**东环街社工服务站末期评估报告**

**（2024年3月27日—2025年3月26日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区东环街道办事处**

**项目承办方：广州市番禺区正阳社会工作服务中心**

**项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会**

**评估日期：2025年4月14日**

**东环街社工服务站末期评估报告**

**（2024年3月27日—2025年3月26日）**

东环街社工服务站（简称东环街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对东环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。东环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、末期评估背景**

2025年4月14日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对东环街社工站展开了末期评估工作。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，对东环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.满意度。**主要社工站在辖区内的知晓度、服务对象满意度及各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：**《社会工作服务项目绩效评估指南》《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》《广州市社会工作服务条例》《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》《广州市社工站购买服务项目服务标准》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》。

**（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东环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**

东环街社工站结合《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，对东环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，对东环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、东环街道办事处及东环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。

1. **出具末期评估报告**

在评估工作结束后10个工作日内，向番禺区民政局、东环街道办事处及东环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，确认后对东环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.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》，结合社工站与街道签订的双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，项目配备10名及以上社工的，中期评估累计缺少5人次及以上，末期评估累计缺少10人次及以上；项目配备10名以下社工的，中期评估累计缺少3人次及以上，末期评估累计缺少6人次及以上；

（三）持证社工比例不达标的；

（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**

东环街社工服务站位于东环街东星路99号（东环街道办对面），于2012年3月正式投入运营。2013年3月至今，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心承接运营。东环街社工站主要服务包括：党建引领服务、兜底性民生服务、普惠性民生服务三大板块。

本社工站项目合同期为2024年3月27日至2025年3月26日。本次考核期为2024年3月27日——2025年3月26日，考核12个月。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访2045户，电访3619户，分别完成协议指标量的102.25%、120.63%；专业个案接案53个，服务283节，结案53个，分别完成协议指标量的100.00%、106.79%、100.00%；完成专业小组24个，72节，服务667人次，分别完成协议指标量的100.00%、100.00%、185.28%;完成社区活动140场次，服务5925人次，分别完成协议指标量的105.26%、222.74%；发展志愿者65名，培育志愿者骨干24名，社区社会组织2个，发展志愿者队伍2支，活跃志愿者队伍12支等，分别完成协议指标量的130.00%、120.00%、100.00%、100.00%、120.00%。从以上数据可知，东环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）项目管理情况**

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）社工到岗情况符合相关要求，持证社工占比90.91%。项目负责人资质符合要求；从业3年以上社工占比90.91%，社工继续教育时数达标，社工站人员配备及团队专业资质较好。

（2）社工站能利用多种渠道开展丰富的宣传工作并取得一定效果。

**2.需要关注的地方**

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，项目管理情况有以下几方面需关注：

（1）社工站在对中期评估意见整改方面有待加强，例如在岗位职责完善、服务对象意见收集等方面有完善的空间。

（2）社工站虽有建立专业服务规范流程和指引，但在具体落实中有待加强。例如通过抽查服务文书，发现小组及社区活动存在未按规定时间提交方案、小组报名表缺失、活动签到表人数统计有误等情况，建议在未来加强工作的严谨性，严格按照指引规范服务管理。

（3）社工站虽有按照内部制度开展专业伦理价值及服务对象权益保障工作的培训、督导及考核，但缺乏规划，实效有待加强。

**（四）服务成效和服务监测情况**

**1.值得肯定的地方**

经评估小组收集服务对象满意度、核查服务数据，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，在街道党工委的正确领导下，积极践行党建引领服务。以机构党支部为组织核心，成立了“东环街社工站党员先锋队”，将5位党员社工纳入，按月常态化开展党课学习会、先锋队政治教育会，记录认真，清晰完整，建立《党员社工档案》填写学习服务心得等内容，党员管理严格有效。积极参与街道村居党组织活动，开展流浪乞讨人员巡查、社区整治、清明祭扫和重点人群走访等事务，其中仅清明祭扫服务群众8315人次；开展党的政策进社区系列宣传、党群企联动主题党日等活动10场次；凝聚社区党建力量，为辖区内40位特殊党员建立档案，按四个类别开展服务；通过推进“联建、共建”党群企连心同行项目，打通区域党组织共建平台，汇聚多方主题协作完成微心愿233个，链接物资1.68万元，聚焦特殊困难群体服务，成效积极。

（2）结合东环街道辖区实际和社工服务的重点方向，依据需求调研情况，制定了围绕“夯实、共建”主题，实施“五社联动”“双工联动”服务机制，打造东环街“一心两牵手”微改造服务品牌，聚焦“安全”和“环境”片区特色亮点服务，关爱村居社工点困难群众和社区治理的三层服务架构，体现出站统领、片协同、点聚焦，方向明确，重点突出。按要求制定逻辑清晰、具体可行的站、片、点年度服务计划，持续夯实困难群众和特殊群体服务，推进兜底民生工作落到实处，为辖区535户595位特殊困难群体全覆盖建档，认真落实《探访服务跟进机制》，动态监测重点对象需要，实时跟进，100%完成了重大节日的关爱服务，兜底服务成效积极。服务对象评价方面，通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，综合满意度95%以上。

