

# 2023—2024 年度海珠区海幢街社工服务站 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：广州市海珠区海幢街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 1 月 19 日





# 2023—2024 年度海珠区海幢街社工服务站 中期评估报告

海幢街社工服务站（简称海幢街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对海幢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 名工作人员对海幢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。海幢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 19 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海幢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，对海幢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**

海幢街社工站结合《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**

评估小组对海幢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，对海幢街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据海幢街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成海幢街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及海幢街社工站，并由海幢街社工站转发给海幢街道办事处。

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、海幢街道办事处以及海幢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海幢街道办事处和海幢街社工站。

#### **（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

海幢街社工站位于宝岗大道 211 号宏宇广场 B 座 4 楼，辖内共有 14 社区，划分为 4 个服务片区。于 2018 年 6 月开始，由广东善缘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 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 192 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 28 日至 2024 年 6 月 27 日。

### （二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 9656 个，入户探访 510 个，分别完成协议指标量的 727.66%和 63.75%；专业个案接案 40 个，服务 198 节，结案 27 个，分别完成协议指标量的 50%、41.25%和 38.57%；完成小组 15 个，93 节，服务 675 人次，分别完成协议指标量的 53.57%、55.36%和 66.96%；完成大型社区活动 7 次，服务 1458 人次，分别完成协议指标量的 70%和 182.25%；完成中小型社区活动 18 次，服务 1247 人次，分别完成协议指标量的 64.29%和 111.34%；新登记志愿者 47 名，培育志愿者骨干 8 名，发展志愿者队伍 0 支，分别完成协议指标量的 47%、50%和 0%。（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，前进社工站除个案节数和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个案工作及培育志愿者队伍工作的进度监测，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) 人员管理方面，截至2023年12月31日，社工站社工应到96人次，实到104人次；持证社工应到48人次，实到92人次；非持证社工已经按要求参加从业人员参加培训，并领取了培训证书。从业2年以上社工平均16人，占协议要求配备社工总人数(16人)的100%；社工站持续在岗社工17人，稳岗率为106.25%。

(2) 社工站继续教育时数充足，评估要求应培训时数1152小时，实际培训时数1595.5小时。

#### **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) 建议社工站进一步扩大宣传的力度，争取在各类媒体得到报道。同时，也要增加站点在辖区内的可见度，除了日常的服务活动和宣传活动外，建议街道也积极协调社区内醒目的宣传位置给站点，让社工的服务随处可见。此外，站点也需要增加路标的指引，以方便居民更为便捷地找到社工站。

(2) 建议社工对在站点管理制度进行全面梳理，按照制度的类型进行系统的整理和归类，使各类制度能够各归其位，便于查阅和执行。此外，对专业服务流程规范和指引、整改机制等内容进行补充和完善，包括服务流程的细化、对操作指引的明确等。此外，建议根据新的评估体系，对项目运营过程中产生的各类材料进行归类和整理。

#### **(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) A 片区，该片区范围包括：百睦社区、南华中社区、寺前社区、堽口社区

①A 片区的社工团队工作稳定，具有多年的在地服务经验，工作态度认真负责，片区困难群众和特殊群体应建档 598 份，实际建

档 598 份，对辖区及服务人群的基本情况特点了解清晰。团队通过建档、探电访及个案工作等，服务基本覆盖了一片区的 17 类兜底群体。

②A 片区的社工团队有一定的社会资源链接意识。在上半年的服务中，社工团队在辖内资源较为贫瘠的情况下，能积极整合社区内外各类资源，如广州市青藤爱心促进会的微心愿项目、海幢街社区卫生服务中心、社区内外养老服务机构、社区爱心人士的物质捐赠等，为辖区困境人群、特殊群体提供了一定的生活帮扶。

③A 片区的社工团队能结合各社区及人群情况开展相应的社区服务，如南华中社区的长者居家安全，塹口社区的党群志愿服务队伍，以及各点开展的“敲门问安”健弱互助网络的搭建等。

(2) B 片区，该片区范围包括：盖宝贤社区、宝玉直社区、南村社区

①B 片区各个社工点均能够制定“三图一表”，初步摸清社区与兜底群体情况。B 片区总共有困难特数群体共 513 名，其中包含低保 73 名，低边 5 名，特困 35 名，困境儿童 12 名，残疾人 388 名。服务团队以社区为单位，摸查基础的社区情况与困难特殊群体情况，通过社区走访、社区调查等形式走进社区内部，绘制《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》，制作《服务对象家庭信息汇总表》。在服务对象的档案方面，宝玉直社

