

2023—2024 年度海珠区瑞宝街社工服务站 中期评估报告

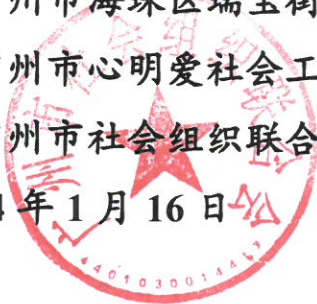
项目监督方：广州市海珠区民政局

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：2024 年 1 月 16 日



2023—2024 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（简称瑞宝街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对瑞宝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 名工作人员对瑞宝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。瑞宝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 16 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瑞宝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，对瑞宝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

瑞宝街社工站结合《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

评估小组对瑞宝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，对瑞宝街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据瑞宝街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成瑞宝街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及

瑞宝街社工站，并由瑞宝街社工站转发给瑞宝街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

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瑞宝街道办事处和瑞宝街社工站。

（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

瑞宝街社工站位于海珠区江南大道南 883 号二楼，辖内共有 19 个社区，划分为 3 个服务片区。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。

截至 2023 年 12 月 31 日，社工站平均配备社工 23 名，其中持证社工 17 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 11 名），非持证社工 6 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 15 日至 2024 年 6 月 14 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3092 个，入户探访 879 个，分别完成协议指标量的 51.29%和 54.94%；专业个案接案 20 个，服务 120 节，结案 18 个，分别完成协议指标量的 50%、50%和 45%；完成小组 11 个，60 节，服务 471 人次，分别完成协议指标量的 55%、50%和 65.42%；完成社区活动 58 次，服务 2443 人次，分别完成协议指标量的 72.50%和 152.69%；新登记志愿 105 名，培育志愿者骨干 19 名，发展志愿者队伍 0 支，分别完成协议指标量的 55.26%、

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，瑞宝街社工站除发展志愿者队伍数量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快推进志愿者队伍在志愿服务系统完成注册，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）人员配置和管理方面，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站社工总人数应到 140 人次，实到 160 人次；持证社工应到 70 人次，实到 121.5 人次；非持证社工实到 38.5 人次；社工站平均配备持证社工 17 人，占协议要求配备社工人数（20 人）的 85%；社工站从业两年以上社工 15 人，占协议要求配备社工人数（20 人）的 75%；社工站有建立人事管理制度，社工有签定劳动合同，人员配备和社工到岗情况基本符合《广州市社工服务管理办法》的要求。此外，继续教育方面，社工站评估要求时数 840 小时，实际完成时数 1167.5 小时，达标率 138.99%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业服务的规范流

程，对个案、小组、社区服务有指引，抽查的个案、小组文书能反映出落实相应的流程和指引。

(3) 项目宣传方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务内容。

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) 社工人员配备方面，首先，经查看全部社工档案，目前档案资料较混乱，需补充资料较多，建议社工站后续认真整理社工档案；其次，部分社工的工作地点未具体写明本社工站，建议以补充协议形式完善；最后，社工站持续在岗 13 人，稳岗率为 65%，建议机构后续加强社工站团队建设工作。此外，继续教育方面，经查社工培训与督导情况统计汇总表，社工站培训时数 1167.5 小时，而督导时数仅有 18 小时，建议社工站关注平衡培训与督导的时间，采取社工专业手法提升社工专业水平。

(2) 专业规范性管理方面，在抽查的个案、小组文书中，其中一份未成年人个案的《个案接受服务同意书》没有监护人签名，建议重视并改进，另一份个案此同意书本人无签名，结合个案实际情况，建议两位社工同时签名佐证。社工站内部的定期反思、总结

方面和社工专业能力方面仍有提升空间，建议进一步加强社工专业能力的学习和提升，并在社工站层面定期组织社工分享优秀案例和分析典型问题，特别是在目前新旧服务要求和指标转换期间，更要及时总结反思，以不断促进社工服务水平的提高。此外，社工站服务对象合法权益没有专门考核，建议补充完善。

