

2023—2024 年度海珠区滨江街社工服务站 中期评估报告

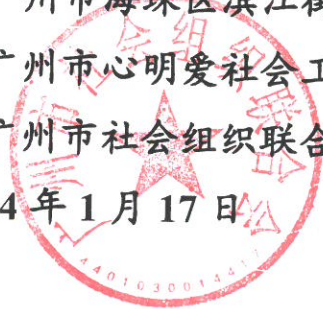
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区滨江街道办事处

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：2024 年 1 月 17 日



2023—2024 年度海珠区滨江街社工服务站 中期评估报告

滨江街社工服务站（简称滨江街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对滨江街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 位评估专家及 1 名工作人员对滨江街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。滨江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

2024 年 1 月 17 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对海珠区滨江街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，对滨江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。由社工站项目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考察，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.服务访谈。与相关社工进行访谈，了解社工站、社工点服务推进情况，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.服务对象满意度。随机抽取不少于 100 名服务对象开展服务满意度调查（困难群众和特殊困难群体总人数低于 100 的，按照困难群众和特殊群体实际总人数开展全覆盖满意度调查），针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。

7.总结反馈。由评估专家团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道（镇人民政府）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：评估要求所有评估专家恪守“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，评估要求所有评估专家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：评估要求评估专家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：评估要求评估专家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：评估要求评估专家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；评估要求评估专家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

滨江街社工站结合《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。

2.实地评估阶段

评估小组对滨江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，对滨江街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据滨江街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成滨江街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及滨江街社工站，并由滨江街社工站转发给滨江街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、滨江街道办事处以及滨江街社工站的反馈意见，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滨江街道办事处和滨江街社工站。

（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、继续教育等方面进行评估。

2.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（镇人民政府）签订的三方协议规定开展的服务内容，从服务成效、服务质量、服务监测、项目管理等方面开展评估工作，同时通过整合项目购买方、督导中心和项目监督方评估意见，综合对社工站项目进行评估。

（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 55%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、督导中心占比 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。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

滨江街社工站位于怡安路 179 号二楼（中海居委旁），辖内共有 12 社区，划分为 4 个服务片区。于 2018 年 6 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。

截至 2023 年 12 月 31 日，社工站平均配备社工 17 名，其中持证社工 13 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 192 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 1 日至 2024 年 5 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1609 个，入户探访 544 个，分别完成协议指标量的 201.88%、85%；专业个案接案 54 个，服务 281 节，分别完成协议指标量的 60%和 52.04%；完成小组 18 个，88 节，分别完成协议指标量的 60%和 48.89%；完成社区活动 54 次，完成协议指标量的 94.74%；新登记志愿者 28 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 0 支，分别完成协议指标量的 56%、50%和 0%。

（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，滨江街社工站除小组完成节数、发展志愿者队伍数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下

半年加强对小组工作、志愿者队伍工作进度监测，提升服务效能。

（三）项目管理

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面值得肯定：

（1）社工站各类人员配置充足。截至 2023 年 12 月 31 日，社工站社工应到 112 人次，实到 118 人次；持证社工应到 56 人次，实到 94 人次；非持证社工实到 24 人次；持证社工 13 人，占协议要求社工总人数（16 人）的 81.25%。各类专业人员配置情况良好。

（2）社工站人员团队经验丰富，继续教育工作落实执行到位。社工站从业两年以上社工，在本评估周期内平均每月到岗 12 人，占协议要求社工总人数（16 人）的 75%；社工实际培训时数为 1548 小时，达标率为 153.57%。

（3）社工站重视专业性管理工作。社工站制定了个案、小组、社区服务等专业服务规范流程和指引，也有较为详尽具体的内控机制，有对社工开展专业伦理价值规范和服务对象权益保障工作的考评。社工站设置了意见箱，并且有具体的意见箱管理制度，定期开箱，记录台账清晰。

（4）社工站重视宣传工作，积极利用多种渠道，开展多样化

的宣传活动，周围有路标指引，网络地图信息准确。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站进一步完善人员管理工作。一是所有的员工，包括退休返聘人员需在劳动合同中明确其具体工作地点为本社工站，如果是机构内部人员调动的话，建议签订补充协议，重新明确工作地点；二是本评估周期内，社工站持续在岗 9 人，人员稳岗率仅为 56.25%，建议关注人员团队的稳定性。