区应建档 216 户，233 人，已建档 216 户，233 人；宝贤社区应建档 151 户，162 人，已建档 151 户，162 人；南村社区应建档 114 户，117 人，已建档 114 户，117 人。由于困难特殊群体数量较多，片区社工站点已建立初步的服务对象档案，基本做到 100%建档。

②服务团队依据需求调研设置片区服务计划，围绕社区困难特殊群体开展具体服务。各社工点在项目周期开始通过问卷的方式，对社区的困境长者、困境青少年、困难家庭进行相应的调研，并依据需求调研结论制定相应的片区计划。片区的年度服务计划以困难特殊群体的档案建立以及提供资源链接、开展具体服务为主，例如针对社区内长者的健康管理与安全管理工作开展了 2 个小组活动和 5 个社区活动，亦针对未成年保护开展政策的宣讲与倡导活动 2 次，针对志愿者的培育与维系开展 3 次相关活动，除此之外通过 7 个个案回应困难特殊群体的个性化需求。片区站点能够运用较为恰当的服务手法满足社区困难特殊群体的需求。

③服务团队建立社区“双工”沟通联动机制，与直聘社工合作联动。社工站根据需要建立社区“双工”沟通联动机制，明确沟通联动的主体及其责任，对购买服务社工下沉社区频率与内容进行相应的设置。片区社工亦能够做到每周下社区，与直聘社工共同开展相应的社区工作，并把相应的服务记录在相关表格中呈现社工在社区工作的开展。社工与直聘社工的联合，促进了双方建立良好的合

作关系，为后续共同开展困难特殊群体和社区治理相关服务奠定了沟通与信任的基础。

(3) C 片区，该片区范围包括：杏坛社区、宏宇社区、仁厚直社区

①各站点能够依据相应的要求，摸清困难特殊群众底数，实现全建档。该片区困难群众和特殊群体包含 6 类，共 166 户，169 人，分别是低保 7 户，9 人；孤寡老人 1 人；困境儿童 5 名；特困 5 户，5 人；残疾人 148 户，149 人。其中片区三辖内仁厚直社区应建档 93 户，已建档 93 户，95 人；宏宇社区应建档 42 户，43 人，已建档 42 户，43 人；杏坛社区应建档 28 户，30 人，已建档 28 户，30 人。该片区对服务对象情况的了解程度较高，能够与服务对象建立良好的合作关系，例如杏坛社区的困难特殊长者能够通过微信方式与社工进行联系，社工会联同社区居委、民警以及社区医生建立精访小组，对部分服务对象进行日常的入户探访。

②片区能够立足社区问题与群体特性，形成相应的片区服务计划。该片区通过对社区居委进行相应的调研与访谈，摸查社区存在的问题，并聚焦于从社区电动车充电桩安全使用问题、困境长者、困难特殊群体需求以及志愿者培育方面进行服务介入。片区能够围绕四个子计划开展相应的服务，并通过慈善资源汇集、志愿者培育、减压就业义卖活动等多种方式，满足兜底群体在就业、压力舒缓等

方面的需求。

(4) D 片区，该片区范围包括：同庆社区、福仁社区、蒙圣社区、永龙社区

①片区同工的自我觉察能力强，专业敏感性高，能够做到与困难群众和特殊群体感同身受，助力其克服困境、摆脱困境。

②片区同工任劳任怨，工作主动，与事务性岗位社工积极开展服务合作与转介，落实兜底民生政策宣传，获得服务对象认可与肯定。

③片区同工能够运用“五社联动”模式回应困难群众和特殊群体在政策资源、物质、情感上的需求，很好践行专业价值。

## **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) A 片区，该片区范围包括：百睦社区、南华中社区、寺前社区、堑口社区

①建议服务团队进一步规范社工点的需求调研报告，关注不同需求调研方式所获信息的整合，并加强服务依据的呈现，尤其是对困境人群、特殊群体建档信息中所存问题的细致梳理。

②建议服务团队进一步完善 17 类人员的“一户一档”“一人

一案”的建档工作，进一步加强对在册人员服务需求的切实了解及服务跟进，完善长期跟进服务中的定期评估，并及时处理、记录无法联络到的在册人员等。

③建议服务团队进一步加强服务规划及服务专业能力。建议团队在现有需求调研的基础上，针对辖区残障人士占比较大的社区情况，发挥“五社联动”的作用，积极探索社区照顾体系；而对于民生兜底政策的宣传服务，社工需要对服务对象的信息获得及宣传成效的考量有更细致的方法；此外，在小组工作过程中，需要补充对于成员互动及小组动力的关注及社工服务过程的专业记录；另外，社区活动在设计上需明确所要达到的片区服务目标。

