

2023—2024 年度海珠区南华西街社工服务站 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：广州市海珠区南华西街道办事处

项目承办方：广州粤穗社会工作事务所

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 1 月 25 日



2023—2024 年度海珠区南华西街社工服务站 中期评估报告

南华西街社工服务站（简称南华西街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对南华西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 名工作人员对南华西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。南华西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 25 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南华西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，对南华西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

南华西街社工站结合《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

评估小组对南华西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，对南华西街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南华西街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成南华西街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及南华西街社工站，并由南华西街社工站转发给南华西街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南华西街道办事处以及南华西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南华西街道办事处和南华西街社工站。

（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

南华西街社工站位于广州市海珠区同福西路龙光里 13 号，辖内共有 12 个社区，划分为 2 个服务片区。于 2023 年 7 月开始，由广州粤穗社会工作事务所负责运营。

截至 2023 年 12 月 31 日，社工站平均配备社工 20 名，其中持证社工 18 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 12 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 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1298 个，入户探访 1324 个，分别完成协议指标量的 56.43%和 82.75%；专业个案接案 46 个，服务 207 节，结案 29 个，分别完成协议指标量的 57.5%、51.75%和 45.31%；完成小组 12 个，60 节，服务 609 人次，分别完成协议指标量的 50%、50%和 101.5%；完成大型社区活动 11 次，服务 2786 人次，分别完成协议指标量的 183.33%和 464.33%；完成中小型社区活动 19 次，服务 814 人次，分别完成协议指标量的 55.88%和 81.4%；新登记志愿者 18 名，培育志愿者骨干 15 名，发展志愿者队伍 0 支，分别完成协议指标量的 18%、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，南华西街社工站除新登记志愿者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志愿服务工作进度的监测，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 119.5 人次，持证社工应到 48 人次，实到 105.5 人次；持证社工平均配备 18 人，占协议要求配备社工总人数（16 人）的 112.5%；从业 2 年以上社工 13 人，占协议要求配备社工总人数（16 人）的 81.25%。社工站项目负责人持有社会工作师职业水平证书，2015 年 3 月起从事社工服务，从业年限 8 年 6 个月，资质和资历符合相关要求。人员继续教育情况良好，评估要求时数 720 小时，实际完成 1131.2 小时，达标率为 157.11%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站重视项目管理和制度建设，能根据新的服务目标和购买方的需求，重新制定了《广州市南华西街社工服务工作手册 2.0》，明确站、片、点的人员配置、岗位职

责和分工；制定了个人指标季度考核量化标准，并按照管理岗、技术岗两个类别，每季度进行一次绩效评定，积极探索新的管理模式下项目管理和运营的方式方法。

（3）服务持续改善方面，社工站有比较完善的服务管理制度，开展了社会工作专业价值与伦理培训，并进行了社工专业伦理和服务对象权益评核；能积极发挥专题督导的效能，对社工站服务规范化进行专题督导，发现并整改问题 12 个，修订和优化安全管理工作制度和工作机制 47 项，同时，设置了服务意见反馈箱，收集并汇总居民意见并建册跟进，对收集到的 8 个意见和建议落实了跟进，并及时反馈，有效促进自身服务质量持续改善。

（4）项目宣传方面，社工站有制定每月外展服务计划，各社工点根据社区的实际情况开展了相应的外展服务，并通过社区宣传栏、居民群发布社工站服务预告等推广服务。

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）截至 2023 年 12 月 31 日，社工站持续在岗 12 人，稳岗率为 75%，未达到要求，建议机构关注人员的稳定性，加强社工站内部团队建设，以确保站点专业服务的连贯性。

(2) 建议社工站进一步规范人员档案，作为项目人员配备、定员定岗的重要佐证依据，需在员工劳动合同写明人员所在项目名称及工作地点。

(3) 建议社工站进一步优化网络地图信息和周边路标指引，以方便居民寻求服务。

(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) 东片区，该片区范围包括：兆龙里社区、龙武里社区、聚龙社区、福安社区、鳌洲社区、敬和里社区，其中东片区（兆龙里社区、龙武里社区、聚龙社区）情况如下：

① 社工点 3 名社工，全部持证，均有行业从业经验。服务团队态度认真，有一定的服务意识，整体服务步骤完整，服务文档能够按照评估要求有序归类，索引较清晰。

② 服务团队能积极地去适应新服务指标体系的要求，绘制了“三图一表”，对于困境人群和特殊群体进行“一户一档”“一人一案”的（文本、电子）建档工作，龙武里社区应建档 120 份，已建档 120 份，兆龙里社区应建档 179 份，已建档 179 份，聚龙社区

