**沙头街社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月21日—2025年8月20日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区沙头街道办事处**

**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：2025年2月26日**

**沙头街社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月21日—2025年8月20日）**

沙头街社工服务站（简称沙头街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对沙头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。沙头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**

2025年2月26日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对沙头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，对沙头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沙头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。

**2.自我评审阶段**

沙头街社工站结合《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。

**3.实地评估阶段**

评估小组根据评估计划组织实施，对沙头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，对沙头街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、沙头街道办事处及沙头街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、沙头街道办事处及沙头街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，确认后对沙头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**

沙头街社工站位于番禺区沙头街东桥大街68号。沙头街社工服务站成立于2011年11月，自2024年8月21日起，经沙头街道办事处以政府购买服务的形式确定，由广州市阳光天使社会工作服务中心承接运营。

本社工站项目合同期为2024年8月21日至2025年8月20日。本次考核期为2024年8月21日——2025年1月31日，考核5.5个月。

**（二）各项目服务进度情况**

截至2025年1月31日，社工站共完成家访1258户，电访1372户，分别完成协议指标量的35.94%、39.20%；专业个案接案16人，服务节数61节，分别完成指标量57.14%，43.57%。开展小组2个，完成10节，分别完成指标的40.00%、40.00%。完成社区活动36场，服务3234人次，分别完成指标的63.16%和317.06%。发展志愿者124名，培育志愿者队伍3支，培育志愿者骨干11名，社区社会组织1支，分别完成指标量的248.00%、150.00%、55.00%、50.00%。以上数据由社工站提供。

从以上数据可知，沙头街社工站服务指标完成情况基本达标，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）社工到岗情况符合有关规定，目前站点社工定岗定点，能有序推进服务工作。社工站主任持有中级社工师证，有多年社工服务和社工管理经验。在岗社工均积极参与继续教育工作。

（2）专业规范性管理方面，社工站制定规范性管理流程，建立个案、小组、社区活动等专业服务指引，所抽查的个案、小组、社区活动文书均反映出社工站落实相应流程、指引的记录。困难群体的建档资料较为详细，有体现定期跟进的过程记录。

1. 项目宣传方面，社工站服务场地是综合办公场地，社工站能积极利用站外场地、社区宣传栏、网络公众号、微信等平台和阵地，实现多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息，宣传效果良好。

**2.需要关注的地方**

（1）人员配备和管理方面：建议要进一步关注新年度的社工稳岗率。结合社区总体调研情况所反馈的需求，有针对性地加强社工的成长教育，以社工专业提升和服务社区、对象的需求为出发点，制定成长计划和参加课程学习。

（2）专业规范性管理方面：社工站兜底对象建档材料中，抽查的个别文书中的记录或签名不全，建议负责社工及片长及时补充意见回应或签名。

（3）在服务持续改进方面：建议重点关注好服务内容的设置要回应服务对象的需求，关注服务的深入性，在日常服务及活动中加强服务对象需求及成效等的意见收集，进一步促进社工站服务质量的提升。

**（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）社工站活用“共学机制”，积极拓展学习的广度和深度，激发基层党组织活力，积极搭建红联共建平台。社工站依托机构党支部的红色阵地落实“第一议题”共学机制，“课堂小测”较好地推动了党建知识的学习与普及；同时，社工站聚焦困难需求，积极活化与社企党支部的沟通合作，搭建平台机制，促进急难需求的精准帮扶。

（2）社工站年度主题明确，服务策略较为合理。社工站“精耕基层”的主题明确，阶段目标合理，点、片、站自下而上的调研思路清晰，七个全面、两个精准的策略契合项目实际，且片区项目化布局合理，平台搭建和机制优化积极。较好地保障了服务的平稳过渡。

（3）社工站重视“五覆盖”，服务对象的困难帮扶成果较为突出。社工站在精细化管理的基础上，积极完成建档、政策宣传、应急工作等全覆盖的服务落实，“服务对象问题解决清单”和4篇典型案例初步总结了及时性、精准性、专业性的服务成果，兜底保障到位，网络构建给力，值得肯定。

（4）社工站积极发挥“五社联动”机制的“汇力共赢”功能，促进慈善参与有力。社工站以“五社联动”为核心，积极聚合辖内社会慈善组织、爱心企业、热心居民和志愿者等多方资源，依托“微心愿”“暖心包”等方式积极活化社区慈善资源，改善困境对象的生活质素，提升社区环境水平。在服务评价方面，共有118人接受满意度调查，其中115人满意度95%以上，综合满意度较高。截至中期评估时，社工站已自主链接560609.21元社会资源（其中，协助社区基金筹集有217104.6元），公益参与力量得到了夯实，值得肯定。