（2）建议社工站进一步完善专业规范性管理。一是进一步完善专业伦理价值规范的实践管理机制，在过往专业伦理价值规范机制的基础之上突出实践管理的可操作部分；二是对社工站人员开展专业伦理价值规范和服务对象权益保障工作考核后要注意分析汇总，并及时反馈考核情况，开展教育培训，以便能更好地发挥作用。

（四）服务质量

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方

面值得肯定：

(1) 片区 1，该片区范围包括：益丰社区、小港社区、怡安社区

①服务团队能够使用社区居委访谈、服务回顾、社区走访等形式了解社区需求，形成《社区资源地图》《社区问题地图》和《服务对象分布图》，对社区的情况和问题有基本的了解。

②服务团队在做好 17 类困难群众和特殊群体的建档和服务之余，能够适当针对不同社区的情况，开展老旧社区微改造、社区慈善文化营造等服务，在寻找社区问题和介入点上进行了有益的探索。

③服务团队积极和企业、慈善会、基金会等开展合作，为社区内的困难群众和特殊群体提供必要协助，共计链接资源 73852.25 元，有助于缓解服务对象的困难。

(2) 片区 2，该片区范围包括：海运社区、草芳社区、中海社区

①该片区服务团队对社区熟悉，工作踏实。上半年的服务中为该片区内 6 类困难兜底对象建档 89 份，有对 17 类困难群众和特殊群体的台账进行整理，开展个案 9 个，小组服务 5 个，社区活动 15 场次。

②该片区服务团队在上半期协助落实民政政策宣传 11 场次，政策宣传覆盖面较广，宣传内容多元，服务 220 人次。

③该片区服务团队能结合社区情况，利用社工专业服务手法为孤寡独居、困难群体提供慈善资源、情感支持服务。特别值得肯定的是，团队利用过往服务经验继续推行“义修、义剪、义卖”作为载体，在社区内倡导互助文化，其中2个恒常服务特别值得肯定；另外，服务中充分发挥社工专业优势，共计链接价值9900元的资源开展困难群体服务，同时，还开展了系列的志愿者队伍培育、志愿者服务等工作。

(3) 片区3，该片区范围包括：江湾社区、涛景社区、仲恺社区

①服务团队对社区的情况和问题有较为清晰的了解，通过社区居委访谈、服务回顾、社区走访等多种方式，绘制了《社区资源地图》《社区问题地图》和《服务对象分布图》。

②社工在做好17类困难群众和特殊群体的建档和协助之余，能根据不同社区的情况，开展社区志愿者培育工作，发动志愿者开展孤寡长者居家消防安全巡查、社区内部互助守望等服务。

③社工关注社区孤寡长者，通过陪伴和调动资源为其化解危机，在需求评估和个案跟进中能够体现社工的专业价值。

(4) 片区4，该片区范围包括：海城社区、远安社区、海景社区

①服务团队能与社区相关持份主体保持密切的沟通，就各项服

务的开展、社区情况等进行积极的协同合作，合作伙伴的反馈比较正向。

②服务团队能关注服务对象个体状态及处境应对情况，通过个案跟进，链接了相关资源帮助服务对象解决问题，运用恰当的方法陪伴服务对象度过困境。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面需要关注：

(1) 片区 1，该片区范围包括：益丰社区、小港社区、怡安社区

①建议服务团队加快对 17 类困难群众和特殊群体的建档进度，现有的建档进度还比较慢，具体如下：益丰社区应建档 127 份，实际建档 41 份；小港社区应建档 147 份，实际建档 50 份；怡安社区应建档 123 份，实际建档 41 份。

②建议服务团队进一步提升问题、目标、产出之间的对应度。如《社区问题地图》和调研报告、服务计划中的问题陈述不一致，目标和需求表述有出入，服务内容在回应问题和目标上面也存在偏差，需要进一步理清几者之间的逻辑关系。

