**南村镇西片社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月15日—2025年8月14日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区南村镇人民政府**

**项目承办方：广州市南沙区百民社会工作服务中心**

**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28日**

**南村镇西片社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月15日—2025年8月14日）**

南村镇西片社工服务站（简称南村镇西片社工站）中期报告，是专业评估人员通过对南村镇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。南村镇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28日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对南村镇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，对南村镇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南村镇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**

南村镇西片社工站结合《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，对南村镇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，对南村镇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、南村镇人民政府及南村镇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、南村镇人民政府及南村镇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，确认后对南村镇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。

1. **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**

南村镇西片社工站位于番禺区南村镇里仁洞村占贤大道1-2号和谐家园三楼，于2023年8月15日开始，由广州市南沙区百民社会工作服务中心负责运营。南村镇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。

本社工站评估周期项目合同期为2024年8月15日至2025年8月14日。本次考核期为2024年8月15日——2025年1月31日，考核5.5个月。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访1136人次，电访3266人次，完成协议指标量的87.25%、90.42%；个案接案14个，53节，完成协议指标量的58.33%、44.17%；完成小组3个，18节，服务134人次，完成协议指标量的50.00%、50.00%、124.07%; 完成社区活动129次，服务12453人次，分别完成协议指标量的83.23%、244.18%；培育志愿者187名，志愿者骨干13名，培育志愿者队伍11支，分别完成指标的85.00%、92.86%、220.00%。（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，南村镇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）人员配备情况较好。截至2025年1月31日，社工站项目人员配备符合相关要求，从业两年以上社工占比80%，持续在岗17人，稳岗率为85%。员工考勤清晰。社工继续教育时数超标完成。社工站项目负责人自2016年2月起从事社工服务，2019年6月取得社会工作师职业水平证书，2023年8月起入职本机构任本社工站项目负责人，从事社工服务与管理累计年限6年，资质和资历符合相关要求。

（2）社工站建立了基本的服务管理制度，包括服务规范流程指引、服务持续改善机制、专业伦理价值规范和服务对象权益保障实践管理机制等。定期开展内部工作会议，监测服务质量，推进工作开展。重视对社工开展专业伦理价值规范和服务对象权益保障的培训，该主题的培训季度性开展，以知识学习和案例分析演练等共学方式进行，以考题测验社工对知识的掌握情况，并月度评核社工的实践运用的情况。

（3）积极开展社工站宣传。制定了社工站年度宣传计划，善用线上渠道发布服务资讯，日常在各个居民群分享服务信息，微信公众号保持较高的更新频率。在社工站周围多个路段放置指示路牌，积极应对现实环境状况。服务获得新快报等各级主流媒体报道，有助于扩大服务影响力。

**2.需要关注的地方**

（1）服务规范指引与落实需进一步完善。社区工作服务流程图未列出，其中需求评估指引的内容是小组工作服务指引的内容，需补充清晰的服务流程图以及更正社区工作相关指引的内容。专业伦理价值规范管理机制可增加实践性指引内容。服务对象权益保障制度流程中服务对象不满意处理结果的后续跟进需形成闭环。“个案基本信息表”案主基本信息填写不够清晰，需按填表指引填写完善。

（2）服务签署不规范。社区大型活动物资签收不规范，需列清礼品内容、数量，由服务对象确认签收为佳，如涉及多个单位合作开展的服务签收，需在方案中注明；服务签到表中设置了负责社工签署，但仍有留空情况，需按要求落实签署。“医疗陪护就诊服务知情同意”签署不规范，需明确服务签署的主体，理清责任。未成年人的“个案服务协议书”欠缺监护人签名，协议书由服务申请人签署，需明确协议书中的申请人是服务对象或其监护人。培训记录需有参训社工签名。

