

广州市人民街大新社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区人民街道办事处

项目承办方：广州阳光社会工作事务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年7月17日

广州市人民街大新社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市人民街大新社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区濠畔街130号，自2012年起由广州阳光社会工作事务中心承接运作。经越秀区人民街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年1月31日至2025年1月30日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照新模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了2个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理暂行办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（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。评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则。评估要求评委要本着提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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。评估要求评委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。评估要求评委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；评估要求评委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）评估团队

受越秀区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社

工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2024年7月17日到人民街大新社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务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观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比10%，项目购买方（镇人民政府/街道办事处）评估分值占比20%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值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。

三、监督方评估（越秀区民政局）

（一）值得肯定的地方

1.社工站能够按照新管理办法和年度服务协议要求配齐配足社工，人员稳定性高。

2.社工站能够新管理办法要求，较准确地把握辖内困难群众和特殊群体的底数和基本情况。

3.社工站日常能够按要求、及时提交各类服务数据及服务报表。

（二）需要关注的地方

1.社工站要结合评估意见，加大入户探访力度，切实把握困难群众和特殊群体的需求。

2.建议关注部分社工点的个案服务情况，加大问题解决力度。

四、购买方评估（人民街道办事处）

（一）值得肯定的地方

社工站以“善居、善邻、善老”为服务主题，通过共建联动，组织培育、促进多元参与，营造“安全、舒适、和谐”的“三善”特色社区。

（二）需要关注的地方

下半年继续结合服务需求和申报的党建“微项目”、广州市慈善会“安居计划”等项目，推进社会慈善资源与困难特殊

群体的有效对接，进一步深化相关社区治理服务。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.项目团队制定了较为详细的社工专业能力提升体系建设的年度规划，针对不同社工的成长需求，整合运用督导、培训、内部共学和服务研讨等形式，较好发挥内部督导、双百督导的专业优势，充分使用行业内的学习资源平台，制定了具体的执行安排，为社工提供了学习的机会，较好地满足了社工在考证、政策学习、疑难案例研讨方面的需要。

2.项目团队制定了《“双岗双工”联动工作机制》，以此为指引，聚焦主责主业，和事务性岗位社工在残疾人服务和社会救助方面紧密联动，积极合作，落实服务对象政策咨询、政策申请等各项工作，实现服务转介和共同跟进。和服务性岗位社工建立了日常对接群，在社区政策宣传、入户探访、资源链接、服务信息、服务建档等方面积极联动，发挥“双工”的岗位优势，实现社区资源的有效衔接，打通了为民服务的“最后一米”，值得肯定。

3.项目团队采取了多元策略对服务进行推广和宣传，采用宣传栏张贴宣传单张、社区外展宣传、入户探访、微信公众号运营、社区“随约”服务网上驿站信息发布、媒体报道等线上+线下的形式提高项目服务的曝光度，同时制作了适老化居家安全小册子、为老服务资源使用手册、老年人防跌倒手册、未成年人保护法等宣传物料，展现了项目团队在“一老一小”方面的服务成果，提高服务的知晓度。

（二）需要关注的地方

1.项目团队社工的专业能力仍有优化空间。建议承接机构充分发挥自身的专业资源，强化内部督导的支持力度，密切关注社工的专业能力提升的需求，持续优化整体督导、培训、共学等各方面的支持，以更有效地促进社工专业素养的全面提升。

2.项目团队实务研究成果产出不足，建议项目团队采取有效措施，进一步鼓励、支持社工做好相关实务研究工作，强化团队的成果产出和知识管理，适时争取相关研究成果以文章形式发表，不断提升项目服务的成效。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为2024年1月31日至2025年1月30日，本次评估考核期为2024年1月31日至2024年6月30日，共计5个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和《越秀区人民街大新社工站购买服务项目协议》要求。其中，评估期内持证社工应到岗50人次，实到岗87人次，超配37人次；社工即“持证社工和非持证社工”应到岗100人次，实到岗102人次，超配2人次；其中，在岗的3名非持证非相关专业背景社工已接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。

2.在人员配备方面，截至评估期末月，社工站团队配备持证社工19人，非持证社工3人，共计22名社工，其中配备社会

工作师 7 人，助理社会工作师 12 人；社工站项目负责人持有社会工作师资格证书，从业经验超过 6 年；另一方面，评估期内 20 名社工持续稳定在岗，超过评估指标体系稳岗率 80% 以上的有关要求。

