

2022—2023 年度海珠区瑞宝街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区瑞宝街道办事处

项目承办方：广州市心明爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023年3月10日



2022—2023 年度海珠区瑞宝街社工服务站 中期评估报告

瑞宝街社工服务站（简称瑞宝社工站）中期报告，是专业评估人员通过对瑞宝社工站项目服务的全面调查、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 1 名工作人员对瑞宝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。瑞宝社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面扎实服务基础，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

2023 年 3 月 10 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对海珠区瑞宝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）、填写问卷等形式，对瑞宝社工站的项目管理、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。主要为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：《社会工作服务项目绩效评估指南》《广州市社会工作服务条例》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

2.评估标准依据：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

（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材料或记录，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.自我评审阶段

瑞宝社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》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。

2.实地评估阶段

评估小组对瑞宝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，对瑞宝社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据瑞宝社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成瑞宝社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及瑞宝社工站，并由瑞宝社工站转发给瑞宝街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、瑞宝街道办事处，以及瑞宝社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发给瑞宝街道办事处和瑞宝社工站。

（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.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（五）评估结果说明

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三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。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

瑞宝社工站位于海珠区瑞宝街广州市海珠区江南大道南 883 号二楼，于 2012 年 6 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。瑞宝社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2022 年 12 月 31 日，社工站平均配备工作人员 22 名，其中社工专业人员 14 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 8 名），辅助人员 2 名，行政财务及其他人员 6 名。此外，社工站配备督导 4 名，从事社会服务 9 年以上。

本社工站服务经费为 264 万元，项目合同期为 2022 年 6 月 15 日至 2023 年 6 月 14 日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2177 个，家庭探访 536 个，分别完成协议指标量的 100.88%、56.66%；个案接案 23 个，结案 14 个，服务 131 节，分别完成协议指标量的 53.49%、41.18%和 50.78%；完成小组 3 个，18 节，服务 161 人次，分别完成协议指标量的 42.86%、42.86%和 63.89%；完成社区活动 44 次，服务 2283 人次，分别完成协议指标量的 50.57%、72.48%；发展志愿者 144 名，培育志愿者骨干 57 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 57.60%、100.00%、100.00%和 66.67%。（以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，瑞宝社工站各项指标基本完成，在服务进度方面基本把握到位。

（三）项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，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

（1）截至 2022 年 12 月 31 日，社工站工作人员应到 143 人次，实到 145 人次；社会工作专业人员应到 71.5 人次，实到 94 人次；从业 2 年以上社工平均 14 人，占社工总数的 87.5%。社工站负责人符合任职条件。社工站建有完善的人事管理制度，依法与同工签订劳动合同，落实同工各项应享有的福利待遇，保障同工的合法权益。配有 4 名符合资质的督导，其中 1 名于 2022 年 9 月不再提供督导工作。督导的备案和服务协议手续完善，能按服务质量和对社工的成长参与考核，与被督导社工配比合理。能按协议要求完成相关督导任务，员工继续教育实际完成时数 671 时，达标率为 116.49%，专业社工对督导满意度平均为 93.37%；

（2）内部建有健全的各项安全管理工作制度和工作机制。责任落实，分工明确；对场地、物品等的安全管理到位，有相关工作指引，有定期消毒、分类管理、环境卫生等方面的措施，并落实到位。有场地和设施的安全管理机制，消防设施和安全到位，逃生指

引、场地安全指引等清晰明确。定期有对设备进行安全检查、对同工进行安全教育、安全预防、应急演练等安全培训学习工作，并落实到位。对信息做到公开透明，定期在其办公场所、服务所在地11个村（居）委会宣传栏等公布整合链接的社会资源及服务对象受益情况。自接受捐赠、资助或签订购买服务合同之日起15个工作日内在市社会组织信息发布平台公布相关信息，并在年度报告中披露使用捐赠、资助以及履行财政资金购买服务合同的有关情况。对社工站基本情况介绍、困境人群台账、社区资源图、服务项目及成效、人员组织架构图、服务制度等内容有上墙公开情况；

