

2023—2024 年度海珠区官洲街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区官洲街道办事处

项目承办方：广州市明心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 6 月 13 日



2023—2024 年度海珠区官洲街社工服务站 末期评估报告

官洲街社工服务站（简称官洲街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对官洲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 名工作人员对官洲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。官洲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、末期评估背景

2024 年 6 月 13 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官洲街社工站展开了末期评估工作。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，对官洲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

官洲街社工站结合《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

评估小组对官洲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，对官洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据官洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成官洲街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及官洲街社工站，并由官洲街社工站转发给官洲街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、官洲街道办事处以及官洲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官洲街道办事处和官洲街社工站。

（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

官洲街社工站位于官洲街北山村北大街 19 号二楼，辖内共有 7 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2019 年 7 月开始，由广州市明心社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 6 月 8 日，社工站配备社工 17 名，其中持证社工 16 名（高级社工师资格 1 名，中级社工师资格 7 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 1 名。

本社工站服务经费为 204 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 9 日至 2024 年 6 月 8 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3644 个，入户探访 1468 个，分别完成协议指标量的 205.41%、146.8%；专业个案接案 85 个，服务 782 节，结案 85 个，分别完成协议指标量的 100%、115%和 141.67%；完成小组 30 个、189 节，服务 1856 人次，分别完成协议指标量的 100%、126%和 154.67%；完成大型社区活动 10 次，服务 10490 人次，分别完成协议指标量的 125%和 1311.25%；完成中小型社区活动 31 次，服务 6576 人次，分别完成协议指标量的 155%和 1096%；新登记志愿者 215 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 143.33%、100%和 100%。（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，官洲街社工站各项工作指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

(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 2024 年 6 月 8 日，社工站项目配备社工 17 人，应到 204 人次，实到 212 人次，其中，持证社工应到 108 人次，实到 196 人次，非持证社工实到 16 人次；从业两年以上社工 11 人，占协议要求配备社工总人数(17 人)的 64.71%；持证社工 16 人，占协议要求配备社工总人数(17 人)的 94.12%。社工到岗情况，社工站建立了比较详细的人事管理制度，机构与社工签订了劳动合同。继续教育方面，评估要求培训时数 1224 小时，社工实际完成培训时数 1864 小时，达标率为 152.29%。

(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、社区活动有指引，抽查的个案、小组、社区活动文书能反映出落实相应的流程和指引。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范和服务对象合法权益的培训和考核。社工站重视中

期评估提出的意见，多项建议均已整改，如社工劳动合同已补充工作地点、社工有回应督导意见、能利用“问卷星”听取兜底对象意见等，值得肯定。

（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、多渠道宣传社工站的各项服务信息。

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）人员配备方面，社工站末期人员流动性较大，持续在岗11人，稳岗率仅达64.71%，建议重视并改进。

（2）专业规范性管理方面，抽查的个案、小组、社区活动文书中，有2份个案服务对象未在《个案服务协议》中签名，协议中有说明服务对象不愿意签名的情况，建议补充2个负责社工签名佐证，互相确认情况属实；经查看兜底服务对象个案，发现《探访/电访记录表》中“入户探访”记录仍缺少直聘社工签名，建议完善；社工站的《重点服务对象名册》绝大多数服务对象的分级评估被定为二级，但服务频率为一月一次，建议按服务对象的实际需求确定服务等级和服务频次，并由直聘社工签名确认。

（3）服务持续改进方面，社工站采用“问卷星”收集并汇总

重点服务对象意见，但缺少跟进、改进情况，建议下一服务周期参考服务对象意见，在设计服务项目时加以重视或采纳。

（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）北山片区，该片区范围包括：北山社区

①中期评估后，社工按照内部分级（调级）指引更新了兜底对象的分级评估。针对服务对象的个性化服务的设计依据更为充分。

②服务实施方面，片区应建档 40 人 35 户，实际建档 40 人 35 户，建档率为 100%。片区本年度产出一份服务计划，各类服务内容能覆盖片区各社工点的困难群众和特殊群体，个案、小组、社区服务、兜底民生政策宣传等服务指标完成比例为 100%。另外，社工累计电访 867 次，入户 342 次，完成专业个案结案 15 人和小组 10 个，完成社区服务约 20 个，本年度链接社会资源折合价值 18 万余元。