**（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）社工站坚持党建引领服务理念，在南村镇社会组织联合党支部的覆盖下开展组织建设和社工党员管理。通过针对镇党委、村居基层党支部、辖区党员三个层面的需求摸查，明确了开展民生微实事、微项目、微心愿服务、政策宣传、党员志愿服务及公益平台搭建等服务需求，制定了“党建引领、红心聚力”服务计划，搭建了“党课启航”“爱心护航”“党旗领航，红心益行”三个维度的服务框架。完成了“主题党日”6次、“三会一课”7次、撰写学习心得与收获120篇；与14个村居支部共建开展兜底探访超过1000人次；与六家企业党支部开展公益服务，链接资源达到26.89万元。其中，“百心向党”公益服务所开展的“三微”行动，聚焦特殊困难群体，将党建与服务同步关联，相互促进，成效明显。社工站现有党员6人，队伍结构优、政治站位高、服务意识好。

（2）服务设计能够结合西片区实际，通过SWOT分析，制定了宏观层面强化“党建引领，百心向党”守初心，明方向；中观层面注重资源整合、平台搭建，撬动社区资源，搭建互助网络；微观层面聚焦兜底服务和能力提升，实现助人自助的年度服务策略，定位准确，方向合理。其中，“百耆安康”“百力护童”“百安共护”的“三百”计划，聚焦“一老一幼一治理”，开展的长者健康管理、儿童友好社区环境优化和电动车安全治理项目，取得了积极成效，有典型案例，服务用心用情为民，收获居民感谢信和认可。

（3）积极发挥“五社联动”作用，有效织牢织密“五张网”。做好兜底服务保障，联合民政、村居开展日常跟进服务，累计建档1208户1510人，服务4402人次，完成“一户一档、一人一案”要求，织牢“部门责任网”；发动社区15家企业开展结对帮扶，完成“三微”服务109人次，链接慈善资源总计57.2万元，织牢“关爱支持网”；培育“臧瑞医药志愿队”等组织，开展健康管理和志愿服务，织牢“社会组织网”和“志愿服务网”；开展了48场兜底民生政策宣传，覆盖14个村居，服务2210人次，织牢“政策帮扶网”“五社”齐力，成效积极。此外，社工点在完成大量兜底服务外，还做到了关注个性化问题的解决，值得肯定。在服务评价方面，共有117人接受满意度调查，满意度95%以上。

**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：一是联合党支部覆盖组织数量较多，类型各异，区域跨度相对较大，在一定程度上制约了西片区社工站开展组织建设和组织生活的独立性，当前社工站党员数量已经具备成立党支部的条件，建议主动争取，创新形式，进一步提高党建工作的自主性；二是社工站党员社工中有4位的组织关系与工作地分离，不利于按照《中国共产党章程》要求，对党员开展教育、管理、监督和服务，建议关注解决，进一步提高党员管理的严肃性；三是当前的党建服务计划所开展的活动多以常态化服务为主，略解泛化，不够聚焦，建议找准介入点，突出西片区党建在地元素和优势，打造更加落地聚焦的党建服务品牌。

（2）片区的特色亮点打造有一定程度的人群服务特征，对辖区需求回应度不强，特别是“城中村”片区，服务不能很好体现拆迁期间村居民需求的特殊性，建议根据片区特征及需求的迫切性，做特色亮点服务的打造和优化，突出服务的落地和烟火气。同时，服务框架的搭建中也反映出信息不完整，呈现不全面，逻辑链条不紧密的情况，建议从村居社工点的需求调研入手，村居社工点突出兜底服务重点和社区问题解决，强化特色亮点服务，做好引领和联动统筹，需求调研自下而上，服务设计双向贯通，进一步提高介入角度的准确性和总体服务的呈现力。