3. 在社工接受继续教育方面，社工站平均每人每月接受继续教育超过 9.5 小时，为社工服务打下良好基础。以上各项指标均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

4. 社工站本年度在制度建设方面能按照新管理办法的有关要求，进一步细化了专业规范性管理方面的工作。

需要关注的地方：

社工站在项目管理的个别方面仍有优化的空间。社工站能够以每年一次的频率，对在岗社工进行专业伦理价值规范考核和服务对象六大权益知识考核。但截至目前，两次考核的问卷内容均完全一致，建议结合实际适时调整问卷内容，并建立“培训——考核——反馈”机制。

（二）社工站总体服务开展情况

1. 项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是承接机构在人民街大新片实施新管理办法的第一年，也是五年服务周期的结项年。进入新模式的开局年，社工站从辖区到社区展开调查，对 7 个社区的基本情况进行了排查分析，每个社区均建立了“三图一表”（即《社区资源地图》《社区问题地图》《服务对象分布图》和《服务对象家庭信息汇总表》）。随着服务模式的转变，社工站将人民街大新

片下辖 7 个社区分为两个片区，片区一关注“善居”中的环境美化和“善邻”中的社区互助；片区二关注“善居”中的消防安全和“善老”中的适老安全。社工站总体服务设计以党建为引领，通过建立、健全“五社联动”机制，依托“红联共建”党组织联动平台、公益资源联动平台、社区议事平台，以“双微行动”为载体，进一步推动善居、善邻、善老的“三善”社区建设。服务体系的设计能够积极回应困难群众和特殊群体需求和社区问题，并能够通过片区、社工点的社工服务使得总体设计得到初步落实。

(2) 人民街社工服务站党支部目前有在册党员有 8 名，流动党员 5 名，其中，含人民街大新社工站的在册党员 4 名，流动党员 2 名。社工站党支部积极实施六项标准化建设，包括班子队伍建设标准化、党的阵地建设标准化、党的组织生活标准化、党员队伍教育管理标准化、工作运行机制标准化和工作台账记录标准化。党支部加强对社工站党员的思想教育，落实“三会一课”等学习教育制度。自 2024 年 1 月至今，召开 7 次支委会议、7 次党员大会，开展“我为群众办实事”、困难群众和特殊群体关怀慰问、社区治理活动等主题党日 6 次。社工站党支部与街道机关党支部、社区党委积极开展共建，积极参与街道“双微”行动，根据社工点需求设计了不同的“微项目”；评估期内，社工站与 16 个党组织共建服务开展 65 次。

(3) 社工站积极打造“五社联动”机制，带动社区多元主体参与社区“三善”建设，并以“五社联动”统筹社区各个社工点的服务。“五社联动”的实施方面，其一，社工站注重培

育社区社会组织，实施“社工+志愿”服务。评估期内，社工站新备案1个社区社会组织，即一德西社区能人志愿服务组织；新培育2支志愿者队伍，即南亭西苑志愿队和三府前关爱探访志愿队伍，新增了50名志愿者；截至6月底，社工站调动志愿者399人次，参与社区各类志愿服务，累计服务超过1100小时，服务居民超过3628人次；目前活跃的志愿者队伍为11支。其二，积极通过“双工双岗”联动，开展民生服务落实民生服务政策。上半年，“双工”联动合作开展民生兜底服务91次，依托“双岗”联动，为困难群众和特殊群体提供合作、转介等服务20次；其三，在街道成立社区慈善基金的基础上，已协助完成辖内全部7个社区的社区慈善基金的成立工作；社工本期联动18个公益慈善资源开展24次服务，服务853人次；其四，社工站积极链接资源，本评估期5个月内筹集资源折合人民币价值约14.5万元。

（4）社工站的服务成果有一定的显示度。其一，关于服务覆盖面和受益面，社工站对辖区内困难群众和特殊群体1592人建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》；评估期内服务困难群众和特殊群体8920人次。其二，需求回应或问题解决方面，本评估期为35户困难家庭实现“微心愿”；关注困难群众和特殊群体的健康问题，服务共463人次；关注困难群众和特殊群体的居家安全问题，服务共419人次；评估期内已协助超过22名服务对象处理政策相关申请需求。社工站对困难人群和特殊群体的服务情况及其服务成效能够得到呈现。其三，在社会知名度、美誉度方面，本服务期获得了《南方都市报》、