(3) 服务持续改进方面，社工站有收集意见的意见，但未见收集各片区服务对象意见及没有汇总、跟进、改进资料，建议改进。

(4) 项目宣传方面，社工站周围设置的路标指引为红色纸张，不清晰且较易损毁，建议社工站积极与购买方和社区沟通，争取设立更清晰的标识。

(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：晓港湾社区、万华社区、东约社区、南约社区

① 团队社工工作认真，对困难群众服务较好。上半年的服务中为该片区内 17 类人群实行“一户一档”全覆盖，片区应建档 141 份，实际建档 141 份，入户探访 168 人次，电访 378 次，服务团队

能如实记录探访内容，并从建档中及时发现需求并进行积极跟进。

②团队能运用较为综合方法（问卷调查法、个别访谈法、文献分析法、社区地图等）对辖区群体、社区问题进行需求调研，保证了调研方法的效度，也能较好地把握辖区群体的需求和社区的问题。

③团队积极协助社区落实民生政策宣传工作，在上半期协助落实民政政策宣传 12 场次，政策主题涵盖残疾人、平安通、长者优待等，服务 340 人次。

（2）B 片区，该片区范围包括：北约社区、南洲社区、富全社区、石溪社区、工业大道南社区、瑞宝花园社区、侨诚社区、宝通社区、名苑社区

①社工对片区内的困难群众和特殊群体的数据清晰，通过自身探访和电访、发动社区志愿者电访等形式了解该群体的情况，基本实现了群体的全部建档（总共 512 份），并开展恒常探访服务。

②社工针对片区困难群众和特殊群体数量多、需求量大的情况，以该群体的资源协助、支持网络搭建作为介入的总体方向之一，也适当针对宝通社区开展楼道扶手加装、工业大道南 421 大院改造等社区服务，体现了社工在新服务体系下对片区和社工点服务的思考和探索。

③片区上半年共计调动资源超过 10 万，效果良好，也符合该社区困难群众和特殊群体数量众多的特点。

(3) C 片区，该片区范围包括：金碧东社区、金碧西社区、金碧南社区、锦绣名居社区、英豪社区、和辉社区

①片区服务团队能运用多元方法开展需求评估，包括访谈社区工作者了解服务期望，通过社区漫步梳理社区资源情况，通过访谈了解特殊困难群体的服务需要等，一定程度上把握到服务方向。

②片区服务团队能针对服务区域的人群特点和资源优势，打造“未成年人友好社区”特色的服务品牌。团队着力从社区环境和氛围上建设，包括金碧东社区的“未成年人保护站”建设，以及覆盖各社区的系列友好社区氛围营造的宣传活动等。并且能结合实施区域不同社区的情况，选取了相应的介入角度，例如锦绣名居侧重推动社区参与，英豪社区侧重关顾未成年人心理健康，金碧西社区侧重未成年人人际交往及社区安全等。

③特殊困难群体的底数比较清晰，共建档 255 人，做到“一户一档”。服务团队对社区的情况比较了解，服务策划能考虑到服务对象的特点，通过服务资源对接也实实在在地帮助了服务对象应对困境。

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) A 片区，该片区范围包括：晓港湾社区、万华社区、东

约社区、南约社区

①建议服务团队将已完成的大量调研资料与“三图一表”进行有效分析，为进一步开展服务提供依据。团队在运用《社区问题地图》《社区资源图》的分析上仍需加强，以期对服务设计有更好的指引。

②建议团队加快服务落实和推进的力度。目前四个社区均设计较具社区特征的服务策略，如“流动红星”——党员引领多元结对帮扶计划、党建引领社区公共空间优化计划、党建引领工人文化发展计划、党建引领工人文化划融合计划等，但服务的推行和开展稍显不够，期待在下半年服务中结合社区工作重点，丰满充实计划中的内涵和工作落实的力度。

③建议团队运用项目管理视角，对服务资料的归纳和整理进行优化，对服务策略进行完善。如东约社区、南约社区的服务策略相近，鉴于资源的有效利用联动的策略，可优化服务思路。

(2) B 片区，该片区范围包括：北约社区、南洲社区、富全社区、石溪社区、工业大道南社区、瑞宝花园社区、侨诚社区、宝通社区、名苑社区

①建议片区进一步探索困难群众和特殊群体的需求，虽然目前以资源协助、支持网络搭建作为总体的介入方向，但从资料查阅和访谈过程看来，还有深入挖掘的空间，以便设计和执行针对该群体