（3）社工站自主链接社会资源、疫情期间组织志愿者对重点服务对象进行具体服务工时折算等中期链接总额为23.95万，完成比例119.75%，力度比较强大。社工站宣传渠道多样性。项目团队能利用洗楼、社区报栏、网站、QQ群、微信群、公众号、微博等多种方式推广宣传项目服务，便于服务对象寻求服务。能定期举办各类服务体验、倡导和推广活动，便于服务对象了解和寻求服务。社工站有项目推广手册、宣传画册、服务汇编、宣传视频等多种宣传资料，有利于社会各方知晓项目服务。在2022年11月、12月积极帮管控区居民送医送药；“如何激活社区防疫力量的三个经验”的推广活动，得到《南方日报》等省市级媒体的报道。

2.需要关注的地方

(1) 截至 2022 年 12 月 31 日，社会工作人员应到 104 人次，实到 103 人次，欠缺 1 人次；持续在岗人员 12 人，稳岗率为 75%，建议按照协议及相关要求配足人员并保持队伍的稳定性，保证服务质量；

(2) 社工站对社工的专业伦理价值规范遵守和实践的表现在督导、评核方面有待完善，建议参考专家所提供的标准执行和调整。另外，在有影响力的市级以上媒体宣传推广项目经验报道方面还需加强，建议社工站拓宽宣传渠道，把社工站的优秀服务经验传递出去，扩大影响力度。

(四) 项目执行和成效总体情况

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) 社工站积极关注街道和社区需求，主动配合街道开展疫情防控、创文、学雷锋志愿服务、人口普查、创建和谐社区、电梯加装等工作，做好街道和社区的有力后援。2022 年 6 月份开始到 12 月份协助疫苗点的值班工作、志愿者招募及疫苗点兼职人员招聘工作、动员社区长者接种新冠疫苗、核酸点的扫码及维持秩序工

作、电话核查等工作，共投入社工 1012 人次，服务总工时为 5393 小时，大大有效缓解街道人手不足的压力。2022 年 10 月下旬“海珠疫情”肆意期间，社工站全体社工，深入封控区、管控区、防范区的疫情防控一线，助力瑞宝筑起防控坚实防线；

（2）一社工一社区的管理机制落实较好。目前 19 个社区居委会均有专人对接。服务周期内，社工每周驻社区一天，负责老弱病残孕妇和特殊群体的社工服务以及全街性疫情防控工作、常态化志愿者团队的建设、活动共建等，社工对社区重点人群的建档和跟进服务较扎实；

（3）在社会组织的培育方面，培育发展瑞宝街电波爱心服务队和瑞阳义剪服务队 2 支社区社会组织，电波爱心服务队活跃志愿者人数为 11 人，累计电访服务 576 人次，队伍累计服务时数超过 2000 小时。瑞阳义剪服务队活跃志愿者人数为 10 人，累计上门服务及走进社区服务共 180 人次，队伍累计服务时数超过 720 小时；

（4）在志愿者培育方面，本年度上半年培育瑞香就医陪护服务队、社区公益慈善宣传队志愿者队伍 2 支；新增志愿者 144 名；社区志愿者骨干 57 人；从 2022 年 6 月 15 日至 2022 年 12 月 31 日，服务总时数高达 10898 小时，参与志愿服务总人次为 2254 人次。2022 年 12 月 31 日累计发布志愿者招募信息 178 条，已有 1202 名瑞香志愿者在公益注册并使用公益“时间银行”系统，系统上记录