(2) B 片区，该片区范围包括：盖宝贤社区、宝玉直社区、南村社区

①建议服务团队加强对片区的需求调研，以制定更具有针对性的片区服务计划。目前片区的需求调研是以全街道辖区内兜底群体对象为样本，通过对不同人群进行抽样，而得出不同群体的需求。但由于需求中未有更清晰片区内困境长者具体情况，且片区服务计划较为笼统，主要为为困难特殊群体提供建档相关服务，缺乏更为详细的执行计划、服务策略、行动步骤等，较难凸显出片区服务的规划性与重点，整体片区服务呈现扁平化特征。建议该片区进一步加强需求调研工作，应包括对社区具体情况、存在问题、可用资产

等，亦包括片区内重点关注的群体的服务需求，特别是共性需求，服务团队需通过多种手段进一步探明，才能明确片区服务重点，合理规划片区服务，打造片区特色亮点。

②建议服务团队进一步对已建档案进行相应的完善与分析，做好服务对象分层分类，提供更为适切服务。一方面，该片区对困难特殊群体已经能够基本做到全建档，但由于数量庞大，部分建档资料有待进一步完善，缺乏对服务对象的需求评估与服务计划的设定。另一方面，服务团队未对已建立的档案进行相应的整理、分析与分类，以进一步掌握片区困难特殊群体的具体情况与共性需求或特性需求。据相关数据呈现，片区中残障人士占据大部分，而残障群体中年龄架构等数据的统计与细分仍有待完善。建议团队逐步完善对已建档案的资料补充，并对已建档案进行进一步的梳理分类，更为系统地全面掌握各种不同评级的对象数量，以及其个性、共性的具体需求情况，以便能区分他们已享有的资源和未被满足的需求。同时，建议团队结合现有的资源网络平台与困难特殊群体的需求进行更好的对接，善于利用《社区资源地图》《社区服务对象分布图》等工具，更集中体现资源的汇聚以及对困难特殊群体需求的满足，呈现服务的针对性。

③建议团队尽快调整服务思路，更新服务制度，以提供更适切服务。社工站目前已经制定相关制度，如建档管理制度等，未能完



全符合“双百”服务模式，如现行的档案建立中，没有一般建档与重点建档的区分，人群分类亦没有困境长者、困境家庭、困境青少年的区分，而是以户为单位进行建档，制度可因应新要求进行优化。另外，“双百”服务模式中，要求社工与直聘社工联动开展相关工作，形成相互联动与合作的关系，各司其职，以进一步落实“双工”合作机制中的危机干预、转介机制等，社工需进一步调整相应的服务思路，从上而下畅通沟通渠道，以达成共识，为兜底群体以及社区治理服务奠定良好的制度与合作基础。

(3) C 片区，该片区范围包括：杏坛社区、宏宇社区、仁厚直社区

①建议服务团队进一步夯实兜底服务基础，完善与落实相关机制。社工站已制定相关的困难特殊群体六步服务机制，从识别服务对象、辨别服务需求，到资源对接、回访问效，形成较为完整的服务链条。片区应进一步以该服务思维与机制，以兜底群体服务需求为基础，扎实做好兜底群体服务。同时，团队可进一步明晰站点“五社联动”机制，搭建兜底服务与社区发展的服务框架与资源储备，以更为数据化、可视化、案例化等方式落实服务机制，呈现服务效果。

②建议团队进一步加强对服务成效的梳理与总结。该片区在呈现相应的服务成效时，未能较好从“五社联动”的角度，呈现不同

的社区主体在解决社区治理议题以及提供兜底群体服务过程中的服务定位、服务角色、服务内容和具体服务产出。例如针对社区充电桩安装以及用电安全教育活动开展时，虽体现出社工在过程中的宣传、倡导的作用，但针对这个社区治理议题的议事协商、多方协同治理的过程，对“五社联动”中多方的职责与行动未能更好地呈现，对已经安装的充电桩亦未进行相应的统计，对服务的过程以及结果的成效梳理与总结相对薄弱。建议片区团队就此情况，在下一个阶段进行相应的整理与提升，以数据化、可视化等多种形式呈现服务成效。

（4）D 片区，该片区范围包括：同庆社区、福仁社区、蒙圣社区、永龙社区

①建议片区同工要加快适应新指标体系要求，进行服务重心调整，继续完善服务，推动服务向更高质量发展。完善服务可从社工点需求评估与计划制定、文书整理归档、“三图”绘制工作的进一步完善、提高电访、探访内容的针对性等方向入手。