应建档 192 份，已建档 192 份；社工能对不同类型的困境、特殊群体进行细分，基本做到了底数清。

③面对社区人口老龄化严重的现实，社工团队针对兆龙里社区的高龄独居长者所启动的“日月同辉，南华耆安”老年友好型社区营造项目，能从全人观的角度关顾到独居重点长者的照顾需求。

（2）东片区（福安社区、鳌洲社区、敬和里社区）情况如下：

①社工与社区居委工作人员能够进行良好互动，可以高效协调资源，有效回应困难群众和特殊群体的需求。

②社工能够坚持专业操守，保持专业警觉，对待服务对象能够做到同理、接纳，切实维护服务对象权益，很好地彰显专业服务特色。

③在目前的服务场域下，社工能够把专业服务理念融入日常工作中，利用个案服务、上门探访、电访等多种服务路径，稳步推进专业服务，逐步扩大专业影响。

（3）西片区，该片区范围包括：德和新社区、后乐园社区、厚德社区、永兴社区、洲头咀社区、海天社区

①服务团队能基本摸清困难群众和特殊群体的底数，能够为各类困境服务对象分类建档，“一户一档”的形式共建档 484 份（服务对象家庭信息汇总表所示）。其中德和新社区应建档 87 户，实际建档 87 份，共 87 户 101 名困难群众和特殊群体。后乐园社区应

建档 85 户，实际建档 85 份，共 85 户 90 名困难群众和特殊群体。厚德社区应建档 84 户，实际建档 84 份，共 84 户 92 名困难群众和特殊群体。永兴社区应建档 59 户，实际建档 59 份，共 59 户 92 名困难群众和特殊群体。洲头咀社区应建档 52 户，实际建档 52 份，共 52 户 75 名困难群众和特殊群体。海天社区应建档 117 户，实际建档 117 份，共 117 户 140 名困难群众和特殊群体。

②依据需求调研情况，每个站点能够制定较为清晰、可行的年度服务计划，社工基本能按项目服务计划落实推进，目前完成个案 18 个，小组 6 个，社区活动 11 个。

③服务团队的服务得到服务对象的肯定。相关服务得到金羊网、新浪财经、《广州日报》、《信息时报》等主流媒体以及广州市社会工作协会等行业协会公众号报道，社工撰写的案例“重拾信心，点亮希望——低保家庭社会支持网络完善个案辅导”入选《社会工作案例精编 5》。

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) 东片区，该片区范围包括：兆龙里社区、龙武里社区、聚龙社区、福安社区、鳌洲社区、敬和里社区，其中东片区（兆龙

里社区、龙武里社区、聚龙社区)意见如下:

①建议服务团队进一步完善困难群众和特殊群体的需求调研报告及“三图”的绘制,关注对不同的需求调研方式所获信息及分析的呈现(目前需求结论缺乏支持)。此外,针对社区占比较大的残障群体存在残疾类型、残疾等级差异较大等情况,建议社工加强对群体进行分层分类的细致分析。

②进一步规范服务方案的撰写,建议社工以“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”的服务逻辑明确服务路径,加强服务规划与服务需求之间的回应程度。同时,进一步强化片区服务的意识,从而避免服务主题分散和成效表层化问题。

③建议加强兜底服务的精细化、精准化程度,进一步完善困难群众和特殊群体的建档,如他们的基本情况、需求分析表的填写、对于建档人员服务需求的明确跟进情况、对于独居长者居家安全情况的评估等。

④目前个案中有较多的资源链接及政策咨询类型,建议对于兜底民生政策宣传这一常态化的服务,社工可多加考虑如何更好地运用专业的服务手法及评估方法,进一步提升及展现政策宣传成效。

(2)东片区(福安社区、鳌洲社区、敬和里社区)意见如下:

①建议服务团队进一步完善“三图”的绘制,目前社工能够理解“三图一表”在需求摸查中的作用,但“三图”的绘制工作还有

完善空间，例如《社区资产地图》在确认社区资产情况分布后，要对社区资产进行进一步的筛选与甄别，以更好实现资产作用与价值。

②年度服务计划中，困难群众和特殊群体的需求评估与服务目标并不完全匹配，建议加强与完善需求评估内容，进一步强化服务逻辑，让服务更具针对性。

③建议服务团队在专业服务实施过程中关注服务细节，例如小组服务要明确小组的服务对象，服务目的；服务文书要按照新指标要求进行合理整理归集等。此外，建议根据每个社工点的具体情况，个别化分配每个社工点的各项服务指标，避免服务指标出现过分饱和或不足的情况。