③社工服务能力方面，社工能较好地承担资源统筹者的角色，在微观层面解决服务对象个体困境表现出色，抽查已结案的部分个案服务，有较详细的服务记录佐证服务的真实性和专业成效，已产

出的典型疑难案例能较好呈现清晰的服务策略和有效的服务效果。在社区层面，社工能较好地与多元主体联动，统筹相关资源开展适宜的服务。

④“友爱官洲”睦邻共融计划的服务内容涵盖了大量小组、社区服务，服务对象涵盖了家庭、长者、儿童青少年、志愿者等群体，形式多样，特别是困境儿童结对帮扶服务、线上义教行动、暑假义教等，从服务计划到服务落实到服务成效均能较好地反映专业素质。

（2）赤沙片区，该片区范围包括：赤沙东南约社区、赤沙西北约社区、学院社区

①社工团队对3个社区17类人群的建档工作完成较好，能做到对服务对象进行“一户一档，一人一案”的建档，其中赤沙东南约社区建档34户38人，赤沙西北约社区建档36户41人，学院社区建档25户26人，片区共建档95户105人，建档比例达到100%，社工能及时开展探访、电访跟进服务。

②片区能结合辖区特征设计具有社区视角的片区服务策略。同时，社工能保持“五社联动”意识，注重与辖区内的高校、相关组织、志愿者进行联动推动服务的下沉，例如能为困难群体提供的个案跟进、物质帮扶、资源链接等服务，在片区推行的“文化官洲”宗祠文化导赏计划，工作手法和服务策略符合实际情况，具有社会工作专业价值。

③社工的反思性强，工作认真，能利用专业价值观提供服务。本服务年度，社工共开展了 19 个个案、7 个小组和 11 个社区活动，链接社会资源折合价值 3.4 万余元，服务获得了 2 次国家、2 次市级及多次区级的报道。经查阅文书发现，社工开展的个案、小组、社区活动能体现较好的专业能力和态度，对服务反思和总结的意识良好。

（3）官洲片区，该片区范围包括：官洲社区

①社工能根据中期评估意见，积极优化兜底对象的分级评估制度，形成内部分级（调级）指引，保证能够动态更新兜底对象的分级评估。

②服务实施方面，片区应建档 55 户 61 人，实建档 55 户 61 人，建档率为 100%。同时，社工在服务进度把控良好，各项服务指标完成进度符合评估要求。

③社工充分发挥专业价值，帮助服务对象解决个人困境，相关服务记录详实，能佐证服务的真实性和专业成效。

④片区设计的特色服务为“公益官洲”社区参与服务计划，内含小组 5 个，已开展社区服务约 10 个，服务内容丰富，深入社区，并且社工依托计划本年度累计整合社会资源折合价值 25 万余元。

（4）仑头片区，该片区范围包括：仑头东社区、仑头西社区

①该片区应建档 141 份，实际建档 141 份，其中仑头西片区应

建档 80 户 90 人，实际建档 80 户 90 人；仑头东片区应建档 43 户 51 人，实际建档 43 户 51 人。仑头东社区、仑头西社区均完成“三图一表”（《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象家庭信息汇总表》）的制作。社工团队已实现片区 141 名困难群众和特殊群体全覆盖建档，并根据服务对象的评估情况采取了等级的动态跟进，服务文书的整理与归类有序。

②仑头片区的社工团队凝聚力强，多数为社工专业出身，具有多年的在地服务经验，新加入的社工同样具有较好的工作素质，团队对于辖区及服务人群的基本情况与特点把握准确。同时，仑头片区的社工团队工作态度端正，服务总结反思能力强，能针对中期评估意见积极地进行了务调整及改进，例如，补充了在 17 类中占比较大的残障人群等群体的需求评估，明确了片区服务重点，调整了服务资源的投入，较好地体现了社工的服务态度。

③社工团队较充分发挥了资源链接者的角色作用，整合和利用社区周边资源，联动多方的物资、人力及资金资源，较好地满足了困难群众和特殊群体在居家安全、日常生活所需、社会支持网络补充等方面的需求给予相应支持，缓解了该类群体的生活困境。