③建议服务团队进一步加强对社区问题的界定，可以根据社区

走访、社区居委访谈、服务回顾的结果，罗列需要干预的问题，再结合问题的紧迫程度、资源状况、社区发展的切实需要等圈定社工点需要主打干预的问题，逐步形成社工点的计划。

(2) 片区 2，该片区范围包括：海运社区、草芳社区、中海社区

①建议服务团队加快对片区 17 类困难群众和特殊群体建档工作的进度，加快推进对该群体入户探访的覆盖面，并完善服务跟踪回访机制。

②建议服务团队进一步梳理和完善该片区的社区问题，并进行总结和提炼。三个社区均有对社区问题进行了归纳，但《社区问题地图》、调研总结对核心突出社区问题的呈现稍显不够，建议服务团队对此方面工作进行完善，挖掘出具有社区特征的问题，从而为服务的设计及开展提供依据。

③建议服务团队继续提高对服务过程、服务文书的关注度。例如个案工作中服务对象的需求评估手法、社区活动文书中部分服务对象的签名情况等，需要适当关注。

(3) 片区 3，该片区范围包括：江湾社区、涛景社区、仲恺社区

①建议服务团队重点关注建档进度，片区对 17 类困难群众和特殊群体的建档完成量还不够高，江湾社区应建档 70 份，实际建

档 28 份；涛景社区应建档 147 份，实际建档 64 份；仲恺社区应建档 62 份，实际建档 23 份。

②建议服务团队理清问题、目标、产出三者之间的逻辑关系，提高三者之间的对应程度。例如《社区问题地图》、调研报告以及服务计划中的问题表述不一致、目标和需求表述不一致、服务内容未能准确地回应片区问题和服务目标等。

③建议服务团队依据社区走访、社区居委访谈、服务回顾的结果等情况，对需要干预介入的问题进行梳理列举，结合各个问题的紧迫程度、资源状况、社区发展的切实需要等选取社工点主要解决的社区问题，逐步形成社工点的服务计划，进一步增强对社区问题的界定能力。

（4）片区 4，该片区范围包括：海城社区、远安社区、海景社区

①建议服务团队加快推进建档工作，现有的建档进度比较滞后。海城社区应建档 168 份，实际建档 18 份，整理了特殊困难人员家庭信息汇总台帐 122 户；远安社区应建档 273 份，实际建档 36 份，整理了特殊困难人员家庭信息汇总台帐 175 户；海景社区应建档 52 份，实际建档 11 份，整理了特殊困难人员家庭信息汇总台帐 41 户。其中特殊人群家庭信息汇总表中仍有信息缺漏。建议服务团队进一步夯实建档工作，做到“底册清、建档全”的同时，保持动态

信息更新，完善服务对象档案管理。

②建议服务团队加强社区需求评估能力，现有的需求评估工作比较薄弱，需求调研工具运用不当，问题阐述不清。目前，服务团队使用资料分析法选取了过往服务资料、访谈和社区走访等资料，收集到一些基本信息，各社区点在需求报告中也列出了“社区问题”，但服务团队对现有资料未做好整理，也未结合实际情况进一步分析评估，以致服务回应有所不足。建议善用已有的调研资料，深入分析评估，准确把握各社区的情况，清晰界定各社区的服务方向。

③建议服务团队加强服务策划能力。现有服务的开展状况比较零散，不够聚焦服务主题，社区服务特色未能呈现。建议服务团队理顺各社区的年度服务计划逻辑，聚焦服务主题，制定有针对性的服务内容；此外，具体服务要加强目标及内容的关联匹配，围绕服务主题大力推进落实，打造服务特色及品牌。

