**新造镇社工服务站中期评估报告**

**（2024年9月1日—2025年8月31日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区新造镇人民政府**

**项目承办方：广州市洋城社会工作服务中心**

**项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会**

**评估日期：2025年3月4日**

**新造镇社工服务站中期评估报告**

**（2024年9月1日—2025年8月31日）**

新造镇社工服务站（简称新造镇社工站）中期报告，是专业评估人员通过对新造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。新造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**

2025年3月4日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对新造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，对新造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。**查阅社工站运营、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

**4.分组评估访谈。**评委与社工进行访谈，了解社工服务推进情况，了解社工对服务的理解，以及开展服务的总结反思。

**5.****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新造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。

1. **自我评审阶段**

新造镇社工站结合《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。

1. **实地评估阶段**

评估小组根据评估计划组织实施，对新造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，对新造镇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、新造镇政府及新造镇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、新造镇政府及新造镇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，确认后对新造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.项目管理情况评估**

主要从社工站人员管理、专业规范性管理、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》，结合社工站与镇政府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.服务对象评价**

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，包括镇政府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**

新造镇社工站位于番禺区谷围新村谷围路2号楼2楼。新造镇社工服务站挂牌成立于2012年6月，从2019年11月起至今，一直由广州市洋城社会工作服务中心承接运营。新造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。

本社工站评估周期项目合同期为2023年9月1日至2024年8月31日。本次考核期为2024年9月1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933人次，电访587人次，完成协议指标量的93.30%、58.70%；专业个案接案17个，服务82节，完成协议指标量的113.33%、109.33%；完成小组13个，服务71节，完成协议指标量的100.00%、109.23%；完成社区活动42次，服务5080人次，完成协议指标量的123.53%、199.22%；培育志愿者51名，志愿者骨干20名，培育志愿者队伍2支、社区社会组织2支，分别完成指标的102.00%、100.00%、100.00%、100.00%。

从以上数据可知，新造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**

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，汇总成以下几点：

**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）项目和团队管理方面，本服务周期内，项目人员到岗情况符合相关要求，社工站项目负责人自2020年9月起任职，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。在运营管理方面贯彻“抓重点”“保兜底”的基础上体现“增特色”，对下一步工作规划思路清晰，并制定了相应有效的措施，服务场所秩序良好，各项服务有序开展。

（2）持续加强专业规范性管理，有较完善的服务质量内控制度、社工伦理规范与行为准则以及恒常化的服务工作机制，本服务周期内，通过组织共学、鼓励社工参加各类专业培训、每月组织工作经验分享会等方式，加强内部工作交流，反思存在的不足，总结服务经验，促进员工综合能力的提升，推动服务持续改进。

（3）项目宣传效果良好。社工站设有项目宣传组，下设组长、副组长、宣传专员，明确全体员工均为宣传工作的具体执行人，并建立激励机制，投入相应的经费保障，线下拓展和完善内部站点、村居、学校等宣传阵地，线上构建官方媒体、微信、视频号等网络平台，制定“一月一主题”宣传活动计划表，定期进行宣传工作成效总结，本服务期内通过公众号和各类宣传途径发布推文103篇，媒体报道68次，进一步提升了社工站的服务覆盖面和公众知晓度。

**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方面需关注：

（1）本服务周期内，建议要更加注重搭建高效运作机制，强化管理工作的实效性。

（2）关注管理制度和员工手册的补充完善，按照社工站现行“站—片—点”管理模式，建立完善符合当前站、片、点管理模式的管理制度、人员岗位职责和考核细则。

**（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）社工站成立了党支部，目前有在册党员3人。支部建设规范，社工站还专门做了本年度党建服务设计，党建与专业服务互促共进思路清晰。党支部常态化制度化落实学习教育，本周期先后开展主题党日、党建联动服务、党建知识学习、党支部会议等共计12场次，参与社工及党员人数达到181人次。同时以“党建+”服务模式，为兜底民生保障注入红色动能，与19个党组织、团组织签订了党建联动合作协议，与超过16支高校志愿者队伍及社区社会组织达成恒常公益服务。截至2025年1月，社工党支部链接社会资源折合价值142624.828元，积极帮扶困难群众和特殊群体。

