限超过10年，资质符合相关要求。

（2）重视服务内检，定期组织内部服务质量评估。关于服务对象权益保障的工作指引比较清晰、具体，对专业伦理价值规范和服务对象权益保障的考核比较多角度，包括知识测试、个人绩效考核等，在从服务知情同意和日常信息公开等有落实。安全管理制度内容具体，落实情况较好。

（3）宣传工作扎实。站点标识明显，导航位置准确，制作了服务宣传册子，开展社区外展服务持续提高服务知晓度。采用多样化的线上宣传手法，视频号、微信群、微信公众号等发布服务信息，发布频率较高。多次获得官方主流媒体的正向报道。在专业刊物《社区》发表服务文章，相关服务开展也获得学者关注成为有价值的研究案例。站点整体美誉度较高。

**2.需要关注的地方**

（1）建议完善人事资料归档，把项目周期内反映人员动向的相关资料做好归档。

（2）建议结合实际情况优化规范指引，加强制度落实。个案工作流程关于“结案预估”后“继续跟进”的安排可进一步指引，形成规范流程的闭环。项目的培训制度重视培训效果的评估，但部分培训开展未进行效果评估；专业伦理价值规范和服务对象权益保障的集体培训缺少参加者的个人心得反思，影响培训效果的评估。持续改进的方式比较多样，但需加强针对各方改善建议的落实，明确措施及检视效果，做好服务持续改进工作的实效性监测。意见收集与跟进需按制度执行，包括一年两次的座谈安排、线上意见箱的设置落实等。

（3）服务文书签署有缺漏，活动签收表的签批、相关人员反馈的内容等需规范完善。

**（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）社工站重视党建工作，坚定引领服务。从队伍培优和项目打造两个维度持续推动，在人员构成方面，现有4名党员社工和1名入党积极分子，通过开展常态化党建知识学习，带领109人次社工，组织6次共学活动，提升团队的思想认识和政治站位；协助街道村居党组织宣传党的惠民政策，参与“市桥夜课堂”“社区公益学堂”学习，营造红色氛围；通过开展“红色力量慈善支持项目”集结红色力量、筹集公益资源、点亮“微心愿”、派送“爱心鸡”，实现慈善支持精准帮扶，为400余人次的特殊困难群众传递党的关爱，党建工作成效积极。

（2）从站、片、点三个层面，围绕“党建引领汇聚慈善力量，共建乐融幸福市桥”主题设计服务。站层面突出“红色力量慈善支持”，运用“520”模式持续盘活发展社区慈善资源，以“志与爱同行”志愿项目为抓手，统筹志愿服务资源，为“兜底服务”和“社区治理”两条主线提供保障；片层面打造特色，聚焦“平安共建”“慈善汇聚”和“健乐共享”三个主题，特别关注社区硬件设施改造提升和健康资源整合服务，村居社工点落实兜底服务和村居治理问题解决，层次清晰，框架合理，契合街道实际。

（3）统筹服务以项目化方式体现整体服务成效。通过实施“社区暖心支持”项目筑牢兜底保障网，建立机制，制度保障，推进辖区1125户1206位17类困难群众和特殊群体全覆盖建档跟进服务，并辅之以3745人次的“红棉守护”热线服务和“主题式”服务；通过“社区慈善汇爱”项目整合资源，搭建慈善平台，打造“520”慈善生态圈，筑平台、强队伍、创新慈善捐赠模式，半年协助市桥街道完成筹集整合资源超百万元，其中筹集资金87.5万元；通过“志与爱同行”志愿者服务项目培育社区力量，参与社区治理，壮大同行者队伍，“五社”并举，为提升成效奠定了坚实的基础。

（4）在服务评价中，通过电访、探访、问卷等形式调查服务对象满意度情况，共111人接受调查，其中103人满意度95%以上，综合满意度较高。在社区培育方面，本周期内培育了2个社区社会组织，2支志愿者队伍，12名志愿者骨干，78名志愿者，活跃志愿者队伍12支，符合中期评估要求，完成达标。制定了志愿者管理制度，分析了志愿者的资源分布，对志愿者管理起到很好的辅助作用。

**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，社工站尚未建立项目党组织，当前社工党员的数量已经满足成立党支部的基本条件，建议加强与街道党工委的请示沟通，创新形式，尽快完成党的组织全覆盖的指标要求；同时，严格党员管理，按《中国共产党章程》要求将4名党员社工纳入属地党组织，规范化开展教育、管理、监督和服务；此外，“红色力量慈善支持”项目的集结行动产出效应不突出，建议扩大覆盖组织面，丰富关爱组织的形式，“慈善帮帮车”尚在概念打造阶段，建议加快落地实施。