的服务时数已高达 10898 小时；

（5）在社区基金方面，上半年共召开管委会会议 2 次，主要商讨社区基金请款、社区基金资助项目、资金筹集等内容。开展了 5 场社区基金筹款活动，倡导党员和居民为社区内的重点家庭捐款，截至 2022 年 12 月 31 日共筹集 16618.77 元，成立累计筹集 50180.56 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、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）服务特色和服务成效有待凸显和加强。社工站在地服务 10 年，在品牌服务等标杆性的服务上理应能走在前列，但目前站点层面的服务特色和服务成效总结不突出，建议加强服务的总结和凝练，突出社工站的特色和成效，更好地宣传社工站；

（2）服务专业性呈现有待加强。文书是服务专业性呈现最为基本的材料，从目前呈现的文书资料看，社工尚需加强服务的专业性，建议社工站重视同工专业性方面的培养，提高同工的专业水平和专业素质，以便于更好地开展服务。

（五）核心项目

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）社工相对稳定，通过文献分析及与街道党工委、居委党支部、学校团支部、社区党员等进行访谈调研，对辖区党组织底数清晰；

（2）在组织建设方面，基层党支部建设方面取得了重大突破。2023年1月6日成立了中共瑞宝街社工服务站支部委员会。支部共有党员3名，严格执行“两学一做”及“三会一课”的教育制度，建立了常态化教育机制；

（3）重视与辖区其他基层党组织的合作，本年度和19个社区党组织、3个社区两新组织签订共建协议22份，组织727人次党员下沉社区切实为群众排忧解难，发挥模范先锋作用；

（4）搭建公益服务及志愿服务平台，调动党组织及党员参与“双微”行动，链接广州市慈善会、爱心企业、社会组织等资源折合42591.1元，帮助39名困难群体实现微心愿，增强辖区内兜底人群的社会支持。

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、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）关注核心项目自身的服务逻辑。指标体系本身与社工站核心项目的服务逻辑的契合性有待加强，而社工站太过于追逐指标体系，核心项目的服务成效被打散，项目服务逻辑不凸显。建议根据项目服务逻辑框架呈现服务成效，保持项目专业的服务逻辑；

（2）建议社工站进一步厘清核心项目的服务定位，除了在基层领域服务基本群体外，还要聚焦撬动辖区党员和党组织的力量，服务辖区内的兜底人群或其他人群，并以之为主线呈现服务成效。

（六）重点项目——“暖爱家园，社区微自治计划”

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）项目在大的层面上延续前期社区治理的服务经验，通过培育楼栋长、发挥居委、物业管理人员、社区居民领袖的作用，搭建社区治理的平台，探讨和尝试回应社区当中存在的共性问题；

（2）项目社工有基本的社区工作意识，在日常工作中走访社区居民了解他们关于社区问题和社区治理的看法，也能开展座谈会

等，联动多方主体关注回社区的问题。

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）项目目前以在不同的社区开展楼栋长培育和老旧社区的微改造工作，从重点项目的立项来说值得考量。建议项目结合站点在本地开展服务的经验和购买方的切实需求等梳理出较能代表本地区实际的共性问题，作为重点项目的立项根本，使项目的力量依据更为充分，回应的问题也能更为聚焦；

（2）建议项目关注前期的社区治理经验，以打造社区治理平台为重点，以社区共性问题的处理为抓手，推动项目的纵深发展。

（七）青少年服务项目

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）项目跟进较多被多动症、自闭症、抑郁症等困扰的青少年个案，在个案跟进中能够关注该家庭资源的帮扶、照顾者情绪和压力的舒缓，从不同的层面回应该群体的问题，缓解困难；

（2）项目能够基于实践，撰写《关注青少年抑郁症浅谈“四个层面”的介入》，并在《社工观察》进行发表，看到社工在反思

和整理服务的同时，也能回过头来指导后续开展相关服务，对扩大项目影响有帮助。

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）项目虽然使用生态系统理论和抗逆力理论作为指导，但在实际操作的过程中较多关注青少年本身的改变，对外部环境的关注较为薄弱，建议在开展青少年问题介入的时候，结合相关理论的内核，推动除青少年之外其他系统的改善；