（3）西片区，该片区范围包括：德和新社区、后乐园社区、厚德社区、永兴社区、洲头咀社区、海天社区

①建议社工进一步优化《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》。《社区资产地图》，即利用可视化的形式从“人、文、地、景、产”五个方面呈现社区资产的状态、结构以及彼此间的关系。《社区问题地图》是标识和跟踪社区中存在的问题、挑战或需求，使社区居民和相关利益方能够共享信息、了解社区问题的分布，并协同努力解决这些问题。《服务对象社区分布地图》展示困难群众和特殊群体在社区中的分布情况，使服务设计者更好地了解服务需求，有助于制定和调整服务策略。

②建议社工进一步深化服务对象需求分析，逐步完成“一人一案”，即为服务对象制定具体详细有针对性的服务计划，明确工作措施具体步骤、时间节点，人员分工、保障机制等。

③建议社工进一步发挥社会工作专业优势，结合辖区的实际情况，探索并打造困难群众和特殊群体、社区治理等的特色服务项目和亮点。

（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 85.44%，大部分服务对象对社工服务表示满意，社工会在国家重大节假日前后致电给予问候，会关心服务对象身体情况，值得肯定。

（2）截至 2023 年 12 月 31 日，社工站共培育发展志愿者骨干 15 人，通过志愿服务平台，新登记志愿者 18 人。

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）建议社工站进一步强化“五社联动”工作的规范性，社区社会组织备案材料要有备案表，应按照有关管理办法指示，通过居委、街道逐步完成备案工作；志愿者骨干要有骨干评定标准，培育过程要有社工专业分析和介入，为骨干提供合适的培训。

（2）建议社工站进一步加强志愿服务系统的使用，积极推动志愿者及志愿者队伍通过系统完成注册登记，并在系统参与志愿服务，以规范志愿服务工作开展。

（3）建议社工站进一步加强推动社区基金的建立，通过借助购买方的力量，共同推进，以提升社区慈善水平，营造良好的社区慈善氛围。

（4）建议社工站加快落实困难群众和特殊群体的服务全覆盖，及时跟进并更新服务对象情况。在服务对象满意度调查中，共有5名服务对象表示不了解社工服务，2名服务对象已在服务周期内离世，但社工站提供的服务名册尚未更新，6名服务对象表示对社工服务有较大需求，但仍未曾接触过社工。

（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）社工站高度重视党建工作，在街道党工委的正确领导和机构党支部的大力支持下，在南华西街开展社工服务的半年内就创造条件建立了社工站项目党支部，实现了党的组织全覆盖，现有5名党员社工。通过参加街道“两新”党支部培训班学习、开展书记讲党课、参与党建主题运动会等方式，强化党员的学习、教育、管理、监督和服务，不断提升以党员社工为核心的团队思想认识和政治站位，为党建引领服务奠定了组织基础和团队基础。同时，社工站先后与辖区11个社区党委签署共建协议，联动12个社区党委开展驻点服务，主动搭建红联共建平台，发挥党组织的战斗堡垒作用；通过开展“战斗英雄进社区红色教育课堂”、“红棉老兵话党建谈初心”等活动，传承红色基因，营造社区红色文化，激励党员发挥社区治理先锋模范作用，积极培育“南华老友记”党建服务品牌。

（2）服务设计围绕“安全、参与、融合”的年度主题，按照“1622”规划，落实站、片、点三级服务体系，全覆盖深度落实每周五天驻点社工的社区服务，全方位融合行政事务和专业服务，落地落实服从服务于街道社区的中心工作要求，克服了新入住、新体系双重压力，梳理完成了辖区17类特殊困难群体1311户1522人的初步建档，评估期完成了277人1324人次入户探访、1298人次

电访服务，执行“五社联动解民困”南华系重点人群服务计划，主动织牢织密兜底保障网。与此同时，通过落“五好，2+N”基层全过程人民民主创新实践项目，强化社区居委和社工点的双擎融合，推动全过程人民民主，获评中社联的“全过程基层民主创新实践站”，对探索“党建引领，熟人社区治理”做了有效探索。

（3）社工站认真开展“红棉守护”热线服务，确保平时工作时间、战时24小时畅通，服务期内平台记录通话总量586次，线下记录692次通话，服务台帐记录清晰，体现出耐心解答、用心解困的目标。同时，社工站重视服务经验的总结提炼，评估期内有市级以上平台报道31篇，成果在相关研讨会、推进会做了推广和交流，产生积极影响。

