

石碁镇社工服务站中期评估报告

(2023年9月1日—2024年8月23日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区石碁镇人民政府

项目承办方：广州市番禺区和悦社会工作服务中心

项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会

评估日期：2024年2月28日

石碁镇社工服务站中期评估报告

(2023年9月1日—2024年8月23日)

石碁镇社工服务站（简称石碁镇社工站）中期报告，是专业评估人员通过对石碁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。石碁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

2024年2月28日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对石碁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，对石碁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石碁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。

2. 自我评审阶段

石碁镇社工站结合《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。

3. 实地评估阶段

评估小组根据评估计划组织实施，对石碁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，对石碁镇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、石碁镇人民政府及石碁镇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、石碁镇人民政府及石碁镇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，确认后对石碁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. 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 分及其以上为优秀，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

（一）社工站基本情况

石碁镇社工站位于石碁镇深坑大街一号一楼，2013 年 7 月至今，由广州市番禺区和悦社会工作服务中心负责运营。石碁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。

截至 2024 年 1 月，社工站配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），相关专业人员 2 名，其他人员 4 名。

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 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 23 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1420 人次，电访 1152 人次，分别完成协议指标量的 51.00%、69.00%；个案接案 11 个，64 节，分别完成协议指标量的 50.00%、58.00%；完成小组 5 个，25 节，服务 233 人次，分别完成协议指标量的 63.00%、62.50%、86.00%；完成社区活动 40 次，服务 10819 人次，分别完成协议指标量的 67.79%、500.81%；培育志愿者 25 名，志愿者骨干 14 名，培育志愿者队伍 1 支，分别完成指标的 50.00%、70.00%、50.00%。以上数据由社工站提供。

从以上数据可知，石碁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

1. 值得肯定的地方

通过与社工站主任、相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，有以下几方面值得肯定：

（1）社工站人员管理情况良好，社工到岗情况、人员资质、继续教育学时均符合有关规定和合同要求，两年以上社工占总社工数 66.67%，社工稳岗率较上期评估有较大提升（由上期评估的 64.29%提升到 90%）；

（2）社工站有建立专业服务规范流程和指引，在服务对象权益保护

方面有定期开展考核，督导结合考核结果能有针对性对社工进行指导跟进；

（3）社工站有积极开展宣传工作，根据评估专家意见，制定年度宣传计划，并对宣传工作情况进行总结，有通过多种渠道积极进行社工服务的推介。

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，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，有以下几方面需要关注：

（1）建议加强机构人事管理工作的规范与严谨性，并加强机构在人力资源管理专业方面对项目点的支持。一是需要与社工在劳动合同中明确服务项目点；二是人事档案中存在一定错漏情况，需予以注意；三是建议加强机构人事对项目点主任在人力资源管理全流程的专业支持。

（2）服务持续改进方面有待进一步加强，建议进一步强化社工站对提升服务专业性的意识。社工站虽有建立相关的服务改进机制，但通过查阅社工站及片区会议记录、社工督导培训记录等资料，对专业服务的反思内容较少。会议以事务性工作安排为主，缺乏对专业服务的深入交流和探讨。

（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）目前社工站有2名党员社工，建立了常态化制度化的“三会一课”党建学习教育制度，严格进行党建知识考核和党员民主评议，先后开展了5次党课学习，5次主题党日活动，党员撰写学习心得多篇。主动参与政策宣传，评估期内开展了57场民生政策宣传活动，服务社区居民1790

人次。协助石碁镇党委开展“文艺文化进万家”系列活动，打通为民服务的“最后一米”，通过搭建“困境群体圆梦微心愿平台”，发挥党组织党员力量，完成了46个微心愿，折合价值19517元，为社区困难兜底群众办好事办实事，较好体现了党的工作全覆盖的要求。