（3）“五社联动”成效的体现不能够以单一社区活动为载体，评估材料中将相对独立的11场社区活动作文书呈现不合理，对“五社联动”的理解不准确，联动机制在项目推动、问题解决或者疑难案例中的体现才更全面。建议聚焦通过运用“五社联动”策略解决问题，做好项目推进，将“五社”力量的培育与项目和问题紧密融合，突出联动成效的倍增效果。此外，疑难案例要严格按制定的认定标准选取，要考虑其典型性和社会工作专业介入的作用发挥。

**（五）服务质量情况**

**华碧片区：华南碧桂园社区、兴南社区、兴业社区、锦绣香江社区**

**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）兜底对象的服务方面，华碧片区的建档工作全部能够按照“一户一档”的要求进行建档，并且符合应建尽建的原则，实现了兜底对象建档全覆盖。另外在探访服务上，社工半年完成了159人次的探访、820人次的电访服务，并且在特殊天气和重大节日时均能按要求及时对兜底对象进行关怀问候的工作。

（2）社区资源链接工作方面，华碧片区取得了良好的工作成果，整个片区半年共筹集资源的折合金额达到28000多元，特别是华南碧桂园社区和兴南社区两个社工点，其链接的资源折合金额均超过1万元。

（3）儿童友好社区专项服务方面，上半年社工积极地为社区居民提供深度参与社区事务的平台和机会，分别组建了“童心相伴志愿小队”和“老虎队幼儿运动志愿服务队”等两支队伍，也为下半年专项服务开展打下了人力支持的基础。

（4）华碧片区的五社联动工作取得了不错的工作成效，各个社工点能够依据本社区的社区需求设计针对性强的服务计划，如锦绣香江社区围绕登革热的预防工作联动居委、物业、社区组织等开展了多场社区宣传和社区大型清洁活动，服务覆盖居民超过5000人次。

**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）需求调研方面，社工需要更加重视与关注在技术层面提升需求调研的信度的问题，重点留意问卷发放的数量比例合理性、问卷的问题设计等方面。积极提升社工在需求调研工作方面的工作质量。

（2）年度服务计划方面，华碧片区的四个社工点的年度服务计划中均未列明在本年度服务周期中计划开展的小组和活动的具体时间，将影响服务监测工作的开展，不利于服务质量的保障工作完成。建议对年度计划中涉及的小组和活动都要完善和明确开展服务的时间。

（3）儿童友好专项服务在过去半年的服务中，已开展8场次的活动，服务了620人次，但相对于接近5万的社区人口来说，现时的服务覆盖面是远远不够的。因此，在活动指标有限的情况下，建议社工要善用现有的场地资源、志愿者队伍资源等，制订合适的服务策略，在下半年努力扩展儿童友好专项的服务覆盖面。

（4）兜底服务方面，抽查的服务档案中，发现新建档的对象在问题与需求分析部分，社工对于服务对象的问题和需求分析缺少足够的基础信息和分析过程，建议在后续的探访服务中，社工要留意多收集服务对象的信息，并进一步完善相关问题和需求分析工作，真正落实做好兜底对象“一人一案”的工作要求。

**城中村片区：里仁洞村、江南村、员岗村、官堂村、塘埗东村、塘埗西村**

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）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。社工用心进行兜底人群服务，服务扎实，对出现特殊情况的服务对象，能积极动员社会资源支持服务，服务跟进到位。

（2）社工注重结合城中村特色问题，在“站-片-点”层面建立特色服务。在片层面建立“百耆安康”困境长者健康管理项目，积极联动社区医疗资源支持服务，结合送医上门以及节庆服务等，为有需要长者定制个性化健康管理服务，建立片区内困境长者健康管理模式，从服务场次以及联动资源来说都对困境长者有一定促进作用。在点的层面选取两个社工点里仁洞村社工点以及塘埗东村社工点建立两个特色项目，关注安置区融合服务以及共享单车停放治理问题，能有意识通过服务介入改善社区治理。