②建议团队结合新指标要求，综合片区特殊的物理环境等因素，积极争取中心层面的支持，进行工作机制上的改变（例如数据统计机制），加强服务理念与服务实践的对应关联，减少割裂感，更全面、系统地呈现服务投入、服务产出与服务成效情况。

## **（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）在服务对象评价方面，社工站服务对象满意度为 86.34%，大部分服务对象表示社工会不时联系了解他们身体情况，会提醒他们天气转凉要注意穿衣，社工态度温和，值得肯定。

（2）截至 2023 年 12 月 31 日，社工站共计培育志愿者骨干 8 名，通过志愿服务平台新登记志愿者 47 名，有 4 支活跃志愿者队伍协助开展服务。

### **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）建议社工站加快推动社区基金建立，以充分发挥社会慈善力量，更好地帮助社区困难群众和特殊群体。

（2）建议社工站加强志愿服务系统的使用，及时注册志愿者

队伍，进一步规范志愿服务。此外，社工站需要关注志愿服务佐证材料的规范性和严谨性，志愿者要清晰社工专业介入的服务内容。

(3) 建议社工站要及时做好服务对象信息的更新，进一步落实服务的覆盖情况。在满意度调查过程中，有9名服务对象及其家属表示未了解过且未接触过社工，9名服务对象的联系方式为空号。

(4) 建议社工站加快推动社区社会组织的培育工作，进一步为辖区充实社会力量，以更好发挥“五社”的效能。

## **(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) 社工站在街道、社区各级党组织的正确领导和大力支持下，依托机构党支部积极开展党员发展和培育工作，不断提高社工团队的思想认识和政治站位。目前，站点社工中已发展了1名党员、1名预备党员和3名入党积极分子，成立了以党员为核心8名成员参与的党学习小组，主动开展主题学习、与社区党组织共同开展主题党日活动，例如旧楼扶手安装、粉刷墙壁、长者体检、旧衣回收等围绕特殊困难群体物资支持和社区互助等服务，党组织、党员发挥了战斗堡垒和先锋模范作用。

(2) 服务设计立足海幢街人口结构呈现出的长者多、残障人士多、低保低收家庭多、社区照顾负担重的“三多一重”特征，围绕“互助、共享”的年度主题，紧扣困难特殊群体服务和社区问题解决两大服务重点，集中精力基本完成了对辖区 17 类兜底保障人群共计 1812 户 2024 人的全覆盖排查、梳理、服务和建档等工作，并为兜底服务制定了从“识别对象”到“跟踪问效”的六步服务规范，有计划、有制度、有覆盖、有成效，完成了 4 个片区的“三图一表”，为提高服务的针对性奠定了基础。

(3) 服务质量方面，三个字能够主动践行需求导向的服务宗旨，关注“一老一小”，积极打造“益暖童心”青少年儿童关爱和“健康爱心小房子”长者健康养老服务计划的特色亮点，探索“3+3+6”青少年关爱服务体系和“多对一”长者健康支持网络，充分整合社区资源，通过“社工+志愿者+慈善+邻里互助”的模式，积极营造氛围，发挥“五社联动”机制作用，通过社工专业介入，解决了特困、精神一级残疾对象的生活照料和集中供养问题，有服务、有特色、有亮点、有典型案例。

## **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：其一，目前社工站尚未建立党组织，建议积极争取街道党工委更多支持，整合辖区党员资源，创造条件、创新形式，加快建立社工站党支部的建设步伐，早日实现党的组织全覆盖要求。另外，社工站党小组的学习机制常态化、制度化程度不高，记录的严谨性不够，建议严格按照相关制度规范开展学习活动。其二，党建服务所开展的活动，红色元素不足、主题不鲜明、项目化特征不明显，建议社工站聚焦党的政策宣传和特殊困难群体服务，突出党组织党员的服务主体地位，做好项目化打造，进一步推动党建与服务同步关联、相互促进。

(2) 服务设计方面，从社工的年度服务框架和计划文书中可知，基于人群领域服务的社区策划模式仍然占据主导地位，尚未彻底转化为“双百”社工评估新体系的社区照顾模式，服务重心尚未完全落到社区，对服务对象的生存环境、心理健康、社会支持等方面情况的需求分析仍然较表面化，服务的针对性仍有待提升。建议三社工站淡化人群、领域，妥善处理服务覆盖面和受益面的关系。另外，基于行政区划的三级架构，社工站未能从逻辑上呈现“站、片、点”之间的关系也未能从内涵上反映由“点”到“片”再到“面”的逻辑。建议立足社区，先解决兜底对象的保障服务、再从片区角度评估共性问题做特色亮点，最后从站层面以发展视角打造跨片区服务，做到“站、片、点”各有侧重，相互关联。