（五）服务监测

1.值得肯定的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定：

（1）受访的服务对象满意度比较好，服务满意度为 90.64%，

大部分服务对象对社工站的服务比较满意。

(2) 社工站已培育 2 个社区社会组织，每个社区社会组织的材料能够做到独立整理归档，并附有相关活动开展记录。

(3) 据“i”志愿、广州“公益时间”导出数据，社工站新登记志愿者 28 人，符合中期评估指标要求。

2.需要关注的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测在以下几方面需要关注：

(1) 建议服务团队加快推进社区慈善基金设立，目前 12 个社区均未设立社区慈善基金，建议积极与各相关方协调沟通，持续关注跟进。

(2) 建议服务团队加快培育志愿者队伍，并推动志愿者队伍建立相关账号。据社工站服务协议，在本年度内需培育志愿者队伍 12 支，建议加快培育进度。

(3) 建议服务团队完善社区社会组织、志愿者骨干的材料，在现整理的材料基础上，完善社区社会组织及志愿者骨干的培育方案或计划、培育过程等材料，清晰呈现培育成效。

(4) 建议服务团队及时协助活跃志愿者队伍在“i”志愿或广

州“公益时间”建立相关账号，并通过志愿者队伍账号发布志愿活动，促进志愿者队伍管理规范化。此外，经查阅纸质活动档案，部分队伍的档案材料不完整，例如未写明队伍成立时间，志愿服务队承诺书无队伍负责人及社工签名，场地申请表无社工签名等，建议补充完善。

（六）服务成效

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定：

（1）社工站牢固树立党建引领服务理念，通过制定相关《学习制度》和《意识形态问题及矛盾应急预案》，强化党在意识形态领域预警监测、分析研判和风险排查处置的领导权，把控基层社会治理的方向，通过开展常态化月度主题学习、参观研学和共建主题党日活动等多种形式，强化对3名社工党员的教育、管理、监督和服务，通过培育“爱意党群志愿队”，开展“三帮一”的困难群众结对关怀服务，通过“红领巾微课堂”系列活动，促进党员参与志愿服务，创新形式，弘扬红色文化，有效推动了党建与服务的同步关联，相互促进。

（2）滨江街社工服务的“1+2+3”总体服务框架，较好体现了

“一个引领”，即党建引领；“两条主线”，即基本民生保障和基层社会治理；“三大文化”，即以“红色文化为核心、公益慈善文化为重点、节日文化为特色”，守住“一老一小”，提升治理水平，排查出辖区 17 类特殊困难群体共计 987 户 1509 人，现已完成 375 户 615 人的“一户一档”“一人一案”工作，其中，在为独居长者链接资源、做适老化改造、针对患抑郁症及学业困境对象开展服务等方面，有专业手法介入，有效缓解了特殊困难群体的问题；同时，社工站保持“红棉热线”畅通，完成 385 人次的咨询服务，提高了群众的归属感和幸福感。

（3）社工站制定了《滨江街社工站“五社联动”机制》，探索打造“社工+慈善”“社工+志愿”服务品牌，本年度培育的由 16 名以党员为主体的“爱意党群志愿服务队”，开展了 15 场服务，惠及 346 人次兜底对象；由 12 人组成的“远航小队”，开展了 4 场包括社区义卖宣传、游园节庆及筹款等活动，为项目筹集超过 6000 元的善款，积极利用“学雷锋志愿岗”开展志愿服务。社工站通过培育志愿队伍、骨干，先后开展了 82 场次志愿活动，积极营造志愿服务生态，筹集社会慈善资源折合 28.27 万元，其中社区基金募款 1.458 万元，汇聚“五社”力量，为“五社联动”落地奠定了较好的基础。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）党建工作方面：一是社工站项目尚未建立党组织，目前党小组的设置不规范，表述也不够严谨，3名社工党员中只有1名党员的组织关系在机构党支部，社工站所开展的“三会一课”“第一议题”缺乏组织主体，建议调整架构为“党员学习小组”，同时，及时梳理组织关系，创造条件成立社工站党支部，并在此基础上开展规范化建设，进一步提高组织力和战斗力；二是在党的工作全覆盖方面，社工站“三帮一”模式的影响力和覆盖面均有限，建议与在职党员回社区“双报到”“双服务”结合起来，立足社区，实现常态化帮扶；“红领巾微课堂”项目设计中，红色文化体现和《印象滨江盖章手册》内涵设计仍有优化的空间，同时，建议加大党的政策、社会主义核心价值观的宣传倡导，积极培育服务品牌，扩大影响。

（2）总体服务框架所体现的服务设计理念仍然有较浓重的项目化痕迹，“两条主线、三大文化”在片和点层面的体现不足，建议调整服务策略，将重心彻底下移，以社区为基础，在社区层面强化“两条主线”的服务，特别要关注“一人一策”的针对性，服务计划的制定在片区层面要聚焦社区问题，打造基于社区问题解决的