**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）党建服务的主题化、项目化需要关注。建议社工站重视村居基层党组织对共建议题、合作主题、服务重点的需求挖掘，及时明确党和组织可以发力的切入点，加快完善红色元素关联的项目设计，以着力丰富党建服务及其成效拓展。

（2）需求调研的问题化和服务设计的专业性需要关注。即，建议社工站进一步梳理兜底对象的困境需求和社区服务的问题清单，进一步结合清单理顺需求－目标－计划的逻辑思路，进一步结合文旅、商企资源丰富等在地实际完善项目目标的具体性、可行性、合理性。

（3）服务成效对社区服务的成果和问题解决的成效需要关注。即，建议社工站重视困境对象的问题解决成果的同时，及时总结公共空间、交通安全、环境改造等社区治理、社区服务层面的具体成果，及时跟进联动社区的阶段成效，以提升点、片、站在中观、宏观层面的社会支持和影响。

（4）服务特色和项目品牌的挖掘、打造需要关注。即建议社工站在服务初期就树立起自己的品牌意识，重视服务亮点和项目特色的植入、铺排，加强开发与在地实际契合的项目设计，并着力明确测量工具、打造路径，以更好地推动服务特色的建设进程。

（5）社区“培育兼活跃”的进度和力度需要关注。即，社工站“活跃志愿队伍”的数量和活动，建议与新培育的队伍齐头并进、同步推进，边培育边活跃，边搭建平台边深化联动，边培养新人边发掘骨干，以加快聚力、助力精耕。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：南双玉村、横江村、大平村**

**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）需求摸查较为详细。能够通过问卷调研、访谈法、文献查阅、社区观察等多种形式开展村居的调研工作，形成需求调研报告并且绘制《社区资源地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》。能够建立《服务对象家庭信息汇总表》并完成一户一档工作。

（2）能够完成服务设计。在调研的基础上完成了三个村居的需求调研报告并制定年度服务计划。

（3）能够按照指标要求开展服务，片区指标完成度超过50%。协助落实政策方面，片区已完成13个民生政策宣传工作；探访服务方面，三个村居都能够对特困群体进行全方位电访及探访覆盖，完成程度高；服务与执行产出方面，能够按照项目服务计划可开展服务，符合指标要求。个案完成率66.6%，小组完成率50%，社区活动完成率112.5%。专业工作方面，社工能够按照各村居的要求运用社工手法完成服务指标，并完成相应的文书工作。具有完善的跟踪回访机制，社工能够按照机制进行电话和实地回访。

（4）服务成果较为丰富。能够根据服务对象的需求设计并开展服务，运用 “五社联动”机制，整合多方资源，解决社区需求。同时，各村居服务均能获得相关杂志及融媒平台的报道并得到服务对象的认可。

**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、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）加强调研数据分析的科学性和针对性。三个村居在调研过程中能够通过数据找到共性需求，但是对于个性需求的分析仍有不足之处。例如对于80.77%调研对象不了解相关民政政策的村居和69%调研对象都了解相关民政政策的村居，提出的服务需求和计划无针对性的区别。建议各村居要开展数据的二次分析，针对本村居的特殊情况，进行个性化需求分析。

（2）加强服务落实程度，重视服务的广泛度和精准度。其一，要协调好服务性岗位和事务性岗位社工的工作；其二，要针对落实服务对象的具体服务计划，计划需要更具针对性；其三，加强三村居负责社工之间的沟通，要求社工对服务指标要求和所在村居需求深入了解，并在服务中找到共性去落实指标要求，也要找到各村居个性需求进而完善服务对象需求。其四，专业服务案例产出需要提高。

（3）服务成果有待提升。线下服务覆盖面仍比较低，目前第一片区的户籍和来穗人口4万有余，但线下服务的参与人次400余人，覆盖率仅1%。需要加大服务的推广力度，建议拓宽服务宣传和落实的渠道。

（4）提高服务质量，打造高质量服务。一要加强打造不同村居的服务特色和品牌。虽然积极打造文化传承亮点，但是特色还是不够突出。建议要抓住各村居的特色需求开展特色打造，注意服务亮点的提炼。二要针对疑难案例。要突出个案的疑难处，个案方面可以在服务手段和档案详细度上跟一般个案区别开来；尝试突破个案疑难点，争取找到新的疑难案例。三要通过各类媒介把特色项目及疑难案例进行发布，扩大服务影响。