（2）整体服务设计体现出在一定程度上是以社工站层面的服务为重心和主体的现象，项目化服务占据主导地位，这与“双百”模式和社工站服务的改革走向存在一定的偏差，建议牢固树立以村居社工点服务为基础的理念和策略，优化布局，突出社工点的服务主体地位，强化兜底服务成效和村居问题解决的实效，进一步提高困难特殊群体服务的针对性和社区问题解决的精准性。同时，优化“三图一表”的绘制，更好地发挥其工具性作用。

（3）对“五社联动”成效呈现有待突出，一定程度上还停留在各社力量的培育层面，联动成效提炼缺少有效的抓手，在整体呈现上弱化了“五社联动”的成效，与各社培育的成果相背离，建议将“五社联动”与项目实施、社区问题解决、疑难案例结合起来，进一步提高“五社联动”成效呈现的总结提炼能力。此外服务文书的归档略显粗放，建议进一步细化。

**（五）服务质量情况**

**西片片区：西城社区、禺山社区、华侨城社区、三堂社区、西涌社区、晒布社区**

**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）社工能够搭建多元化社区参与平台，促进困难群众和特殊群体融入社区。社工在服务设计时，能够有意识地引导困难群众和特殊群体的交流与互动，例如在手工活动中，引导困境长者与一般长者交流，在儿童策划小组中，引导困境儿童与一般儿童互动，在爱心汤项目中，推动志愿者与残障群体进行结对，本年度社工共推动222名困境群体参与社区服务，促进了困境群体的社会融入。

（2）该片区能够积极落实困境群体的兜底服务。片区社工对485户4524人，实现100%全覆盖，并联动志愿者、直聘社工根据服务对象级数进行定期电访、探访跟进，共服务12391人次，其中入户探访636人次、电访服务1320人次，并对2名困难群众和特殊群体开展个案，链接价值39665.86元的资源用于困境群体帮扶。

（3）该片区能够积极打造社区慈善参与平台，撬动慈善公益资源参与社区服务，营造良好的慈善参与氛围。在本服务周期，社工结合西坊社区慈善空间、“99公益日”、广州社区公益节等契机，开展慈善公益集市，发动超过3200人次的居民参与捐赠，引导21家商企恒常参与慈善公益服务，募集金额104575元，为社区治理提供了持续的支持。

**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）建议加强服务需求调研，建立基线数据。一是建议完善“社区三图”，通过不同的图标来表示不同服务对象类型、社区问题、社区资产，加强“社区三图”的可视化；加强社区资产的资源属性，突出能够用于满足服务对象和解决社区问题的社区资产，在年度计划中增加对“社区三图”运用策略的说明；二是建议通过需求调研建立基线数据，具体描述社区问题的具体表现，受问题影响的群体人数、人群分布、问题成因等，从而为制定年度计划提供依据和参考。

（2）建议进一步加强兜底服务对象的建档工作。一是建议将建档资料按年度整理归档，以方便查阅；二是在中心层面进一步完善困境群体的等级评估和需求评估，目前绝大多数的兜底服务对象的等级都是三级或者四级，按照三级和四级的标准，基本上都是“没有明显需求”，这与该群体的实际情况不太一致，说明评估标准可能存在一定的问题，建议中心层面进行标准修订；三是建议完善服务对象接受服务的同意书、探访记录等资料的签名手续。

（3）完善加强服务计划的执行工作。一是社区活动和专业小组的服务目标、服务对象要注意跟年度需求调研结果和年度服务计划的方向一致。二是在服务文书中，注意加强对社工专业理论的运用情况以及社工专业手法的运用情况的描述，呈现服务的专业性。

（4）建议进一步加强服务特色亮点的打造。该片区的爱心汤等做得比较扎实，建议可以进一步加强服务经验总结和项目成效评估，提炼项目工作模式，突出服务亮点，并撰写案例文章，争取在公开平台进行发表，加强服务宣传推广。

**东一片区：德兴社区、沙圩一村、沙圩二村、东丽社区、东兴社区、东郊村**

**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）在社区亮点打造方面，社工站尽力寻找比较需求，并进行需求分析，在某种程度上实现了具有特色的社区治理。因为东一片区内六个社区的社区形态迥异，既有白领为主的城市社区，也有村民为主的拆迁村，还有外来人口聚居的城中村，这些社区特征差异很大，给社区治理增添了困难和挑战。在此情况下，社工站依然针对不同社区特征采取了有针对性的社区治理方案。比如东兴社区儿童较多，则开展亲子儿童服务；东郊村拆迁户较多，则开展了村民互动平台建设；沙圩一村二村这样的城中村开展了社区友好建设，如此等等，说明社工站的用心和能力。