特色和亮点，在站层面做统筹，打造发展视角的项目服务，做到站、片、点相互呼应，逻辑严密。

(3) “五社联动”成效方面，目前所制定的机制仅仅浮于社工站层面，过于宽泛，未突出社区概念，建议立足社工点，在社区层面搭建“五社联动”架构，并以社区为单位，培育激活挖掘“五社”资源，从社区问题入手，依靠“五社联动”解决社区问题，其中，还要关注社区组织、志愿者队伍、社区基金培育建设的社区化，使“五社”间有机联动，进一步提升联动成效。

(七) 购买方评估

购买方代表通过整合利益相关方与社工站沟通合作情况，对社工站作用发挥情况评估的反馈如下：

1.值得肯定的地方

社工站能够加强社区、社工双工联动，“双百”督导工作到位，注重提高社工团队业务素质和集体战斗力，在“1+2+3”的总体服务框架下能够做好各项兜底服务工作，做到人力协同、资源协同和服务协同，有效链接物资、资金、志愿者资源，有效延伸基层民政服务接触面，织牢困难群众兜底保障安全网。

2.需要关注的地方

建议社工站更好整理链接资源，尚缺乏总结提炼能力，宣传推广工作进一步加强，逐步形成滨江地域特色服务品牌。

(八) 督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况,对社工站服务质量保障工作的评估反馈如下:

1.值得肯定的地方

(1)项目建立了双岗双工协作机制,并制订《联动服务清单》,积极与事务性岗位社工及时有效共享、对接有关政策和服务对象信息;与服务性岗位社工恒常沟通当月困难群众和特殊群体服务情况,共同开展个案服务、节日入户慰问探访,积极链接资源,宣传救助政策等兜底民生服务,获得社区的充分肯定。

(2)项目建立了内部管理机制和规范,能按要求、及时做好信息公开,安全管理各项措施落实到位,每季度开展生产隐患自检,定期向各方报告项目实施情况,有相关痕迹资料。

(3)项目注重服务宣传与推广,通过公众号推文、宣传视频、服务季刊、服务宣传单等多种宣传资料推广社工专业服务,并积极借助社区宣传栏、自媒体平台,以及拓展新闻媒体平台报道活动信息,近半年来,获市级及以上行业平台、媒体平台共报道近 20 次。

2.需要关注的地方

(1)建议进一步重视社工专业能力提升培训,争取“双百”大讲堂签到率和参训率达到 100%,持续提升社工的专业服务能力。

(2) 建议加强研究成果产出及服务宣传推广，注重服务成效和经验的提炼，积极撰写服务案例和专业文章，争取在更具影响力的期刊杂志、媒体平台等有发表，扩大项目影响力和美誉度。

(九) 监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

社工培训到位。

2.需要关注的地方

加强兜底服务工作，建设社区慈善基金。

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。本次滨江街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对滨江街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，滨江街社工站表示对评估专家们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：经调整，海珠区民政局、滨江街道办事处、滨江街社工站对评估报告初稿无异议。



四、评估等级

经过评估，滨江街社工站本次中期评估的成绩为：81.61，等级为：良好。

五、结语

海珠区滨江街社工服务站在海珠区民政局、滨江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6年时间，为辖区内的服务对象提供专业的社工服务，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6年时间里，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，未来半年滨江街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站重点关注各片区对17类困难群众和特殊群体的建档工作，目前4个片区的建档进度均比较缓慢，建议社工站积极推进建档工作，达到建档覆盖率100%的要求。

2.建议社工站提高对“五社联动”机制的认识，持续推动“五社”力量建设，有序推进社区基金、社区志愿者工作，多渠道开拓志愿服务资源，为“五社联动”机制运作奠定良好基础。

3.建议社工站加强对社区问题界定、服务成效呈现等工作的梳理、总结和提炼能力，有效提炼核心要点，精准回应社区需求，重

点突出服务成效，展现更加专业的服务水平与能力。

- 附件：1.广州市滨江街“双百工程”社工站购买服务项目指标
完成情况统计表
- 2.广州市滨江街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表

广州市社会组织联合会
2024年1月24日