**第二片区：沙头社区、沙头村、汀根村、小平村**

**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）第二片区困难群众和特殊群体建档100%，共建立档案307份，并依据评估等级进行动态跟进。通过“一户一档”“一人一案”识别服务需求，结合六级跟进机制，通过分层分类的动态跟进机制确保服务精准和及时性，同时也体现差异化服务，探访记录较为详细具体，且配有水印照片。同时，片区积极关注困境群体的物资资源、政策资源、慈善资源等方面，通过“五社联动”整合资源，有效缓解了困难群众和特殊群体的生活困难，提升生活质量。兜底服务工作很扎实。服务实施方面，个案、小组、社区服务的指标完成进度合理。个案服务质量尚可，社工对服务对象提出的表达性需求回应较及时。

（2）片区针对社区交通安全问题，以“曦和共治·同筑交安”出行安全倡导项目开展社区治理，运用专业手法培育了2支志愿队伍（“平安守护”汀根村交通安全倡导志愿队、“平安守护”沙头街安全倡导志愿队），新增志愿者43名，并开展主题社区活动7场，服务383人次。志愿队伍通过定点值守、专题宣传等方式，较为有效地提升了居民的交通安全意识。

（3）资源整合能力较强。片区成功整合了村委、慈善机构、企业等多方资源，累计链接物资和资金约6.6万元，为困难群体提供了轮椅、家电、防寒衣物等急需物资。通过“微心愿·善暖万家”项目，为多个村居的孤寡老人和残疾人实现了个性化需求，切实提升了生活质量。

**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）进一步完善服务回访制度，明确回访对象及对应的回访形式，且要关注从兜底人群名单中退出服务的人员的回访机制的建立。建议结合日常常规工作，将回访范围从个案工作适度扩展至小组活动、社区活动及民生政策宣传等多个方面。通过定期跟踪与评估，及时发现并解决服务过程中的问题，持续提升服务质量与满意度。

（2）建议进一步优化民生政策宣传，深入调研服务目标人群对政策需求在宣传内容及形式上的要求，衡量现有宣传服务的成效，采用更有针对性的宣传方式。片区应继续整理困难群众和特殊群体的常用政策文件，加强学习与应用。针对普及性政策，需积极宣传推广，并确保社工能够及时、清晰地解答服务对象的政策问题。此外，每个社工点应制定详细的政策宣传服务计划，确保民生政策宣传活动独立建档，签到表活动主题与计划书活动主题一致，签到表人数与通讯稿活动人数一致，服务文书应明确标识宣传的政策内容、宣传形式、宣传成效、服务照片及通讯稿等。

（3）进一步优化交通安全倡导项目。目前社区交通安全问题的调研依据主要基于社工的观察，缺乏对利益相关方的深入调研，导致问题不够具体和量化。建议在社工观察的基础上，对利益相关方开展多种形式的调研，并运用社区资源地图、社区问题地图等工具，进一步明确社区问题，确定服务形式。在服务形式上，除了培育志愿者和开展宣传外，可基于调研考虑是否需要设立整治试验点，探索可持续的治理模式，以提升治理成效。同时，进一步强化服务与品牌意识，加强项目的可视化产出，凸显服务成效，努力打造具有鲜明特色和亮点的服务项目。

**第三片区：骏兴社区、小罗村、大罗村、榄山村**

**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）第三片区社工团队对17类群体的探访以及建档工作较为重视，家庭服务档案扎实，服务对象家庭信息汇总表较为详细清晰，半年有这样的成效呈现，实属难得。

（2）片区社工团队能够扎根村居，与村委形成紧密的合作关系，在社区调研、工作计划及实际工作开展等方面进行紧密合作。片区各社工服务点之间也能够形成较好的协作关系，例如在大型活动的开展方面。

（3）片区及各社工服务点的调研工作较为严谨、规范，能够综合运用问卷调查、文献查阅法、访谈法、社区观察法等，调查涉及面广，有一定的深度，资料收集和分析方法规范，形成可信度较高的调研报告，需求要点能够清晰呈现。片区的特色项目“曦和共治，睦邻友好”新老共融项目的需求分析、目标设置和服务框架清晰。