④在服务成果与质量方面，社工团队能结合服务对象的需求，认真、严谨地提供所需服务，本周期内服务指标完成情况良好，服务也得到了服务对象和服务合作方的诸多肯定与好评。

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）北山片区，该片区范围包括：北山社区

①建议继续细化进一步需求评估。由于片区的残疾人群体数量较多（约占全体兜底人群数量的80%），建议可结合建档材料补充不同残疾类型和年龄分层的服务需求，校准服务重点。另外，目前的调研报告仅总结了北山片区兜底人口信息、特征，需求的分析采用的是社工站总体层面的数据，在精准分析、把握辖区的具体需求上存在不足。调研报告也未能呈现“困境儿童服务作为片区服务重点”“投放较多资源在儿童”“青少年服务决策的提供依据”等内容，建议补充合理性说明。

②建议进一步完善评估档案的归整，以更好地呈现服务内容。

（2）赤沙片区，该片区范围包括：赤沙东南约社区、赤沙西北约社区、学院社区

①建议继续优化片区对三个社工点的需求挖掘、服务策略的设计，并聚焦站点（或片区）情况以回应具有片区视角的社区治理议题。一是虽然社工团队有进行社区调研，但是调研手法、调研资料的呈现仍需加强；二是社工点的计划稍显简单，片区的服务逻辑性

有待完善。

②建议社工重视与事务性社工的联动服务策略，在协助政策宣传、困难群体的探访工作中重视运用“双工联动”的手法以及做好服务的痕迹记录，继续探索具有辖区特色的“双工联动”服务手法。

③建议社工继续关注服务质量和成效方面的总结工作，例如，加强片区服务成果及疑难案例的产出、典型案例的总结，重视结合站点情况、有效促进社区治理（社区问题）的解决做有针对性的整理，进而丰富服务成效的呈现。

④建议社工继续加强对新服务模式的学习和适应。一方面，承接机构需要加强对社工专业知识的指导和支持；另一方面，社工也应继续重视对新服务模式及要求的學習，包括服务对困难群体的需求评估、服务的实施策略、站点和片区之间的工作思路等，以便胜任新的工作要求和内容。

（3）官洲片区，该片区范围包括：官洲社区

①建议继续细化需求评估报告。目前的调研报告仅总结了官洲片区兜底人口信息、特征，需求的分析采用的是社工站总体层面的数据，在精准分析、把握辖区的具体需求上存在不足。

②建议加强档案管理，确保档案资料收集、归档准确、整理规范。

（4）仑头片区，该片区范围包括：仑头东社区、仑头西社区

①在片区服务规划及服务实施上,鉴于在需求评估中发现“仑头片区的残障人士、长者群体需要居家照顾,同时照顾者存在一定照顾压力,有获取情绪疏导、‘喘息’服务的需求”,因此,建议将针对长残家属照顾者的服务纳入到“暖心续航”的家庭支援计划中。反之,由于仑头片区的困境儿童人数较少(在地人数仅为7人),不建议针对该目标群体设计并开展专项的服务计划。

②建议社工进一步关注服务细节,小组服务的开展中需要评估成员的能力水平,注意服务文书管理中的参组人员名单的呈现,以及对于社区残障人士的服务覆盖面。同时,加强对小组成员参与服务的反馈信息收集。

③在典型案例的撰写中,建议社工加强对于服务过程的细致性描述,并注重从理论层面总结干预的模式及成效。此外,在服务建档过程中,建议社工注意对象基本信息的完善,服务跟进工作需要回应需求评估的问题,并完善“一人一案”的需求、服务计划表。

(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) 服务对象满意度方面，受评服务对象对于项目总体满意度为 94.2%，大部分服务对象对社工服务内容及态度表示满意。

(2)截至 2024 年 6 月 8 日，社工站培育了 2 个社区社会组织，并在街道备案登记；推动了辖内 7 个社区设立社区慈善基金；培育并发展了 30 名志愿者骨干；通过“i 志愿”系统、广州公益时间志愿服务平台新登记了 215 名志愿者；新培育了 2 支志愿者队伍，以上各项指标符合评估要求。