广州广播电视台、《老人报》等省、市级媒体报道 13 篇；社工站的服务获得购买方、合作方及服务对象的认可，上半年收到了服务对象感谢信 9 封。

（5）社工团队专业资质水平较高，稳岗率高，社工工作积极努力，能够按协议努力推进服务。

需要关注的地方：

（1）社工站的服务调查和服务设计仍有完善的空间。

在服务调查方面，一是要结合服务主题和需要解决的问题，进一步深入专题调查；二是要加强针对性，例如通过对《服务对象家庭信息汇总表》进行分析，结合探访中所发现的服务对象需求和问题，并能具体明确与此对接的服务对象，据此制定出专门的服务方案。如对辖区 46 位困境儿童所面临的主要问题进行分析，进行档案材料分析和实地专题调查，着重对问题存在的原因进行调查和分析。社工还要加强对调查所发现社区问题予以回应。

在服务设计方面，要加强计划对服务内容的统领性，例如党建工作，可紧密结合人民街大新社工站党建机制建设要求和服务项目设计具体的服务计划，将思想建设、组织联动和服务引领化为明确的特定内容，通过制定具体计划加以落实。社工站要通过具体计划将社工站总体规划贯穿下去。目前社工站总体设计逻辑框架清晰，呈现“党建引领—五社联动—困难群众和特殊人群对象服务”的逻辑体系，突出“三善”的服务主题。期待社工要紧密结合片区，尤其是每个社工点困难群众和特殊群体的需求特点、社区面临的特殊社区问题来制定具体的服务计划，并以计划聚焦服务内容、服务活动、服务资源等，体现 7

个社工点的服务亮点，显示“三善”总体规划在每个社工点的成效目标，避免出现雷同和抽象化问题。另外，社工站要对多年的服务经验和成果加以总结和提炼，加强对社工站服务模式、服务品牌的设计和打造。

（2）社工站要进一步紧密结合新服务周期的要求，聚焦困难群众和特殊群体的服务，显示服务成效。一是提升电访、探访的工作实效，社工要注意通过电访、探访，发现和收集梳理服务对象的需求及问题，通过系统列表显示并加以回应。二是要加强分层分类服务，首先按照需求类别找出主要人群，比如老人和儿童，或根据需求找出某类群体要解决的重点问题；其次，按照风险程度将困难群众和特殊群体进行分级分类；其中对一、二级对象等重点对象需在建档的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务；三是可将困难群众和特殊群体的需求分为共性需求和个性需求，其中针对共性需求可实施项目化服务，以进一步拓展对困难群众和特殊群体的覆盖面。在对困难群众和特殊群体的服务建档全覆盖的基础上，要进一步呈现受益面以及解决问题的成效，可通过典型案例和对一些重点问题解决的社工服务资料和台账加以成效呈现。

（3）社工站要进一步健全“五社联动”机制。社工站对“五社”的各个维度要进一步结合辖区情况及联动要求加以功能定位和具体分析，发挥“五社”五个维度的主体作用。社工站从总体上要建立“五社联动”的组织架构，围绕“五社联动”的目标，建立联动团队，分工定位；对各方进行需求分析，制定合作规划；确定“五社联动”的实施方案、联动方法等。“五

社联动”成效有待进一步提升，一是社工要挖掘社区资源的优势，加大资源链接的力度；要注意对资源做出分析和整合，对资源按照服务需求和要解决的问题进行分门别类，形成“资源包”加以对接；二是与社区联动的服务成效要加以系统梳理，包括社区资源链接、活动开展、个案转介、服务满意度等；三是“五社联动”可通过某个项目的实践过程及成果更好地呈现成效。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社工 22 名。本年度建档 1632 份，完成电访 2415 个，探访 1187 个，分别完成协议指标量的 101.12%，53.31%，41.23%；咨询个案 42 个，完成协议指标量的 48.84%；专业个案接案 37 个，完成 8 个，服务 174 节，分别完成协议指标量的 50.00%，11.59%，39.19%；完成小组 6 个，开展 36 节，服务 340 人次，分别完成协议指标量的 27.27%，27.27%，42.93%；完成大型社区活动 6 个，服务 757 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，105.14%；完成中小型社区活动 47 个，服务 1757 人次，分别完成协议指标量的 51.65%，64.36%。（以上数据统计共计 5 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

（三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 2 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