**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. 建议该片区深入梳理服务的整体逻辑，综合运用多种有效的需求评估方法，进一步强化需求评估工作，加强对新增的困难人群和特殊群体的情况及其面对的共性问题的了解，精准掌握片区困难人群和特殊群体的需求，进一步细化年度服务计划的内容，分重点、分策略为困难人群和特殊群体提供有针对性的服务，年度成效目标和成效指标应更加清晰具体、可测量。在现有的特色服务计划的基础上，结合实际工作需求和社区的情况，优化特色服务的设计。
2. 建议片区进一步细化和深挖困难群众和特殊群体的核心服务需求。如独居孤寡长者的居家及金融安全问题、残疾人照顾者的压力舒缓等，制定具有针对性的精准化服务计划与跟进措施，以更好地回应困难群众和特殊群体的迫切需求。
3. 建议该片区进一步增强社工的服务成效评估意识，落实服务跟踪回访机制的内容，注重服务成效的呈现，推动片区服务向深度和广度不断发展。
4. 建议该片区进一步加强项目内部的服务进度监控工作，确保困难群众和特殊群体建档率达到100%，落实“一户一档、一人一案”的要求。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（沙头街道办事处）认为，社工站人员及专业配置符合要求，工作人员服务态度好、服务主动性高，能够积极配合街道和各村居开展工作。能够结合困难对象的需要，制定计划并积极与社区其他合作方联动合作，为困难人员争取各类资源和支持。

**2.需要关注的地方**

购买方（沙头街道办事处）认为，社工站需加大服务的宣传力度，让社区居民了解更多社工站的服务内容和服务功能。

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）项目团队制定了专业能力提升体系，围绕社工团队能力水平提升整体需求的分析，制定系列措施和计划，如督导支持、专业培训、建立内部学习平台、团队建设等支持社工成长，并设置评估机制以期检测成果。在实施过程中，能够尝试构建内部共学机制，独立完成2次共学活动，有助于强化社工自主成长的意识和能力。

（2）项目团队不断健全内部管理机制，重视安全管理工作的落实，恒常开展安全生产隐患自检自查工作，定期组织消防安全、安全生产及应急等培训演练，持续加强社工团队的安全意识和提升风险应对能力，值得肯定。

（3）项目的经验推广工作力度较大。项目通过视频、宣传单、社区宣传栏、书签、手抄报、服务案例集等资料开展社区恒常宣传，扩大项目

知晓度。此外，积极借助媒体平台宣传社工服务，如在《社会与公益杂志》公众号推送活动信息，借助机构进驻“南方号”发布平台，使各类活动信息能更好更快更及时地向公众传达，提高了社工站的知晓度和影响力。

**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：

（1）服务力量相关工作有待优化。一是建议加强社工专业能力提升工作的系统化管理，丰富内部共学议题，重视收集评价与反馈，落实监测与检视工作，以不断优化社工专业能力提升效果。二是在人员协同方面，建议进一步丰富与直聘社工的协同合作内容，充分发挥双工协同的优势和作用。

（2）建议按要求每月向购买方、监督方报告项目实施情况，包括人员配置、服务开展、资金使用情况等，听取相关建议和意见，争取合作和支持。

（3）暂未产出研究成果。建议项目团队深化服务、积极梳理案例服务效果及服务经验，整合机构、督导等支持资源，通过指导撰写、合作撰写等方式提升案例的产出质量，争取在国家级期刊上发表。

**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。本次沙头街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对沙头街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，沙头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、沙头街道办事处、沙头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，沙头街社工站本次中期评估的等级为**“良好”（85.09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 | 9.42 | 9.42 |
| 服务成效 | 15 | 10.8 | 10.8 |
| 运营管理 | 10 | 8.6 | 8.6 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 14.9 | 15.17 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15.6 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 15 |
| 购买方 | 20 | 19.7 | 19.7 |
| 督导中心 | 15 | 12.6 | 12.6 |
| 监督方 | 10 | 8.8 | 8.8 |
| **总分** | | | **85.09** |

**五、结语**

沙头街社工服务站在番禺区民政局、沙头街党工委、沙头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，社工站坚持党的领导，项目年度主题明确，服务策略较为合理，积极主动开展双工协同服务困难群众及特殊群体服务，服务满意度较高；项目宣传渠道多样化。

建议社工站加强调研数据分析的科学性和针对性，进一步梳理服务的整体逻辑，增强社工的服务成效评估意识，细化和深挖困难群众和特殊群体的核心服务需求，完善服务回访制度，加强项目内部的服务进度监控工作，加强社工专业能力提升工作的系统化管理，丰富内部共学议题，重视收集评价与反馈，落实监测与检视工作，以不断优化社工专业能力提升效果，积极梳理案例服务效果及服务经验。

广州市番禺区社会组织联合会

2025年2月26日