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) 建议社工站加强志愿者骨干建设。一是社工站现有 9 支活跃志愿者队伍，未达到评估要求（10 支）；二是志愿者骨干的培育计划有待完善，只有培育目标、时间及具体策略，缺少各阶段的培育内容，社工需对志愿者骨干开展参与服务的需求调研，并结合其专长技能、期望提升的能力等，设计适切、可行的培育计划，以更好地推动志愿者骨干获得成长；三是部分志愿者骨干未达到《官洲街志愿者骨干管理制度》中的职责要求，如参与志愿服务的时长未达到 20 小时以上等，社工站可加强志愿者骨干管理，做好

工作进度监测，或者按照实际情况，进一步完善和优化《官洲街志愿者骨干管理制度》，确保制度切实可行；四是《骨干志愿者服务总结》表中“培育目标达成情况”提及了志愿者骨干获得提升的能力，但未附有其能力提升的佐证材料，社工可利用评定表等量化工具来呈现志愿者骨干的能力提升程度。

（2）建议社工站规范志愿者队伍管理。一是虽然志愿者队伍在民政部门指定的志愿服务信息系统注册账号，但是有部分队伍仍未在其账号上发布志愿服务活动；二是部分队伍是学生志愿服务队伍，其在志愿服务信息系统的注册账号是学院账号，且仍未归属到社工站或机构在志愿服务信息系统的账号中成为其子队伍，社工站难以对该部分志愿者队伍落实管理措施，如审核其发布的志愿服务活动等，社工需充分发挥自身职能作用；三是部分活动的计划名称与志愿者队伍在志愿服务信息系统发布的活动名称不一致，负责社工应做好志愿者队伍规范管理工作。

（3）建议社工站加强档案规范管理，社工可通过服务、培训记录一览表，进一步完善志愿服务力量的工作台账。一是志愿者骨干和志愿者队伍的服务记录不完整；二是志愿者骨干和志愿者队伍的培训记录未呈现在台账中。

（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）社工站在街道党工委的正确领导下，依托机构党支部开展党建工作，常态化制度化落实“三会一课”“第一议题”学习教育，通过开设社工红色学堂、“一周一进步”主题学习等方式，强化队伍的政治建设，提高党员的理论素养。当前社工团队中党员占比超过 35%，整体结构较优。同时，通过持续深化“一心一事一平台”党建引领服务机制，助推“五社联动”，积极搭建共建平台，建立红色公益同盟。社工站先后开展了“童心向党，童绘官洲”儿童绘画作品征集活动、“红心领航，与爱同行，共筑和谐官洲”官洲街伤健共融助残日系列活动、“福临百家，迎春接福”困境人士关怀行动等主题服务 14 场次，聚焦辖区困群群众和特殊群体，较好地体现了党建与服务的同步关联、双融双促。

（2）社工站的总体服务框架有明显性的优化提升，从服务策略上搭建了在“站”层面关注整体推动社区发展、“片”层面关注片区主题服务、“点”层面关注重点人群覆盖的服务框架，方向明确，层次清晰，契合“双百工程”评估指标体系要求。服务执行方面，社工站确立了“党建引领、五社联动、平台搭建”社工站主题，基于四个片区共性需求的“文化传承、友爱互助、公益志愿、消防

安全”特色亮点，结合《个案服务管理系统》民生保障服务的社工点服务重点。在完成兜底对象 308 户 347 名建档工作的重点服务基础上，兼顾普适性服务，做法值得肯定。

（3）社工站能够将“五社联动”与项目服务和重点人群服务结合起来体现服务成效，例如，在“点亮一项技能”困境儿童自信心提升服务中，与 11 个党组织进行共建，培育了“红旗护苗大使服务队”等两支社区组织，依托 243 人次的志愿服务，项目链接社区慈善资源超过 3 万元，在村（居）委会和未成年人保护工作站的支持下，项目取得了积极成效，较好地体现出“五社”元素的联动力量。

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，虽然机构的主体在社工站，但从党的组织覆盖角度，仍然没有在社工站建立项目党支部，实现党的组织全覆盖的政策要求，建议在优化社工党员资源配置的同时，积极整合辖区党建资源，加快建立党组织步伐。同时，党建服务在“三个一”机制引领下，所开展的活动仍然较分散，建议聚焦问题或需求，将党建元素、专业元素、辖区元素做进一步融合，找准突破点，积极