(2) 能够结合石碁镇实际，立足地域、人口结构、社区类型，划分服务片区，明确“关爱特殊、困难群体和社区治理”等重点服务方向，全面评估了19个村居17类兜底困境人群共计1367名，基本做到了“一人一案”。

(3) 严格按照《红棉热线工作指引》要求开展红棉守护热线服务，建立了“红棉守护”热线专门服务台账，态度良好，耐心解答，用心解困，有效缓解了群众的急难愁盼问题。

(4) 积极打造亮点服务，在与大龙社区党委共同努力下，将老旧社区大龙社区建成国家民政部慈善司支持和指导的全国八个试点社区之一“社区慈善实验项目”。重视媒体宣传，扩大社工站影响力，共发表新闻稿件15篇，其中广州市级1篇。

(5) 通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共111人接受调查评价，2人满意度85%-95%，109人满意度95%以上，综合满意度较高。完成石碁镇19个社区基金全覆盖共筹得款项超300万元，举办线上劝募、线下公益集市等方式协助99公益日筹款活动。本周期半年培育了岐山社区心随影动服务队的社区社会组织和“医路同行”志愿者队伍，有备案表和服务台账；广州公益时间新登记志愿者相关资料完整。

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) 未能建立社工站党组织，党建工作多数是以机构党支部为主体

开展的，建议在镇党委指导下成立本项目党组织，并通过党建引领开展社区服务。未能区分党的政策和政府政策，缺乏全局高度，所宣传的政策全为民生政策，且较为零碎，建议增加党的政策的宣传力度，并注意宣传的系统性和整体性。

（2）采用了问卷调查和访谈相结合的方法进行调研，但缺乏对问卷的量化分析，结论基本上由访谈得出，缺乏由问卷进行统计分析得出的结论。建议完善。年度服务计划中的社工自我发展计划与需求调研两者之间缺乏对应性，需求中有对志愿者的问卷调查，但计划中缺乏对志愿者的培育计划，而是社工自我发展计划。建议调整。

（3）将“友好型氛围建设项目”作为特色服务，“社区微创投项目大赛”为亮点服务，特色不够鲜明，建议有明确的在地特色和服务主题，以微创投为活动载体，围绕石碁镇实际用好社区社会组织，按照广东省社区社会组织管理办法，壮大队伍，分层分类扶持培育，激发参与社区治理活力；志愿服务落地有待加强，目前新登记志愿者服务时数较少，加强活跃志愿者队伍、志愿者骨干的培育，完善活跃志愿者队伍、志愿者骨干的服务过程痕迹，建议安排专人管理志愿者，根据实际情况设定志愿者培育、评级、退出机制或管理制度，尤其骨干志愿者评定标准、骨干培育计划，从而明确社区志愿者骨干培育流程，优化和落实志愿骨干选拔机制标准、培育赋能项目策划、组织管理等方面能力，以团队、带领团队参与志愿服务。

（4）五社联动的工作较为零散，缺乏清晰的设计，要注重初始设计、机制理顺及成效测量。在初始设计方面，要从全局整体着眼，从村居问题入手，将社会社区组织、志愿者、社区企业和慈善资源的组织、动员和培育与问题的解决相结合；在理顺机制方面，应该考虑点、片、站三个层面，尤其重视“五社”在解决问题中的作用，打造有活力有温度的社区，要提

升社区基金使用效能，目前服务主要以探访和社区活动形式开展，建议结合社区需求、服务对象需求设计服务项目，解决群众急难愁盼问题，推进社区基金有效覆盖；在成效测量方面，要注重成效的量化测量，让“五社”与问题解决相互作用，相互促进，提高联动成效。

(5) 部分对象服务需求、疑难问题需要关注，尤其是居家安全方面，目前服务方式主要是探访为主。

(五) 服务质量情况

片区一：金山村、桥山村、文边村、凌边村

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) 片区一的社工团队主要服务于金山、桥山、文边和凌边这4个村，目前已为超百名困难群众、特殊群体建立了服务对象家庭信息汇总表。