更切实的、更具项目效益的服务。

②社工虽然基本实现了困难群众和特殊群体的全部建档，但社工对该群体的跟进标准有不同的理解，使得档案中出现不同社工对同一类型对象的打分或分级不一致的情况，建档资料也有部分信息未收集完整。建议社工要提升对于困难群众和特殊群体跟进标准的学习和理解，内部做好监督和指导，提高建档质量。

(3) C 片区，该片区范围包括：金碧东社区、金碧西社区、金碧南社区、锦绣名居社区、英豪社区、和辉社区

①需求评估方面，服务团队针对特殊困难人群的调研以访谈进行，收集的内容比较显浅，分析不够深入，未能准确把握其服务需求；各社区针对该群体的服务建议比较雷同，且以“跟进措施”等同于服务内容。建议团队善用社区特殊人群名册的信息和过往服务资料，梳理特殊困难人群的内在需要，并做好有针对性的服务内容设计。

②建议服务团队加强服务对象档案信息的准确度，需要动态更新包括《家庭信息汇总表》信息、特殊困难群体跟进级别等内容。

③建议进一步梳理“未成年人友好社区”特色品牌的服务逻辑，针对介入重点策划相应的服务推进，加强服务落实。例如金碧东社区，聚焦“未保站”的建设，除了硬件设施的打造，更要关注服务的提供，推动服务对象参与建设并从中受益；同时，各社区还要进

一步联动多元主体，发展志愿服务队伍，积极推动社区参与；此外，相关能回应特色品牌建设的服务也要大力推进实施。

（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）截至 2023 年 12 月 31 日，社工站新培育了 1 个社区社会组织，并已在街道完成备案登记，新登记志愿者 105 人，培育发展志愿者骨干 19 人，以上指标符合中期评估要求，值得肯定。

（2）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，受访服务对象总体满意度为 95.04%，大部分服务对象表示社工电访频率较高，会关心其身体情况，值得肯定。

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) 建议社工站进一步规范整理社区慈善基金相关工作材料，目前查阅的材料显示，社区慈善基金的协议已到期，且现场未见管委会会议记录、管委会成员变更等相关材料，建议关注。此外，建议加大社区慈善基金培育力度，尽快推动各社区成立慈善基金。

(2) 建议社工站统一服务的归档格式，如志愿者骨干培育相关材料，可参考志愿者骨干吴某现有的资料进行同步整理，并关注开展志愿者维系和培训等工作。此外，社区社会组织的培育不应局限于开展能力培训，要结合组织实际情况，尽量往规范、成熟的社会组织方向开展服务。

(3) 建议社工站加强推动使用志愿服务系统，做好志愿者队伍注册工作，并在系统中记录有关服务开展情况，以符合指标要求。

(4) 建议社工站加强培训志愿者以更恰当的沟通方式进行电访。在满意度调查中发现，有 2 名服务对象表示志愿者致电沟通的内容不恰当，引起反感，希望社工站加强培训，并形成一套更恰当的话术供志愿者参考使用。

(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) 党建工作方面，社工站建立了社工站党支部，现有 3 个在职党员，能根据要求开展党支部的日常教育、管理监督和服务工作。此外，社工站党支部能积极参与镇（街）党组织活动，协助镇街开展政策宣传。

(2) 社工站对各社区的人口结构、社区资源和社区问题进行了系统梳理，并根据辖区的人群特点和问题特征将辖区分为三个片区，并有一定的服务侧重，整体框架逻辑清晰。

(3) 重点人群服务方面，社工站根据新管理办法的要求，对 17 类人群进行了梳理、去重、归档，能做到困难群体“一户一档”，本年度为辖区的 17 类重点人群提供电访 3092 次、入户探访 879 次，个案服务 20 人，小组 69 场，服务覆盖 5248 人次。

(4) 五社联动方面，社工站培育社区社会组织 1 个（就医陪护志愿服务队）、志愿者服务队伍 2 支（晓港湾睦邻爱心志愿服务队、名苑爱心志愿服务队）；发展新注册志愿者 105 人，培养骨干志愿者 19 人；2020 年 12 月成立了暖爱瑞宝社区慈善基金会，本年度通过 99 公益筹款(10188.61 元)、广益联募（3690.18 元）共筹资 13000 多元；推动 2 个社区成立了慈善基金；链接社会慈善资源近 30 万，解决宝通街 94 栋楼道居民出行问题、改造 421 大院党员活动室、困难群体居家微改造、困难长者座厕改造、完成微心愿 63 个。