（2）片区的链接外部资源，获取内部资源较强，具有较强的社区发动能力。基本上每个社区都有慈善企业的支持，东丽社区还获得了居民较强的支持，东兴社区获得了众多企业支持。

（3）在社区治理的内容上，注重社区安全服务，基本上每一社区都开展了相应的社会安全服务，守住了社区服务的底线；在社区治理的专业性上，每个社区都有开展相应的个案、小组和社区服务，也有一定的参与度，并且有开展需求调研、计划、服务和评估，整个社区服务流程较清晰规范，体现了社区治理的专业性。

（4）在特殊人群和困境人群的服务上，做到了一户一档，绘制地图，针对需求开展了相应的探访服务和政策宣传，体现了社工站的政策服务功能。

**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）社区特征或社区画像上可以更清晰。一是社区基本数据应完整，比如东丽社区应补上各年龄段人群的分布数据，二是在列出一组社区结构的数据出来后，可以将这些数据反映出来的社区各项特征提炼出来。这样，也会让社工站对该社区的画像更清晰立体。比如，人口结构中写清“某某社区特困群体分布中以残疾人为主”“某某社区残疾人占比多少”等。又如，社区组织特征中写清“社区组织分布不均衡，某社区有12个社会组织，而某社区则无社会组织”等。三是可以从“社区人口结构”“社区文化结构”“社区资源结构”等几方面来描绘社区特征，从而形成清晰的社区画像。

（2）利用社区资源解决社区问题上还可以做得更好。比如德兴社区“丰富的民俗文化资源”、沙圩一村二村的“村落传统文化资源丰富”、东郊村的“人心齐”、东兴社区的“慈善资源丰富、社会组织众多”这些资源和优势如何利用，从而打造社区治理亮点。又如沙圩一村二村的社区特征是“外来人口聚居的城中村”和“村落传统文化资源丰富的社区”，社区需求是“睦邻友好”，那么，社工站是如何利用传统文化资源来达成城中村的睦邻友好这一社区需求，实现社区治理的，这一点上还可以更好地陈述。

**东二片区：德安社区、沙园社区、西郊村、桥福社区、社学社区、黄编村**

**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）东二片区服务周期开始之时，分别就片区困难群众和特殊群体需求及社区治理需求开展了调研，并形成了比较具体的需求调研报告。在此基础上制定了详尽的年度服务计划。截至中期评估，服务计划落实执行情况良好，各项指标能按进度推进完成。

（2）东二片社工对片区困难群众和特殊群体不仅做到底数清，而且情况明，能动态及时更新相关的数据资料。目前片区困难群众和特殊群体有407户432人，100%覆盖建档。社工联动社区力量为困难群众和特殊群体建立一人一案、一户一档，并根据分级分类要求，对困难群众和特殊群体进行跟踪服务。截至1月31日，共服务1686人次，其中入户探访750人次，电访936人次。同时链接多元化资源，缓解家庭经济压力。社工站通过上门慰问、节庆活动等形式，为困难及特殊群体，提供关爱行动。本周期链接各类资源折合19655.4元，累计对435人次困难群体开展关怀慰问服务，有效缓解他们家庭精神和经济压力。

（3）东二片区资源整合能力较强。首先，社工积极推进社区基金的活化，成效较好。目前已经在黄编村立项了“绿美乡村”项目和老人活动中心升级改造项目，在社学社区立项了社区购置果皮箱项目。其次，社工整合各类资源丰富，本周期除了为困难群众和特殊困难群体提供折合价值19655.40元的物资外，在五社联动方面整合511505.51元，合计531160.91元。

（4）东二片区规划的“阳光同行”困难特殊群体关爱服务项目有较好的社会美誉度。去年11月起，市桥街东片社区共同筹集社区基金19500元继续开展“阳光同行”特殊群体关爱服务项目，让服务覆盖到更多有需要的人群。项目短短半年时间开展了困境儿童家庭出游活动、困难群众和特殊群体关爱活动、阳光手作坊、慢病管理等服务，累计服务了231人次，通过服务，搭建大家的社区支持网络，有效促进他们之间的交流和互动。项目服务获得了《人民号》和《番禺日报》等相关媒体的报道。