(2) 片区一的社工团队以“社工+”模式积极链接、整合社区资源，通过微心愿等服务的提供，为片区困难群体送上了日常生活物资及节日、特殊天气的问候等，表达了对辖区内兜底服务对象的关爱。

(3) 片区一的社工团队的服务步骤基本完整，片区服务文档也能够按照评估要求有序归类，索引清晰，便于平时督导及评估核查。

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) 进一步完善服务的需求评估，关注不同需求调研方式（多主体、多手法）所获信息的整合，从而保证对在册的17类困难群体、特殊群众有一个较全面的调研了解，加强服务依据的呈现。同时，建议可根据17

类群体的内部人群差异特点进行调研，从而更好地明确重点对象需要重点关注的问题，以确保片区服务的兜底工作。

(2) 目前片区一的服务规划较为简略，可考虑优化目前社工片年度计划的撰写套表，建议从“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”，进一步细致具体活动内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等，从而有助于其后期的服务指引及中、末期的成效评估。同时，可思考五社联动如何与兜底服务有更好的链接与整合。

(3) 需完善对于 17 类困难特殊群体的分级跟进的建档工作，加强一人一案的信息收集及评估，避免跟进服务的高度雷同。其次，对于志愿者组织的培育工作需注重服务反馈信息的收集。最后，在片区服务资源的投入上，建议小组及社区活动指标向 17 类困难特殊群体倾斜，以更好地搭建对该特殊群体的社区支持网络。

片区二：大龙社区、岐山社区、塍边村、小龙村、莲塘村、海傍农场 (岐山社区管辖)

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) 该片区采用了定性与定量相结合的方式开展需求调研分析，社工对服务片区的情况基本了解，服务总体按计划推进。

(2) 该片区社工在服务开展的过程中，结合社区特点，通过搭建社区议事参与平台，引入五社机制，充分挖掘社区各类资源，如组建社区募捐队伍，联动石碁镇社联等多方力量协同合作，有效地撬动社区资源，带动社区居民参与关爱困难群众服务。

(3) 该片区通过了多样化的形式，如公益集市、线上推文发布、摆设募集摊位、邀请企业捐款等募集社区基金，形成了“居民自筹一点、社

区出资一点、社会单位捐助一点”的筹资方式，调动了居民、社会企业、社区社会组织协同共治的热情，促进“募集-使用-再注入”的良性运转循环。

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) 建议进一步加强服务逻辑。在需求评估阶段，社工采用了问卷调研方法，但对所收集到的问卷数据未进行进一步的整理和深入分析，对年度计划支撑力度较为薄弱，建议加强对问卷数据的深入分析，以便进一步明确社区问题及需求，制定更加有针对性、有逻辑性的年度服务计划。

(2) 建议进一步完善17类服务人群的建档工作。目前社工为部分人群仅建立服务对象家庭信息汇总表，建议进一步完善，做到“一户一档”。同时，建议进一步落实动态分类评估机制，及时更新服务对象情况，实现精准帮扶。

(3) 建议完善《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》。目前采用“三图合一”的呈现形式，对各类信息呈现较为简单。建议以服务需求为导向，以绘制社区资产地图和社区问题地图为契机，进一步梳理社区的情况，并分别绘制三类地图，提升其可视化水平，以提升“地图册”的指引作用。

片区三：石碁村、官涌村、永善村、南浦村

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) 片区进行了社区调研，使用了多样化的调研方式，建立服务对象汇总表，社工对兜底人群服务底数比较清晰，服务进度能按照规定完成。

(2) 片区注重社区力量支持服务，产出特色志愿服务团队，按团队培育步骤推动团体建设。

(3) 片区注重社区基金建设，以议事协商机制产出服务方案，调动慈善资源参与社区治理服务。

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) 片区建档资料需要进一步加强。现时建档以八类人群为主，其他九类人群以电子档案为主，建议建档工作进一步完善，所有兜底人群需要做到一人一档，一人一案，完成十七类人群全覆盖。