片区一：石将军社区、大德中社区、大新中社区、玉带濠社区；

片区二：三府前社区、一德西社区、状元坊社区。

1.片区一社工点服务情况（大德中、石将军社区）

值得肯定的地方：

（1）大德中、石将军社区两个社工点，配备社工大部分具有多年在地服务经验，团队对于辖区及服务人群的基本情况 & 特点把握准确。片区团队已针对该片区 394 名困难群众和特殊群体实现全覆盖建档，并根据服务对象的评估情况采取了分级动态跟进，服务文书整理归类相对有序。

（2）大德中、石将军社区两个社工点，社工能发挥资源链接角色，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要，缓解了相关群体的生活困境。

（3）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，并能尝试整合目前的兜底服务与社区治理服务，工作也得到了服务对象和服务合作方的肯定与好评。

需要关注的地方：

（1）目前两个社工点的需求调研报告较为简单，尤其是对困难群众和特殊群体的了解程度尚不深。建议进一步完善相关需求调研工作，对困难群众和特殊群体需求评估，要加强通过多元评估方法的整合使用及其呈现；目前评估维度及指标的选

取比较粗略，建议注重从“全人观”视角出发；关注服务辖区内的重点人群以及人户分离情况等，以加强服务依据的呈现及服务的聚焦。

(2) 在社工站的服务规划及实施上尚需进一步完善。目前对兜底服务的专业过程呈现不足，服务内容显得较零散。建议加强服务内容规划的项目化管理思维，关注服务平台的建设和服务相关硬件、软件的结合；在服务执行中，关注服务实施对服务需求及服务规划的有效回应。同时，加强服务成效的评估意识，例如对于民生政策宣传的覆盖面及深度等。

(3) 困难群众和特殊群体的“一户一档、一人一案”的建档工作仍有完善空间。其中，困难群众和特殊群体的建档中对于基本情况的完整及准确性不足；在“一人一案”及需求评估中，对需求信息的了解及问题评定可以更加细致；服务跟进中对于问题需求评估的有效回应仍需关注；“人户分离”的建档服务对象在服务片区占比非常大，除了进行及时的信息报备之外，应关注联动、转介、风险评估及预警机制的建立。

2. 片区一社工点服务情况（大新中、玉带濠社区）

值得肯定的地方：

(1) 两个社工点均有较强的需求调研意识，本服务年度之初，片区能够积极开展问卷调查、社区走访、社区访谈等，做了大量工作，初步完成了“三图”的绘制，形成了需求调研报告，对片区服务设计发挥了一定的指导作用。

(2) 两个社工点的社工与社区有较好联动，能够联合直聘社工及时做好困难群众和特殊群体的信息核查、入户探访等工

作，落实“一户一档”及建档全覆盖工作。评估期内有落实民生政策宣传工作。

(3) 两个社工点一定程度上关注服务对象的健康类服务需求，其中大新中社工点通过上门义诊、健康讲座、健康管理小组等服务，为 30 人次的困难群众和特殊群体提升了健康意识；玉带濠社工点通过培育 1 支膳食志愿队伍，为 13 户残疾长者和孤寡长者提供上门膳食健康指导。评估期内，两个社工点共链接物资、资金等资源折合人民币价值超 5 万元，服务资源能较好地用于困难群众，一定程度上增强其支持网络。

需要关注的地方：

(1) 需求调研及服务设计有进一步优化空间。建议片区在《服务对象家庭信息汇总表》收集情况的基础上，进一步加强困难群众和特殊群体的基本情况和特性分析，比如导致困境原因、年龄分布、居住情况、自理能力、服务需求等方面，以进一步明确服务群体的重点对象和服务方向。特别是针对占比较大的残疾人、长者等群体，需要细化和深挖其核心服务需求，设计更具有针对性的精准化服务，以更好地回应辖区困难群众和特殊群体的需求。

(2) “三图一表”需要继续优化完善。目前《社区资产地图》仅列出了有形资产，建议社工点结合实际，以资产为本的视角，进一步补充完善如社区文化、有能人士、组织资源、环境优势等相关社区资产，以更好地将资源与服务对象需求、社区问题相结合。此外，在政策宣传方面，要侧重面向困难群众和特殊群体开展，加强与残疾人、长者相关的服务政策，拓展

宣传渠道，以线上宣传形式扩大服务覆盖面。

(3) 加强个案工作的专业性。目前两个社工点的个案结案率较低，特别是玉带濠社工点个案服务跟进不够紧密，中期评估期内结案率为零。需要加大督导对社工的专业支持力度，注重运用家庭系统理论视角，进一步提升社工的个案服务技巧和能力。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二包括了三府前、一德西、状元坊三个社区，三个社工点都建立有《服务对象家庭信息汇总表》，并由社工站整体统筹，在原有六类兜底对象建档的基础之上，根据新周期服务模式的要求，稳步全面开展建档工作。评估期内建档 708 份，基本实现对困难群众和特殊群体的建档全覆盖，摸查兜底服务工作开展较扎实。社工在社区调研与走访的基础上绘制《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》，标识较清晰，能够准确、客观地反映社区的基本情况。