（2）社工站重视困难群众和特殊群体服务。社工站建立了“53N：五级跟进+三色预警+个性化服务”的立体跟进机制，为辖区17类特殊困难群众提供精准服务。目前中风险重点对象78人，低风险一般对象426人，建档504个，服务1472人次，其中针对困难群众和特殊群体开启个案辅导18人，实现微心愿9个，折合17400元。

（3）社工站“五社联动”机制有成效。本周期社工站在站片点不同层次的服务中围绕“资源共享·文化共建”主线与“一片区一特色”服务线路推进五社联动的各项工作，累计志愿服务246次，累计服务总时数为5806.59小时，累计服务总人次为10075人次。开展的“五社联动的社区梦想家”公益微创投活动有声有色，开展了11个微创投志愿服务项目，共开展主题服务58场，发动志愿者816人次，服务居民2734人次。在服务评价方面，共有123人接受满意度调查，其中111人满意度95%以上，综合满意度较高。

（4）社工站总体服务社会影响力较强，社会美誉度高。本周期社工站屡获殊荣，社工站被评为“2024年度番禺区民政系统先进集体”，有社工获评区“百姓学习之星”，市“社工榜样”等。同时社工站相关服务经验多次获得省市级媒体的正面积极报道，有较好的社会影响力。

**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、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）建议社工站进一步完善“红棉守护”热线服务台账。首先，注意在系统上规范填写相关的服务记录，目前有部分雷同，部分缺失，建议完善；其次，注意区分“战时”状态，并做好相应的台账。最后，要注意进一步提升“红棉守护”热线的使用率，提升接听率。目前本周期的通话总量仅为128人次，呼入接听率仅为33.3%。

（2）建议社工站进一步加大社区基金的募集力度，同时要注意加大力度推动社区基金的活化。

（3）建议社工站尽快做好调适，适应新的情况，继续深化困难群众和特殊群体服务。社工团队继续保持良好精神面貌，进一步夯实困难群众和特殊群体的服务。目前社工站创新提出“五级跟进+三色预警+个性化服务”的立体跟进机制，但如何让五级跟进和三色预警联动等机制还不明确，建议注意进一步总结归纳，不断完善，在兜底服务中做出特色和亮点。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：北约村、南约村、崇德村、东西庄村**

**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）兜底对象的服务方面，第一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，其中崇德村应建档45人，实际建档45份，南约村应建档58人，实际建档58份，北约村应建档44人，实际建档44份，东西庄村应建档23户，实际建档23份。社工在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，半年共完成了195人次的探访和电访服务。此外还为有个别需求的兜底对象开展了5个个案服务和实现了3个微心愿。

（2）为提升兜底对象的生活质量，缓解其经济困境，第一片区社工积极联动社会组织广州慈善会、新造镇慈善会、新造镇商会及企业广州易幻网络科技有限公司，企业党支部和社区党员等各类资源主体提供援助，共为兜底对象链接了折合金额达到31389.4元的资源。

（3）VIP专属健康项目在发动社区志愿力量方面取得了突出的成效，共链接了4支广医志愿者队伍和1支暨南大学志愿者队伍，基本做到了每一条村都匹配到一支志愿者队伍进行服务匹配，这样的服务配置确保了该专项有充足的人力资源和服务频率，也为满足不同服务对象的个性化需求提供了良好的基础。从服务成效反馈中，可见此专项服务能够在健康饮食行为的增加、孤独情绪缓解等方面为长者带来有效的帮助。

（4）专业服务方面，社工的服务态度认真，在专业服务上具备精益求精的精神，如本年度开展的高血压学习小组会吸收过去曾开展过的同主题小组的经验，增加长者互动环节，强化组员的互助性，更能利用小组动力去推动组员投入和改变；又如长者防跌学习小组中增加容易实操和记忆的防跌操，降低学习门槛和增加体验感，让长者更容易做到学以致用，提升小组的服务成效。

**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）社工站的服务回访机制有进一步优化的空间，目前的服务回访侧重于进行满意度调查和问题解决情况了解，偏重于问题解决类服务。但第一片区针对困境长者的健康服务属于预防性和发展性服务，目前的回访机制与此类服务的匹配度不足，如小组服务的回访可考虑第一片区的预防和发展性服务，建议针对小组的服务成效延续效果进行回访，丰富服务成效评估的方式。