（2）建议进一步完善兜底困境青少年服务的相关流程。目前中心使用不同的颜色对兜底青少年进行分级跟进，但这个分级系统和民政部门的要求之间需要进一步对接，使得日常的执行能够按照上级要求开展。

（八）长者服务项目

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）该项目的资源链接情况比较好。截至2022年12月31日，工通过海珠中学青少年志愿团队、广州市慈善会、广东狮子会乐善服务队、社区志愿者、社区居民、诚伯护理站等社会爱心资源，链

接了共计价值人民币 30734.96 元的服务物资，另外还运用社区基金的资源购买节假日慰问品，共为兜底对象提供 125 人次慰问服务，帮助 16 户兜底对象实现了微心愿；

(2) 社工能够积极整合志愿服务资源为长者提供支持。在本项目周期，社工联动“瑞爱暖心”探访队、电波爱心服务队、社区义修队、瑞阳义剪服务队和就医陪护志愿服务队伍，为重点长者提供陪诊、义剪、义修、拿药、协助办理穗岁康、长者家属后事等业务以及陪伴做核酸、协助网上购菜、购药等生活帮扶服务共 79 人次，为重点长者提供恒常电访和探访服务共 1390 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、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) 建议加快“健康耆行”长者高血压关爱计划的实施进度。该项目原计划通过联合社会医疗资源，开展高血压知识宣传活动以及结合社区活动开展高血压义诊摊位等健康服务，但目前仅完成了 1 场线上的知识问答活动，服务覆盖面和服务深度都有待加强；

(2) 建议加强对“活力耆行”长者社区参与计划的督导支持和把控。该项目的初衷是提升长者的社区参与能力，进而促进长者的社区参与，但目前文书呈现出来的内容主要是让长者参加义诊、义剪等社区服务或者提升参与者对惠老政策的知晓度，与项目设计

初衷不太一致；

(3) 进一步完善兜底长者的建档及探访资料。一是建议及时更新档案资料；二是建议细化建档对象的需求评估，并根据需求评估结果制定个性化的探访方案；三是细化探访记录，进一步呈现探访成效。

(九) 家庭服务项目

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) 项目同工对辖区家庭情况熟悉。在服务中分层意识较强，针对兜底困境对象、一般对象分别开展需求调研工作，并分别设计出较具社区特征的服务计划；

(2) 为困境家庭开展的服务非常认真、扎实。以“暖心家园”为主题的困境儿童、残障人士及其家庭开展的支持服务计划较扎实，并以此进行分类建档的服务较为认真，在探访、电访、资源链接、物资援助方面争取社会资源来改善困境家庭的功能符合该群体的需求；

(3) 个案服务成效较好。在个案跟进过程中，能通过资源链接、满足微心愿、缓解情绪等手法为服务对象提供了及时有效的帮扶和支持，使其更顺畅地融入社区、社会。

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）该项目的需求调研、问卷的呈现可继续优化。本年度所进行的需求调研及分析稍显不足，尤其在一般家庭的需求总结上，建议同工梳理和完善以分类为基础的调研工作，从而为服务设计、方向提供方依据；

（2）建议同工运用更专业的手法，充实下半年的服务。同工以扎根社区多年的优势，继续丰满一般家庭的教育、社会参与方面的内容，由于受疫情等客观因素的影响，此方面内容稍显薄弱；

（3）建议机构持续给予团队更多的专业支持。该专业团队由于防疫工作的繁重以及专业能力的差异，需要督导及机构继续在专业服务上进行关注和指引，例如在需求调研的梳理、个案服务对象的需求评估、文书的撰写、小组工作内容的设计、服务成效的总结等方面给予支持。

（十）特色项目——“暖爱包围计划”