（3）深化“五社联动”模式推广，形成互联互助，营造共建共治共享的良好氛围。从站层面依托“双机制”，通过“双工双岗”联动和“五社联动”融通，建立并完善了《站、片、点“五社联动”服务工作机制》，12个社工点的“五社联动”工作情况落地到村居，执行情况良好，“机制、架构、议事制度、工作情况、小结”等文书资料齐全。通过联动汇聚合力，打通社区资源精准对接困境人群的通道，通过微心愿微改造实现对兜底对象的精准帮扶目标。社工站积极筹集社会慈善资源，自主链接19.5万元，协助社区基金筹款59.8万元，联动社区志愿者和组织常态化开展困难群众和特殊群体服务，合计完成活动162场，参与志愿者768人次，累计时数1924.5小时。此外，认真“红棉守护”热线服务，排班细致清晰，记录完整详实，为特殊困难群体服务做了有效补充。

**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）党建工作方面，由于当前社工党员的组织关系均与工作机构或者辖区组织分离，结合新指标要求，强化了未成立党组织的，党员能够按党章要求接受教育、管理、监督和服务。鉴于此，根据《中国共产党党员教育管理工作条例》和《中国共产党流动党员管理办法》等规定，党员原则上要及时转接组织关系，低于6个月的要履行主动衔接管理责任，流出地流入地党组织要履行双重管理责任，党员要主动参加流入地党组织的党内组织生活。因此，通过成立临时党支部或者纳入工作地党组织管理来解决党员教育管理的问题。现在的“党员先锋队”只有志愿服务职能，不具备党员管理责任，建议调整。

（2）建议整合站层面的党建引领、品牌服务和联动项目，做“三合一”，集中力量做品牌，改善框架设计；在片层面要聚焦困难群众和特殊群体服务，开展基于问题视角的特色亮点服务项目打造；在点层面要完善以村居社工点服务为重心的“双百”工程评估要求，集中优势资源强化村居服务的两大职能，扎实兜底服务和解决社区问题。

（3）基于村居社工点的需求调研仍然不够扎实，对村居问题的梳理表述存在现象化，且多体现在中观宏观层面，不能够准确呈现问题实质和问题所在区域，其对服务的指导作用会受到一定影响，可以结合《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》要求，认真开展需求摸查，以便梳理17类兜底民生服务对象的共性需求和分类别需求，为兜底对象精准服务和社区问题解决打好基础。建议以公益慈善为目的，充分运用社会资金或资源策划实施具备良好经济效益、社会效益和可持续性的创新服务项目方面，还需要引起更多的关注和思考。

**（三）服务质量情况**

**第一片区包括蔡一村、蔡二村、蔡三村、甘棠村、龙美村、江南社区**

**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）第一片区配置了4名社工，分工明确，工作认真负责，对辖区的情况熟悉了解，具有较好的服务精神。

（2）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。社工能按要求为困难群众和特殊群体建立档案，合计建档248户，278人，目前已经按照“一户一档”的要求对服务对象进行建档，建档率达到100%。

（3）第一片区关注兜底人群较好地落实协助落实政策的工作。目前片区已开展了6次的兜底民生政策宣传工作，涉及《残疾人两项补贴政策》《教育救助政策》《困境儿童救助保护政策》《中华人民共和国未成年人保护法》《长者长寿金政策》等多种类型。政策宣传覆盖面较广，成效较好。

（4）第一片区开展困难群众和特殊群体的旧房屋微改造和居家安全改造工作，成效较好。本周期针对困难群众和特殊群体中部分有居家安全方面的需求，联动多方资源，本年度共链接27425元，完成5户困难家庭改造。

**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. 建议完善《跟踪回访机制》并落实跟踪回访服务。目前根据社工制定的《跟踪回访机制》较为粗略，对社工开展实际的跟踪回访工作指引性不够强。
2. 建议按照新的服务标准对困难群众和特殊群体进行分级分类的跟进，并提供适切的服务，提升个案服务的专业能力。目前第一片区个案服务中，以资源链接型为主，下一步要注意全面评估服务对象的多元需求，全面跟进。

（3）建议提炼总结片区的特色亮点、服务成效。建议片区特色项目“联动支持”安全友好型社区计划展示成效更多元化，可以从服务对象针对居家安全改造的建议，安全友好型社区队伍建设成效，全面展示针对兜底人群特色亮点和问题解决的路径，并鼓励形成专业案例，以突出服务成效。