（2）第一片区的年度服务计划，包括社工点的年度计划、特色服务“身心·关怀”VIP专属健康计划均存在一个共性问题，就是在服务计划中没有明确的小组和活动量化指标，不利于服务执行与服务监测工作的开展，建议对服务计划中相关小组和活动的具体数量进行明确。另外东西庄村站点的年度计划中表述较含糊，没备注清楚具体要做什么服务。建议做好东西庄村的年度计划的规范性表述工作。

**第二片区：新造社区、农场村、郭塱村、练溪村**

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）片区社工积极发挥专业角色，扎实开展基础资料整理分析工作，服务设计具有较强逻辑性。本周期对片区内17类人群187人做好服务建档，实现“一户一档”建档全覆盖，累计探电访454人次，建档对象探访频次超标准完成，探访记录详细，绘制完成三图一表质量较高，较好地呈现了社区内现存问题和服务对象情况、社区内可用资源及优势，为服务设计和实施打好基础。在新模式下，社工能够较好地开展访谈、文献查阅等多种形式调研广泛吸纳各类主体参与，对片区基本情况进行摸查与梳理，并在此基础上制定各社工点服务计划，服务设计逻辑清晰，服务重点和方向明确。片区通过与村居工作者、学校、志愿者骨干等访谈、过往服务文书总结、定期沟通座谈、探电访资料汇总等，以多样化的方式与各方建立关系，特别是在社区服务层面，能够充分考量社区内外学生群体参与需求，精心设计各类在校学生的参与计划，组织辖内中小学生开展入户孝老敬老关爱与文艺表演，组织大学生入社区开展儿童多元智能发展与科技文化普及学习，较好地回应了社区关爱“一老一小”需求，实现社区服务需求与供给的精准对接。

（2）片区在开展服务中资源分类意识与整合能力强，对困境群体关注度高。该片区针对困境群体物资援助、环境改善、情感关怀等需求，联动各职能部门等基层力量、社区公益慈善资源及穗好办、广益联募平台等，积极落实精细化服务。依托资源共享中心帮助该群体在生存和发展上获得资源，在极端天气期间向31名有需求的困难群体派发爱心温暖包助力温暖过冬；在重大节日期间链接84份慰问物资提供节日关怀；为困境儿童配置书桌椅改造学习环境；为腿脚不便长者筹资链接居家清洁服务；培育发展“邻里互助”长者志愿服务队，以结对帮扶形式与12名需求突出的困境长者结对倾听心声，较好地推动了片区困境群体服务内容的专业化、精准化，切实帮助服务对象解决实际问题，提升生活质量，增强困境人群的安全感和幸福感。

（3）片区积极配合社工站层面开展服务宣传报道，服务受益面广美誉度高。在本服务周期内，片区精心设计服务配合机构做好媒体报道做好服务宣传推广工作，助力社工站获得区级以上媒体报道32次，获得合作方好评及感谢信多份，提高服务知晓度与美誉度。针对普惠性文体服务需求联动多支志愿服务队伍开展社区长者健康护理、关怀慰问服务12场次；开展儿童科技文艺服务8场次、安全教育服务8场次，不断提高服务受益面，增强社区内外资源互动交流，多方联动共同形成社区治理的合力，切实解决社区参与需求。

**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）建议提高服务建档准确度与建档对象服务计划精细化水平。在建档中仔细甄别服务跟进等级，目前服务建档评级检视待加强，部分项目评估内容待完善，基础资料与评级结果一致性待提高，建档对象年度服务计划针对性待加强。

（2）建议在服务案例及特色亮点打造方面继续发掘。疑难案例总结与特色亮点打造资料欠缺，机构及督导可在现有服务中对社工加强能力提升培训，提高案例撰写能力与项目打造意识，结合片区特色与社区发展需求，精心打造服务特色亮点，彰显服务成效。

**第三片区：秀发村、曾边村、思贤村**

**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）运用多样化的调研方式，包括一对一访谈服务对象与居委代表访谈、社区居民问卷调查、社区漫步以及文献回顾分析等方式，形成每个站点的调研报告，清晰整理出社区资源地图、问题地图和服务对象分布图，尤其是对片区内外资源沟通联络，形成人对人的精准匹配。

（2）服务指标完成良好，建档142户147人，均能根据等级要求定期进行探电访跟进，形成一人一计划和每名建档服务对象半年成效总结。三个村居均能按照要求完成每半年3场的政策宣传活动。完成咨询个案9个，辅导个案5个，小组3个，社区活动14场。针对不同的服务类型均进行服务反馈和满意度调查。