(5) 红棉守护热线方面，社工站能根据要求设立 24 小时值班安排，并建立热线专门服务台账。

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) 建议社工站在党建、“五社联动”等工作中贯彻服务设计和服务成效的始终。目前在项目设计中能看到中心具有这样的服务思维和逻辑，但是在具体项目点的服务上，党建引领作用的发挥、“五社联动”的机制形成尚需加强。

(2) 建议在中心层面加强对各片区、各社工服务点的引领性指导。从中心层面服务成效提供的材料看，目前中心层面的工作主要是各服务站点的简单归集，不能体现中心对源于各服务站点的基础性材料的统领作用。在需求调研、服务设计等顶层设计方面，中心层面发挥的统领和引导作用有待加强。

(3) 建议社工站进一步关注服务特色、亮点的呈现和品牌的打造。社工站应基于瑞宝街的地域和人口特点，发挥社工站在地服务 10 余年的优势，将以往社工服务品牌向社区进行延展和夯实，探索党建引领下“五社联动”的机制，进一步凸显服务成效。

(4) 建议社工站关注一线社工的专业服务能力的成长。新模

式下对社工的社区工作能力有更高的要求，需要社工有更宏观的视角介入社区问题，现有督导和培训机制对社工的成长有一定的制约性，需要中心层面出台更有效的激励和共学机制，支持社工的专业成长。

（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

积极发动“五社联动”作用，改善社区重点人群居住环境，解决居民最关心的生活问题。

2.需要关注的地方

社工队伍稳定性有待加强，需加强人才培养、队伍建设等相关措施。

（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）项目能够积极联动双百督导开展团队支持工作。在管理规范、服务精准、团队协作性方面，都鼓励社工积极投入督导

现场，与双百督导合作开展“三图”绘制、疑难个案跟进、项目设计等内容。

(2) 项目注重双岗双工的联动和沟通，项目社工每周驻点 2 天，与社区、直聘社工沟通频率较高，并在走访入户、个案跟进、政策宣传、资源链接、社区活动等方面均有不同程度的合作联动。

(3) 项目内部建立相对健全的规章制度，规范场地、物资、档案、消防、安全生产、三防、疫情防控管理工作的开展，有明确的责任主体和落实机制，从机制上提供安全保障。

2.需要关注的地方

(1) 建议结合项目员工的实际情况，适时调整社工专业能力提升执行计划，定期对实施的成效进行阶段性的总结反思，切实培养社工的专业能力和职业能力。同时，需重视“双百大讲堂”的培训签到及参训，调动社工参与培训的积极性，争取实现培训签到率及参训率全员覆盖。

(2) 目前项目的活动宣传影响力有待提升，在主流媒体平台获报道篇数有限，建议重新检视宣传计划及强化执行力度，开拓更多服务宣传渠道，扩大服务宣传效果。

(3) 项目仍缺乏专业服务经验产出，建议结合机构及项目内部资深社工力量，下一步注重服务成效和经验的提炼推广。

(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

兜底服务成效较好。

2.需要关注的地方

加强社区慈善基金培育。

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，评估专家针对瑞宝街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，瑞宝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、瑞宝街道办事处、瑞宝街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，瑞宝街社工站本次中期评估的成绩为：84.02，等级为：良好。

五、结语

海珠区瑞宝街社工服务站海珠区民政局、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 11 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 11 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，未来半年瑞宝街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步深入探索困难群众和特殊群体的需求，结合社工站多年的服务经验和专业判断，设计更具针对性的服务，以更好呈现社工的专业价值。

2.建议社工站进一步探索服务特色亮点的打造，目前社工站已在社区扎根多年，已具备较高的服务满意度和美誉度，服务也得到街道、居委等多方肯定，社工站应继续发挥优势，将过往的服务与新要求进行结合，以逐步完善成为品牌。

3.建议社工站关注社工专业能力的培养，明确培训和督导的区别，合理分配时间，以更好发挥督导职能，为社工提供更适切的专业指导。

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