(2) 绘制社区地图的工作需要进一步加强。现时地图的绘制方式是三图合一，建议按标准分开绘制《社区资产地图》《社区问题地图》《社区服务对象地图》等，以资产为本的理论支撑完善地图，令社区资源可以整合进行服务。

(3) 服务案例需要进一步提炼。片区暂时服务以兜底人群为主，需要注重社区治理服务，可以以个案以及社区治理服务作为案例，进一步提炼服务案例，产出特色服务案例。

(4) 片区特色服务项目需要进一步提炼。现时特色服务是志愿者培育服务，需要重视志愿者服务整体规划，在社区服务中深挖志愿者服务的需求，结合片区的实际开展特色志愿者服务，建立具有服务特色的志愿者服务体系。

片区四：海傍村、低涌村、前锋村

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）片区进行了社区调研，建立服务对象汇总表，社工对兜底人群服务底数比较清晰，服务进度能按照规定完成。

（2）片区注重社区力量支持服务，产出特色志愿服务团队，按团队培育步骤推动团体建设。

（3）片区注重社区基金建设，以议事协商机制产出服务方案，调动慈善资源参与社区治理服务。

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：

（1）片区建档资料需要进一步加强。现时建档以八类人群为主，其他九类人群以电子档案为主，建议建档工作进一步完善，所有兜底人群需要做到一人一档，一人一案。

（2）绘制社区地图的工作需要进一步加强。目前，地图的绘制方式是三图合一，建议按标准分开绘制《社区资产地图》《社区问题地图》《社区服务对象地图》等，以资产为本的理论支撑完善地图，令社区资源可以整合进行服务。

（3）服务案例需要进一步提炼。片区暂时服务以兜底人群为主，需要注重社区治理服务，可以以个案以及社区治理服务作为案例，进一步提炼服务案例，产出特色服务案例。

（4）片区特色服务项目需要进一步提炼。目前，心理健康服务以特色创投服务为主推动，建议增加心理健康服务的调研，以微创投为基点，进一步培育社区力量参与心理健康体系建设，引入社区本土力量，如专家团、本土导师团等，培育社区骨干支持项目深化。

片区五：长坦村、雁州村、大刀沙村

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）片区五目前的负责片区长已驻扎该社区多年，对于本片区的基本情况，社区特点及人群构成等有一定程度的了解。同时，片区的整体服务步骤基本完整，也能根据新指标体系的要求进行服务文档的规范归类、整理。

（2）片区五的服务团队有较好的资源链接意识，通过积极联动社区内外的人、物力资源，如市慈善会、市社联困境儿童关爱中心、区商会、各村居党支部等，能较切实解决困难特殊群体在生活中所遭遇的难题。

（3）片区五的社工团队能针对困难群众和特殊群体所较广泛存在的民生政策宣传的需求，通过采用多种形式的宣传方式，在一定程度上拓宽了特殊群体获取政策的途径，提升了该群体对政策知晓率。

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：

（1）进一步完善服务的需求评估，在使用访谈方法收集服务信息时，可以更加的细致和深入，以对服务方向有更准确地把握及增强服务的有效针对性。同时，建议片区可加强对既往服务档案信息的梳理与分析。

（2）片区五目前的服务规划较为零散混乱，服务主线不够突出，建议社工对于社会支持网络可有更好的理解，明确其具体内涵，可根据不同的支持维度，去规划相应的服务活动及相应的数量、成效指标等说明，从而更好地织密、织牢兜底群体的支持网络。

（3）需完善对于 17 类困难特殊群体的分级跟进的建档工作，加强一

人一案的信息收集及评估，避免跟进服务的高度雷同。同时，在片区服务资源的投入上，建议小组及社区活动指标向 17 类困难特殊群体倾斜。

（六）购买方反馈情况

1. 值得肯定的地方

经访谈，购买方（石碁镇人民政府）代表认为，社工工作态度良好，主动服务，积极配合镇各职能部门和各村居开展工作；社工站与我镇保持沟通联系，每月定期提交工作简报、汇报服务数据，主动交流突发情况和遇到的困难及解决方案。