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，社工站党支部建设仍在起步阶段，“三会一课”“第一议题”“主题党日”的执行情况尚待观察，党支部标准化规范化建设仍有较大提升空间，建议社工站加强党建知识的学习，优化阵地建设，参照社区、社会组织党支部规范化建设标准，提升党支部的组织力、战斗力，按“六有”标准做好党建阵地建设，

严格党员“三亮三树”，进一步优化站点的红色氛围。此外，建议社工站聚焦特殊困难群体的服务需求开展党建服务项目，进一步强化党建与服务同步关联、相互促进。

（2）从总体服务呈现来看，“113X”项目化逻辑仍然较明显，从“党建引领、重点人群、社区治理、五社联动”四大板块、四个主项目，面向全街道层面展开，尚未突出社区（点）、片区层面的特色亮点打造，与双百评估体系的要求有一定的偏差，建议社工站加强对新体系的学习理解，树立以社区（点）为基础，全面评估需求和问题，在做好社区（点）特殊困难群体全覆盖服务基础上，将服务中心下移，树立聚焦片区内各社区问题，以问题为导向，打造片区服务特色亮点，再以发展视角打造跨片区的社工站服务，搭建围绕主题，体现站、片、点不同层面逻辑关联的服务框架。

（3）“五社联动”成效方面，社工站机制建设和联动尚未在社区层面得到较好体现，相关要素在解决社区问题的联动成效不够聚焦和突出，建议社工站重视在社区层面建构机制、组建架构，将社区组织、志愿服力量、社区慈善资源与社区的问题解决关联起来，以解决社区问题为目标，调动、培育、激活“五社”力量，联动出成效，以社区问题解决情况判定成效。

（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) 大力配合街道重点工作，应急工作等。

(2) 能根据街道、社区等各方的反馈意见，及时主动调整工作方法，深入社区，落实好各项服务。

(3) 能自主培育社工站品牌，注重品牌发展。

2.需要关注的地方

希望能更深层次挖掘居民需求，切实做好各项社会服务。

(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) 项目建立社工驻点社区服务工作机制，推动社工下沉社区工作的规范化和有效性，各社工点每天固定一名社工值班，协同事务性岗位社工和服务性岗位社工，设置政策指引和服务指南专架，提供建档管理、探访电访、个案服务、政策解答、协办事务、链接资源等服务，有效提高服务的精准化。

(2) 项目信息公开较为及时完备，制定了《南华西街道社工站工作手册 2.0》；工作机制较为健全，建立服务备案机制，定期向街道报告和服务备案，项目社工与各社区沟通及时、高效。

(3) 机构注重项目实务经验的梳理，服务模式的总结，鼓励项目社工书写多篇专业服务案例及文章，并收录于机构举办的多个大型学术研讨论坛《论文集》，以及机构出版物《社会工作案例精编5》。同时，项目通过公众号推文、宣传单、宣传视频、服务手册、服务单张多种宣传资料，大大提高项目服务的社会知晓度。

2.需要关注的地方

(1) 建议不断完善社工能力提升体系，充分调动内外专业支持力量，发挥资深社工、专长社工的优势，强化社工的学习行动力，以保障高质量的专业服务。同时，争取“双百”大讲堂的签到率与参训率全员覆盖。

(2) 建议进一步加强内部管理的规范性以及落实情况，注意办公场地的干净整洁，强化安全管理措施的落实情况。

(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

社区活动开展丰富。

2.需要关注的地方

加强社区慈善基金建设。

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。本次南华西街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，南华西街社工站本次中期评估的分数为：82.02，等级为：良好。

五、结语

海珠区南华西街社工服务站在海珠区民政局、南华西街道办事处的大力支持下，在广州粤穗社会工作事务所的努力下，已成功运营半年时间，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。在这半年时间里，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，未来半年南华西街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站加强对新管理办法及新指标要求的学习和理解，对照相关内容进一步梳理服务材料呈现的逻辑，提升服务的规范性和严谨性。

2. 建议社工站进一步加强并完善困难群众和特殊群体的建档工作，以更好摸查服务对象的需求，进一步加强后续服务的跟进，从而让设计的服务更具针对性，更能回应需求。

3. 建议社工站进一步加强“五社联动”机制的落地，通过以社区问题为切入点，结合逐步推进的社区慈善基金工作，将“五社”的力量聚焦于社区，在社工点中呈现“五社联动”的工作成效。

附件：1.广州市南华西街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市南华西街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