（3）社工能注重有效联动各方资源，美誉度比较好。片区围绕困难长者比较多，医疗资源较少等问题，发挥五社联动作用，积极联动广州市志愿者协会等志愿组织以及暨南大学穗华口腔医院、御养调理健康管理有限公司等企业资源共同为困难长者建立支持网络，建立1支穗华万博口腔志愿服务队伍，以义诊、送医上门等深化服务困难群体，多个活动获得媒体报道，同时获得居民以及社区的赞许。

**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）建议对困难群众和特殊群体的建档服务仍需要进一步夯实。本周期内的兜底人群服务已经根据服务对象的动态需求增加了探访的频次，但在服务层面需要在建档表中细化兜底人群服务需求、服务计划的内容，同时就每个兜底人群探访、电访后的改变进行阶段性的总结，增加对于兜底人群个人心理层面、家庭层面、社区层面成效的总结，以凸显兜底人群探访、电访服务的成效。

（2）建议进一步细化社区调研报告。片区社工在片、点两个层面都进行了调研，调研方式以文献资料查阅、访谈、社区观察为主，建议增加调研的样本量，如访谈里仁洞村“融入新家园”安置区邻里和谐空间活化计划内容，需要邀请更多的社区骨干发表社区融合问题的意见，有针对性地针对融合主题的问题进行调研，以更好地回应服务计划。

（3）建议进一步关注特色亮点服务成效呈现问题。目前片区中的特色服务“百耆安康”困境长者健康管理项目，以及两个社工点的特色服务里仁洞村“融入新家园”安置区邻里和谐空间活化计划以及塘埗东村规范停放共享单车服务项目成效展示的渠道比较单一，建议末期的时候通过多元化的形式，如针对“百耆安康”困境长者健康管理项目，增加对于五社联动视角下如何开展困境长者健康管理项目的视角，增加如何动员医疗机构协同服务的机制，两个社工点的特色服务里仁洞村“融入新家园”安置区邻里和谐空间活化计划以及塘埗东村规范停放共享单车服务项目可以从社区社会组织如何介入问题解决等维度，以服务对象个体改变、组织介入模式变化、社区氛围改变等“数据+实例”的方式展示服务成效，并形成专业的服务案例，最大化呈现社区治理服务成效。

**华新片区：华南新城社区、星河湾东区社区、广地花园社区、海怡半岛花园社区**

**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）有进行需求摸查。四个社区能够分别通过问卷调研、访谈法、文献查阅、社区观察等多种形式开展社区的调研工作，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四个社区的需求调研报告并制定年度服务计划。同时，完成了“百安共护”社区电动车安全治理项目的专项调研，并制定了专项的调研报告和服务计划。

（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15个民生政策宣传工作；探访服务方面，四个社区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；同时，2025年1月各社区新增多个兜底服务档案，超过100%完成指标要求。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，并产出了志愿服务队伍及4个服务案例。同时，各社区服务均能获得服务对象的认可。

**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、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）加强需求调研和数据分析的完整性和科学性。四个社区都开展了年度需求的调研，但是只整合了“百安共护”社区电动车安全治理项目调研报告，并未见其他以片为单位的综合性调研报告和服务计划。建议进一步开展四个社区的二次数据统计与分析，全面评估片区的服务需求。

（2）加强服务落实程度，重视服务的广泛度和精准度。要协调好服务性岗位和事务性岗位社工的工作，建议服务合作和转介要落地；要针对性落实服务对象的具体服务计划，服务需要更具深度。目前各社区的服务档案均较为完整，但是部分缺乏片区的共同标准。要求社工对服务指标和所在社区需求深入了解，并在服务中找到片区共性去落实指标要求，也要找到各社区的个性进而完善服务对象需求。社工要适时对服务进行总结，并善于使服务逐步递进与完善。

（3）服务成果有待提升。服务覆盖面仍比较低，目前新华片区的常住人口三万有余，但线下服务的参与人次2000余人，覆盖率仅6%左右。需要加大服务的推广力度，建议拓宽服务宣传和落实的手段。