打造有影响力的党建服务品牌。

(2) 服务执行中体现出“片”和“点”的关系处理相对模糊，边界不够清晰，建议树立以社区（社工点）为基础单位的服务理念，独立开展社区问题的需求调研，制定各社区点相对完整的服务计划，体现问题解决方案，避免以“片”盖“点”的倾向。例如，体现社工点的民生保障服务，立脚点应该是社区（社工点），而不是人群，社工需及时关注，并对服务计划进行调整和优化。

（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

社工站严格依据项目合同约定指标，高标准运用社工专业服务和知识方法，为官洲街困难群众和特殊群众等提供民生服务。同时，社工站落实街道党工委要求，积极参与社区治理服务，结合官洲街实际情况，开展特色服务活动，积极打造官洲品牌社工服务。

2.需要关注的地方

(1) 建议社工站积极开展社会资源链接，提供更多服务资源。

(2) 建议社工站更深入地与街道各项民生工作服务结合，更广泛地开展各类型活动，将街道、社工服务精准对接到居民的迫切

需求上。

（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）项目团队社工的专业能力建设工作落实扎实。社工站管理团队能针对站点社工人员的变化及时评估、检视相关的督导、培训需求，及时调整督导培训计划，并配置实务经验丰富的资深社工作为内部督导支持社工服务工作，在支持社工成长方面的工作值得肯定。

（2）项目团队重视内部管理，制定了较完备的安全生产制度，包括消防、火灾、突发事件、汛期安全、员工安全、意识形态安全等方面均有工作制度，相关工作制度落实到位；亦能严格落实规范办公要求，在场地维护、物资出入库、档案登记等方面的管理均落实较好。

（3）项目团队在服务监控方面表现较为出色。定期向各相关方沟通汇报工作且形式多样，如以周报、服务汇编等材料向各相关方介绍项目实施情况；同时，通过组内自查、组间互查、督导抽查等方式进行服务进度及质量监测。

2.需要关注的地方

(1)建议继续强化团队社工专业能力培训的组织和管理工作,按照全员参训的要求,积极落实“双百大讲堂”的培训工作,以确保社工站全员参训率和签到率达到100%。

(2)建议项目团队继续加强实务研究工作。项目团队可积极争取机构的支持,进一步加强对项目服务中的特色亮点服务项目和典型服务案例等好经验进行研究总结,并持续提高社工在文章撰写方面的写作能力,以便提升实务研究产出质量。

(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:

服务指标完成质量较好。

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。本次官洲街社工站的反馈如下:

1.现场反馈:经过为期一天的评估,评估专家针对官洲街社工站的情况,进行了现场总结反馈,在总结反馈环节,官洲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、官洲街道

办事处、官洲街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，官洲街社工站本次末期评估的成绩为：90.03，等级为：优秀。

五、结语

海珠区官洲街社工服务站在海珠区民政局、官洲街道办事处的大力支持下，在广州市明心社会工作服务中心的努力下，已成功运营5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5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，未来官洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站持续加强项目服务顶层设计，理顺项目服务逻辑，聚焦片区整体实际需求，实现已有资源的分类、筛选和整合，抓准资源投放依据，合理精准推动资源下沉，实现资源功能、服务成效的最大化，迸发已有资源的新活力。

2.建议社工站高度重视“五社联动”协同服务机制，凝聚“五社”合力，加大“五社”培育力度。聚焦社区志愿者方面，建议社工站积极挖掘并发展社区志愿者，培育社区志愿者骨干，壮大社区

志愿者队伍，把社区作为志愿服务的主阵地、主场景；建议社工站在健全覆盖社区志愿服务阵地体系的同时，推动社区志愿者队伍管理规范、信息化和高效化。

3.建议社工站加强对新服务模式的适应与转变，将以“人群”服务为落脚点的服务惯性逐渐向新服务模式过渡，并且通过多元化的调研方法，增强片区“在地视角”服务意识，厘清片区和社工点的边界关系，深入分析、挖掘片区和社工点的特色亮点。

- 附件：1.广州市官洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市官洲街“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6月19日