**第二片区包括东沙村、左边村、榄塘村、富豪社区、金山谷社区、东环社区**

**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，该项目以下几方面值得肯定：

1. 片区通过进村、走访、座谈、交流、问卷调查等多样化的调研方式，围绕困难群众和特殊群体开展针对性的需求调研，并通过绘制三图，基本摸清社区资源，社区服务情况等，为年度服务计划及服务的顺利开展夯实了基础。
2. 片区能落实服务对象分级管理的要求，对各类困境服务对象分类建档，做到一户一档，动态更新《服务对象家庭信息汇总表》。并结合困难群众和特殊群体需求情况，开展全覆盖探访、电访等服务，全年实现困难群众和特殊群体入户探访覆盖率100%。
3. 能按要求完成个案、小组、社区服务产出，服务记录认真详尽。

**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，该项目以下几方面需关注：

1. 片区在需求调研中，建议对困难群众和特殊群体进行深入访谈，注意对调研原始资料的整理保留，科学分析服务需求，并结合最新印发的《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》文件，为其提供更为适切的服务，如困境儿童成长发展等个性化的服务，不仅仅停留在日常性电访、探访问候服务。
2. 社工专业服务有提升空间，要创新服务方式，提升服务对象参与活跃度。抽查文书看到，部分活动的具体设计内容及流程过于简单；小组议事会探讨出来的结果没有清晰列出；部分督导意见或建议缺乏回应。

**（四）购买方反馈**

**1.值得肯定的地方**

社工站能积极服从、服务于街中心工作，宣传工作扎实到位，社工工作执行能力强。

**2.需要关注的地方**

希望能打造更具东环特色的品牌项目。

**（五）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）项目重视人员专业提升工作，能采用问卷调研、访谈调研等多种形式收集社工成长需求并系统分析形成报告，策划了包含专业知识培训、实务能力提升、职业素养培养、自我发展能力提升等计划，并通过培训、共学、督导等形式推动落实，实施效果良好。在督导建设方面，能够设置内部督导机制，明确内部督导资质要求与职责，与“双百”督导联动为社工提供专业支持，注重督导效果评估，有助于总结经验和及时调整，以推动社工站人员能力提升体系的持续优化。

（2）项目团队能充分发挥人员协同作用，积极与社区“两委”探讨服务合作，与辖区内12个村（居）党委签订了共建协议，充分发挥党建引领作用，助推“党建+”基层工作；项目社工与直聘社工保持恒常协作，促进信息共享，服务转介和协同，在政策宣传、入户探访、社区活动等方面深入合作，并争取到节假日探访物资、居家安全改造资源和活动场所等支持。

（3）项目团队重视宣传推广工作。团队能通过公众号、视频号、抖音号、微信群等自媒体开展网络宣传，并制作《社区地图绘制手册》《微改造项目成果册》《心灵慰藉服务项目成果册》和未成年人保护钥匙等多种宣传资料及物品，此外，还获得市级及以上多篇主流媒体报道，有利于扩大项目服务的知晓度和美誉度。

**2.值得关注的地方**

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）内部督导建设机制有优化空间。建议进一步完善内部督导制度，从选拔、培训、使用、评价和激励等多方面入手，系统构建内部督导机制，并探索多举措，鼓励其不断提升自身水平，以推动内部人才梯队的构建与发展。

（2）项目暂未有突出的研究成果。建议项目团队强化实务研究工作的推进力度，整合内部督导、双百督导及机构合作资源，深入挖掘项目的

特色服务和典型服务案例，可通过成立案例书写小组、整理案例书写指引等方式，激励社工积极梳理及提炼服务经验、撰写案例，形成创新性突出、示范性强的服务案例文章，力争在中国社会报、中国社会工作等国家级期刊上发表相关文章。

**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。本次东环街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对东环街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，东环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、东环街道办事处、东环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，东环街社工站本次末期评估的等级为**“良好”（86.63分）**。

**五、结语**

东环街社工服务站在番禺区民政局、东环街党工委和社会事务办的大力支持下，在广州市番禺区正阳社会工作服务中心的努力下，本运营周期内，人员配备、专业持证率、队伍稳定性符合相关要求。基于多年对辖区的熟悉情况，服务流程清晰规范；社工站常态化运用红棉守护热线的服务手段，持续为困难群体提供服务支持，社工站积极服从、服务于街道中心工作，能贴近群众，在解决社区问题方面取得良好成效。

建议按照《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》，对困难群众和特殊群体进行分级分类的跟进，科学分析服务需求，并提供适切的服务，提升个案服务的专业能力。同时，加强对实务研究工作的投入，整合内部督导、双百督导、机构等专业资源，鼓励与支持社工梳理服务经验，助力项目产出服务创新性高、示范性强的案例。

广州市番禺区社会组织联合会

2025年4月27日