（4）需进一步打造高质量服务。加强打造片区及不同社区的服务特色和品牌。建议要抓住各社区的特色需求和优势进行项目筛选，再开展特色打造，注意服务亮点的沉淀和提炼。针对疑难案例。社工站对于疑难案例有认定标准。但一个片区产出了3个疑难案例，并涉及了片区多个核心的服务项目，并未真正突出案例的疑难处，建议进一步筛选、提炼到仅一个疑难案例为宜。建议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。通过各类媒介把特色项目及疑难案例进行发布，扩大服务影响力。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（南村镇人民政府）认为，社工站在媒体宣传方面的工作突出，值得肯定，能够积极协助配合购买方的相关工作。

**2.需要关注的地方**

购买方（南村镇人民政府）认为，社工站需积极主动沟通交流汇报工作，强化党建引领社会工作服务成效。

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）项目团队重视社工专业能力培养，制定专业能力提升体系规划。配置内部督导与“双百”督导协作，并积极组织社工参与督导，督导合作联动有效、顺畅，助推社工团队成长。同时，指导社工制定个人成长计划，并定期检视目标达成情况，工作细致且有一定成效，值得肯定。

（2）在人员协同方面，项目社工制定了《双工联动合作机制》，项目社工与事务性岗位社工、服务性岗位社工联动紧密，覆盖面广，联动开展服务对象信息核查、入户探访、节日慰问、社区活动、政策宣传等服务，且有14个社工点建有详细联动台账，工作扎实。

（3）项目服务监控落实到位，项目团队每月积极向购买方、监督方报送项目实施情况，与购买方定期研讨各项工作进展情况及推动疑难问题解决。项目社工与村（居）委会积极沟通，反馈服务情况及工作总结，并争取村（居）委会在服务方面提供必要的资源支持。

**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、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）在人员专业提升方面，建议进一步建立健全内部共学机制，明确共学目标、规划、频次、流程、分工等，充分发挥内部督导推动内部成长支持的作用，定期评估执行效果，反思不足、总结经验，增强专业能力提升工作的检测与成效总结的系统性，持续强化人才培养与梯队建设的有效性。

（2）在研究成果方面，应加强服务案例撰写与服务经验推广。建议项目团队整合内外部专业资源，加强对社工梳理服务经验的指导，撰写优质案例文章，踊跃向有影响力的杂志刊物投稿，不断扩大项目的社会影响力。

**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。本次南村镇西片社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对南村镇西片社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，南村镇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、南村镇人民政府、南村镇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，南村镇西片社工站本次中期评估的等级为**“良好”（85.37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 | 9.25 | 9.25 |
| 服务成效 | 15 | 12.95 | 12.95 |
| 运营管理 | 10 | 9.2 | 9.2 |
| 服务质量（华碧片区） | 20 | 14.8 | 14.17 |
| 服务质量（城中村片区） | 20 | 14.5 |
| 服务质量（华新片区） | 20 | 13.2 |
| 购买方 | 20 | 18 | 18 |
| 督导中心 | 15 | 12.8 | 12.8 |
| 监督方 | 10 | 9 | 9 |
| **总分** | 85.37 |

**五、结语**

南村镇西片社工服务站在番禺区民政局、南村镇党委、南村镇人民政府的大力支持下，在广州市南沙区百民社会工作服务中心的努力下，社工站坚持党的领导，积极配合镇政府的相关工作；能够按协议配备人员，稳岗率较高；关注兜底人群服务，注重有效联动各方资源，为17类困难群众和特殊群体提供多种服务，美誉度比较好。

建议社工站加强需求调研和数据分析的完整性和科学性，加强服务落实程度，重视服务的广泛度和精准度，加强对社工服务经验的梳理指导，提升社工专业能力，打造片区及不同社区的服务特色和品牌并输出优秀经验。

广州市番禺区社会组织联合会

2025年2月28日