**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，该项目以下几方面需关注：

（1）建议社工站要进一步夯实困难群众和特殊群体的服务。首先，注意进一步完善服务档案资料，目前查阅的个别档案仍存在资料填写不完整，资料填写有误，等级情况填写不一致，社工对服务对象的需求评估不尽合理等情况；其次，目前困难群众和特殊群体的日常跟进服务档案记录过于简单，不利于呈现相关的情况，建议结合目前社工站工作重点，进一步优化具体的服务记录。

（2）建议社工站要进一步提升专业个案的服务能力。困难群众和特殊群体类别多，情况差异比较大，需要的个别化服务比较突出。目前查阅的个案服务资料，社工对服务对象的需求分析，服务目标界定以及服务跟进等仍有进一步提升的空间。建议社工在实际服务中进一步提升个案服务能力，更好地解决困难群众和特殊群体中的疑难个案及危机个案等。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（市桥街道办事处）代表认为，社工站能够按照运营服务项目要求开展各项社区服务，能够结合街道各时期中心工作，有针对性地开设社工服务。能够结合街道工作，围绕社区实际开展特色服务项目，并形成项目品牌，所打造的项目得到有关部门的认可。

**2.需要关注的地方**

购买方（市桥街道办事处）代表认为，社工站需继续加强社工人才队伍建设，提升社工服务专业水平，调动社工工作积极性。强化社工站场室的使用和管理，促进“两社三中心”的建设。

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）在街道的指导下，项目社工持续践行“双岗”“双工”联动机制，通过项目社工联合事务性岗位社工开展困境儿童保护政策宣传活动，开展残疾人入户探访及提供个性化服务等。此外，项目社工每月与服务性岗位社工保持联动，内容涵盖兜底民生政策宣传、入户探访、疑难个案研讨跟进以及各类主题活动组织等，联动紧密，内容丰富，效果显著。

（2）项目的内部管理较为规范，制定了较为全面的管理制度，有效规范了社工站的安全生产、档案管理、服务监控等方面的工作要求，扎实做好安全宣教、隐患排查等工作，落实落细各项安全防范举措，保障了社工站的规范化和安全运作。

（3）项目团队重视成果宣传，积极总结项目经验，撰写《“520”模式推动社区公益可持续发展》发表于中共中央社会工作部主管的《社区》杂志（2024年12月下期）。此外，社工站项目通过线上发布、线下张贴、口头传播、举办活动和媒体报道等多种方式，全方位宣传社工服务，推广项目经验。

**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：

建议进一步完善专业能力提升体系的规划、实施和总结工作。对社工需求进行系统性分析，并重点优化内部督导培育、共学机制建设等，充分发挥内部督导对社工的支持作用，建立内部共学的长效机制，全面支持社工的成长。此外，重视收集社工的反馈与评价，定期监测实施过程和效果，并不断调整和改进实践措施，以不断提升社工能力提升。

**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。本次市桥街东西片社工站的反馈如下：

**1.现场反馈**：经过为期一天的评估，评委针对市桥街东西片社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，市桥街东西片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、市桥街道办事处、市桥街东西片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，市桥街东西片社工站本次中期评估的等级为**“良好”（89.76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 | 9.82 | 9.82 |
| 服务成效 | 15 | 12.3 | 12.3 |
| 运营管理 | 10 | 9.1 | 9.1 |
| 服务质量（东1片区） | 20 | 15 | 15.09 |
| 服务质量（东2片区） | 20 | 15.26 |
| 服务质量（西片区） | 20 | 15 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 14.65 | 14.65 |
| 监督方 | 10 | 8.8 | 8.8 |
| **总分** | | | **89.76** |

**五、结语**

市桥街东西片社工服务站在番禺区民政局、市桥街党工委和市桥街道办事处的大力支持下，在广州市番禺区普爱社会工作服务社的努力下，已运营多年时间，项目团队配备专业化程度较高且稳定，重视服务内检，定期组织内部服务质量评估，注重站点及项目宣传。重视党建工作，坚定引领服务，能够搭建多元化社区参与平台，积极配合购买方和各村居开展工作，并且能够关注辖区内的兜底群众，服务对象的满意度较高。

建议市桥街东西片社工站结合实际情况优化规范指引，加强制度落实。完善人事资料归档，把项目周期内反映人员动向的相关资料做好归档。加强服务需求调研，建立基线数据，完善加强服务计划的执行工作，进一步夯实困难群众和特殊群体的服务，进一步提升专业个案的服务能力，加强服务特色亮点的打造。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年2月20日