2. 需要关注的地方

经访谈，购买方（石碁镇人民政府）代表认为，社工站开展相关服务宣传工作有待加大，需增加服务宣传渠道，通过社会媒体报道站内相关服务，让更多辖内居民群众了解社工服务；对协助解决个体、家庭、群体及社区问题要形成闭环管理，及时上报跟进的结果。

（七）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）项目重视社工专业能力提升，制定《年度督导培训计划》，鼓励员工制定《个人成长计划》，结合项目发展需求和个人成长需要落实执行，并对执行情况进行分析和总结。

（2）项目内部管理较规范，信息公开透明，各项安全管理制度及指引较健全，执行情况良好，并组织员工参与《突发事件应急演练》《消防及逃生演练培训》《心肺复苏应急培训》《网络安全系列培训信息安全常识培训》等安全生产培训，确保员工具备相适应的安全生产知识和管理能

力。

(3) 项目重视社区宣传，积极通过自媒体平台、镇级、区级媒体平台进行服务活动宣传报道，社工撰写的《凝聚楼长力量，共建有爱社区》文章刊登在《广州社工》2023年第3期。

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经历记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

(1) 建议项目分层分类收集社工的成长需求，从站点整体层面制定社工专业能力提升体系规划，如建立制度、明确目标、形成具体可行的方案，并定期对执行情况进行分析、总结，以达到预期产出和成效。

(2) 建议项目建立健全双工联动机制，与事务性、服务性岗位社工探索形成明确的分工与合作，在日常服务中扩大协同，共同落实民生兜底服务。

(3) 建议项目继续加强社会工作实务研究，鼓励资深社工充分发挥专业优势，总结服务经验，撰写文章，积极向国家级平台投稿。

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。本次石碁镇社工站的反馈如下：

1. 现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对石碁镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，石碁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、石碁镇人民政府、石碁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, 石碁镇社工站本次中期评估的等级为“良好”(84.76 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	9.464	9.46
服务成效	15	11.1	11.1
运营管理	10	9	9
服务质量(第一片区)	20	14.45	15.05
服务质量(第二片区)	20	14.45	
服务质量(第三片区)	20	15.4	
服务质量(第四片区)	20	15.4	
服务质量(第五片区)	20	15.57	
购买方	20	19	19
督导中心	15	12.15	12.15
监督方	10	9	9
总分			84.76

五、结语

石碁镇社工服务站在番禺区民政局、石碁镇党工委和石碁镇人民政府的大力支持下, 在广州市番禺区和悦社会工作服务中心的努力下, 已运营 4 年半时间, 社工站人员管理情况良好, 能够结合石碁镇实际, 立足地域、人口结构、社区类型, 划分服务片区, 明确“关爱特殊、困难群体和社区

治理”等重点服务方向。绘制了三图一表，为辖区内的居民提供不同类型的社工专业服务。并且能够积极配合购买方和各村居开展工作，关注辖区内的兜底群众，服务对象的满意度较高。

建议石碁镇社工站加强机构人事管理工作的规范与严谨性，并加强机构在人力资源管理专业方面对项目点的支持。服务持续改进方面有待进一步加强，建议进一步强化社工站对提升服务专业性的意识。进一步完善服务的需求评估，在使用访谈方法收集服务信息时，可以更加的细致和深入，以对服务方向有更准确地把握及增强服务的有效针对性。需完善对于17类困难特殊群体的分级跟进的建档工作，加强一人一案的信息收集及评估，避免跟进服务的高度雷同。五社联动的工作较为零散，缺乏清晰的设计，要注重初始设计、机制理顺及成效测量。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年2月28日