（3）片区主要打造新造镇一系列本土文化，包括屈大均人文历史研学、非遗体验、宣讲活动、秀发村红色基因、曾边村非遗鱼灯、游园会等一系列文化，尤其是邀请社区艺术机构将屈大均的诗词编曲，招募有歌唱兴趣的儿童参与小组，运用新颖的形式给本土文化赋予新的生命力。该文化系列活动获得国家级媒体报道2次，省级媒体报道2次，市、区、镇级报道超过10次。

（4）片区三在整合社会资源，培育组织志愿者参与服务方面表现优秀，对社区17类困难群众的微心愿回应积极，短短半年时间，片区整合各类资源人力物力高达216386.6元。

**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）建议加强对专业服务和文书撰写的督导和监督。除了发现个别文书出现漏填或错写情况外，还出现个别村的建档级别多为5级，社工对经济条件较好的残疾人建档对象评估的非物质需求较少。个案中较多使用社会支持理论等相对宏观的理论，对具体如何处理厌学情绪、哀伤情绪等非物质链接的介入缺乏理论的指导，而较多凭借社工个人的经验或阅历在跟进。

（2）建议加强对回访机制的运用与落实。回访机制具体细致，建议在落实层面加强对原定目标达成的可持续性跟踪。

（3）建议加强社区问题解决的项目化管理，比如对社区文化、社区居民关系融合等问题，在访谈中能了解到社工做了很多工作，也颇有成效，但是在资料归档中，成效呈现比较松散。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（新造镇人民政府）认为，社工站工作人员服务态度好、服务主动性高，能够积极配合镇和各村居开展工作。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**

暂无。

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）项目团队立足实际需求，构建了较为系统化的人才培养方案，探索专业能力提升长效机制。本项目年度着力搭建“优势互补、需求导向”的共学平台，每月由社工自主策划内部共学活动，结合定期督导机制，形成立体化学习网络。同时，针对个人发展制定《社工个人成长计划》，定期检视并动态调整，实现个人与团队能力同步提升。

（2）项目团队与直聘社工联动紧密，每月与事务性岗位社工互通服务对象信息，联动上门了解服务需求，协同处理个案问题；发挥服务性岗位社工熟悉社区的优势，合作开展入户探访与慰问、绘制社区“三图”，尤其在调研居民需求及服务效果方面形成联动合力，一定程度上提高了服务效能。

（3）项目团队重视宣传多样性，持续拓展推广宣传平台，构建线上线下立体化宣传网络。线上依托“公众号+视频号+社群互动”数字传播体系，通过机构网站、微信公众号、微信视频号、抖音号和微信群等进行宣传；线下采取“常规物料+特色载体+在地媒体”融合传播策略，通过月度宣传单、服务案例汇编、宣传海报以及媒体平台渠道等进行宣传，多次获得各级媒体报道，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、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. 继续深化与事务性岗位社工与服务性岗位社工的联动与合作，聚焦社区治理、困难群众与特殊群体的问题解决，形成新造镇社工站特色经验和服务模式。
2. 进一步重视社会工作实务研究，鼓励社工重视、记录实务服务经验，加强对项目经验进行总结和提炼，积极撰写高质量的文章，进一步擦亮和提高服务品牌的影响力与知名度。

**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。本次新造镇社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对新造镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，新造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、新造镇人民政府、新造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，新造镇社工站本次中期评估的等级为**“良好”（89.05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 | 9.8 | 9.8 |
| 服务成效 | 15 | 11.8 | 11.8 |
| 运营管理 | 10 | 9.4 | 9.4 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 15.7 | 15.75 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15.9 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 15.65 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 13 | 13 |
| 监督方 | 10 | 9.3 | 9.3 |
| **总分** | **89.05** |

**五、结语**

新造镇社工服务站在番禺区民政局、新造镇党委、新造镇人民政府的大力支持下，在广州市洋城社会工作服务中心的努力下，社工站重视困难群众和特殊群体服务，总体服务社会影响力较强，社会美誉度高，服务满意度高。项目重视服务成果及项目推广，项目内部管理规范，信息公开透明，多次获得省市级媒体的正面积极报道。

建议社工站进一步加强需求摸查和服务设计，完善探访服务及建档工作，加强对回访机制的运用与落实，加强对社工的个案专业能力提升，提炼典型案例，争取更大影响力的同时输出及发表服务成果。

广州市番禺区社会组织联合会

2025年3月4日