(3) “五社联动”成效方面，社工站所制定的《“五社联动”工作机制》对“五社”的理解有偏差，建议加强学习，进一步清晰“五社”构成。与此同时，社工站还要明确“五社联动”是以社区为基本单位，以解决社区问题为目的，通过在社区层面搭建“五社联动”架构，完善机制，积极培育社区组织和志愿力量，通过社区基金筹集社会慈善资源，联动“五社”力量解决社区问题。从当前来看尚未达到指标要求，例如本服期内尚未完成社区组织的培育，社区慈善资源筹款总和仅为 14.53 万元，均未达标，建议聚焦“五社”联动，加大同行者队伍，汇聚“五社”力量，进一步提高联动成效。

### **(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**

(1) 能保持良好的人员配备及到岗情况，管理规范、专业。

(2) 能扎实开展辖内服务对象的信息摸排、需求摸排，做到了底数清，情况明。

(3) 能积极发挥“五社联动”机制效应，开展各项服务工作扎实。

## **2.需要关注的地方**

(1) 有更多宣传本街社工站服务的渠道，开展更广、更深的宣传，增加服务成效在媒体的报道率，突显品牌效应，增强资源链接。

(2) 思考、摸索出党建引领社会工作服务的模式、方法，更好推动党建与服务，尤其是围绕困难特殊群体的服务同关联，互促进。

(3) 进一步加强与各社区、各部门的联动，提高服务质量、服务效应。

## **(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) 1.项目积极参与督导年度计划的制定，能结合社工需求与督导商定每月的督导安排，遇突发情况能及时与督导沟通协调；另外，社工参与督导的积极性较高，现场能投入到疑难个案、专业理论等专业服务议题的讨论与学习。

(2) 项目重视双岗双工联动，建构相应的联动（沟通）机制，与居委、直聘社工沟通交流频率高，定期更新和共享困难群众和特殊群体的情况；项目联动直聘社工培育志愿者服务队伍，走访调研



社区充电桩需求，为个案服务对象提供政策咨询及业务办理指引等，并开展相关政策资源信息普及、解读和运用指引活动，完善社区互助、安全网。

(3) 项目内部管理较为规范，上墙资料清晰完善，在每个村居公布项目相关的信息并每月更新内容。同时，内部有健全的安全管理制度和工作机制，并能按照要求将各项措施落实到位。

## **2.需要关注的地方**

(1) 1.项目需关注社工专业成长，确保“双百”大讲堂的参训率和签到率全员覆盖。同时，制定更有针对性的，目标清晰的人才培养体系，建构内部的、自主运作的共学机制，激发社工的成长动力，不断强化社工的服务能力，保障高质量的服务水平。

(2) 建议制定更具操作性宣传计划，不断拓展宣传与推广平台，加强项目服务的常态化宣传工作，不断扩大项目服务的影响力。

(3) 项目实务研究成果较为缺乏，梳理和总结站点服务品牌与特色，撰写服务案例及文章，提高实务研究成果产出的数量和质量。

## **(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**

兜底服务 100%。

### **2.需要关注的地方**

加强“五社联动”，社区慈善基金设立。

## **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。本次海幢街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评估专家针对海幢街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，海幢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、海幢街道办事处、海幢街社工站对评估报告初稿无异议。

## **四、评估等级**

经过评估，海幢街社工站本次中期评估的成绩为：80.16，等级为：良好。

## **五、结语**

海珠区海幢街社工服务站在海珠区民政局、海幢街道办事处的大力支持下，在广东善缘社会工作服务中心的努力下，已成功运营5年多时间，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5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，未来半年海幢街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站加强社工对新管理办法的学习，进一步明确“双百工程”服务模式下的工作重点，进一步提升社工全面的专业能力，重新调整社工站服务思路，以更好理顺服务逻辑，制定服务方向。

2. 建议社工站进一步加强并落实对困难群众和特殊群体的服务覆盖，逐步完善档案内容，通过加强“双工”联动服务，更及时更新服务对象信息，以更好落实兜底民生工作。

3. 建议社工站进一步探索并建立符合辖区特质的“五社联动”机制，基于清晰辖区及服务对象的实际情况下，尝试转变“五社联动”的服务策略，通过更为详细的需求调研，找准“五社”的介入点，以实现多方联动共赢。

附件：1.广州市海幢街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市海幢街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

(此页无正文)