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）该项目能够通过多渠道、多形式对社区慈善基金进行宣

传，在社区营造良好的公益慈善氛围。项目在本周期内开展了3场“善暖社区，社工在身边”系列社区宣传活动，1场“如愿集市”公益筹款系列活动，并开展了“花在飞舞，爱在永随”九九公益日线上筹款活动，通过多种形式的宣传，提升了社区居民对社区慈善基金的知晓度，营造了良好的慈善公益氛围，并为社区慈善基金筹得11864.86元善款；

（2）该项目能够积极整合各方资源，为社区公益慈善联盟提供平台。社工开展了“如愿集市”等系列社区活动，组织辖区社区医院、志愿者队伍等，为居民开展义卖、义修、义诊、手工制作、法律咨询等公益服务，邀请和发动社区居民成为志愿者，号召居民为社区基金捐款，形成了良性循环，共同营造“有温度、有温暖、有爱”的社区氛围；

（3）该项目能够积极推动志愿者队伍的自主运作，推动志愿服务的可持续发展。社工通过志愿队伍茶话会、分享会、团建、表彰大会等形式，引导志愿者队伍积极转型，引导志愿者骨干为志愿者队伍发展出谋献策，从而促进志愿者队伍能够更加健康稳定地发展。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、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) 建议进一步完善志愿者培育规划。社工多次在服务文书中采用了社区领袖培育四能工程模式理论(包括启能、培能、展能、传能)来指导活动设计,建议可以进一步将该理论运用在年度服务规划中,加强需求调研的分层分类,摸清需要“启能、培能、展能、传能”的各类志愿者的数量和具体需求,进而制定“启能、培能、展能、传能”的策略和具体行动计划;

(2) 建议加强项目成效导向意识。一是建议围绕成效指标细化服务方案内容,例如项目的成效指标之一是“组建2支志愿者队伍,其中1支是关于社区公益慈善宣传的专业队伍”,但目前在服务方案里面没有关于如何组建志愿者队伍的描述,因此建议补充和细化相关的内容。二是建议在中期评估和末期评估等项目重要节点对成效指标的达成情况进行说明。例如,成效指标之一是“50%的个体志愿者能形成社区慈善传播意识”,建议在末期评估的时候说明该目标的达成情况,并提供相关的佐证材料;

(3) 建议进一步提高服务文书质量。目前服务文书的计划书和过程记录都过于简单,呈现出来的专业性不足。例如在“暖公益,慷慨解囊”社区筹款计划的系列活动的文书中,对活动过程的描述过于简单,没有呈现出社工如何在活动中加强个体志愿者能形成社区慈善传播意识。建议服务文书细化服务背景、服务策略、服务内容的描述,更好地呈现出社工的服务思路和服务效果。

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。本次瑞宝社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对瑞宝社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，瑞宝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：海珠区民政局、瑞宝街道办事处、瑞宝社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，瑞宝社工站本次中期评估的分数为：83.4，中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区瑞宝街社工服务站在海珠区民政局、瑞宝街道办事处的大力支持下，在广州市心明爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营 10 年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，落实社工服务，起到了一定的成效。在这 10 年多时间里，大部分工作是值得肯定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来瑞宝社工站的服务发展可以更加

关注以下几个方面：

1.建议按照协议及相关要求配足人员并保持队伍的稳定性，保证服务质量。拓宽宣传渠道，把社工站的优秀服务经验传递出去，扩大社工站影响力度；

2.建议社工站继续优化服务需求调研和问卷的呈现，梳理和完善以分类为基础的调研工作，从而为服务设计、方向提供方依据；

3.建议进一步完善志愿者培育规划，将四能工程模式理论（包括启能、培能、展能、传能）运用在年度服务规划中，加强需求调研的分层分类，摸清各类志愿者的数量和具体需求，进而制定相应的策略和具体行动计划。

附件：1.瑞宝街社工服务站指标完成情况统计表

2.瑞宝街社工服务站工作人员及督导情况统计表

广州市社会组织联合会

2023年3月45日