(2) 该片区能够通过电访、探访等方式，持续跟进三个社区原有的六类民政兜底服务对象的情况，并及时做好跟进记录。针对生活较为困难的服务对象，链接企业、慈善会等资源，为其提供生活救助类物资，缓解其生活困境。社工为有需要的困难群众和特殊群体提供专业服务，如居家改造资源入户为行动不便的困境长者提供居家评估与改造服务等。

(3) 社工站根据片区二的实际情况分配了 9 名社工，其中 7 名社工持有专业资格证，社工在地服务经验较为丰富，服务意

识也较强，一是定期开展政策宣传活动，与事务岗社工有较好的合作互动，共同推动兜底民生政策的落实；二是能够及时回应和处理电访、探访中发现的问题，对于疑难情况会通过个案的方式去进行跟进，涉及升学指导、疾病救助、政策解读等内容，一定程度上帮助解决服务对象的困难。

(4)根据新周期服务模式，片区社工能找出社区共性问题，并开展了一些有针对性的服务。如针对三个社工点“两旧一多”的情况，社工综合运用“红棉守护”热线、“微心愿”、居家改造“微项目”、慈善资源链接等方式，以进一步强化三个社工点的支持网络；同时，片区在社区开展了21个社区活动，活动主题丰富多元，活动形式多样，既有针对困难群众和特殊群体的各类关怀服务，又有促进社区问题解决的服务，值得肯定。

需要关注的地方：

(1)社工需要加大力度，开展社区走访、入户探访等工作。制定电访、探访计划，切实提升对困难群众和特殊群体的个性化需求的把握，进而归纳和总结出共性需求，为接下来更精准的服务打下坚实基础。建议片区社工在前期服务的基础上，进一步细化分级管理标准，甄别需要恒常跟进（问题明确、非空挂等）的服务对象，根据每户建档对象的实际情况，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的服务目标和服务策略，因人施策，精准服务，并完善《服务对象家庭信息汇总表》，确保服务能帮助困难群众和特殊群体解决实际问题。

(2)服务设计方面，建议在社工站总体服务规划上，片区要积极发挥协调功能，积极发挥“五社联动”的作用，在服务

设计上进一步引导现有的服务资源向困难群众和特殊群体进行倾斜，结合已有的服务基础和优势，进行服务设计与推进，逐步打造片区的服务品牌，以更好地推动和实现社工点服务落地。

(3) 片区社工还需要进一步加强对辖区内各类人、财、物、政策资讯等资源的梳理与整合，使各类资源能够精准对接到有需求的服务对象；利用各种形式加强兜底民生政策的宣传，普及相关政策的救助对象及申请流程；维护好社区社会组织，不断拓展多元主体参与社区兜底服务，结合困难群众和特殊群体的需求打造更多的恒常服务平台，使各类主体都能发挥所长，释放社工的服务精力投入到专业服务中。

七、评估结果

(一) 评估分数

1. 购买方评估得分：18.00 分

2. 监督方评估得分：9.10 分

3. 督导中心评估得分：12.80 分

4. 第三方评估得分：48.21 分

以上四项总得分：88.11 分 等级：良好

(二) 重点存在问题

1. 受过往服务模式影响，社工站需继续加强对新管理办法和评估指标体系的理解，进一步修订服务计划，扎实推进服务转型。

2. 当前需求调研报告相对简单，对困难群众和特殊群体的了解程度、需求把握精准度偏弱，对其核心需求的回应度不足，社工站应进一步在服务中予以回应。

3.经评估现场抽查，两个片区评委均反映对困难群众和特殊群体建档工作的完整性、准确性不足，亟需整改。

八、结语

广州市人民街大新社工服务站在越秀区民政局、人民街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是服务团队进驻的第12年，也是社工站实施新管理办法的第一年，人员配置充足、稳定性高；社工站能按照新模式要求搭建“社工站—社区片—社工点”三级框架，完成“三图一表”绘制；对辖内的困难群众和特殊群体的底数掌握清晰，实现建档全覆盖。积极打造“五社联动”机制，协助大新片所有社区成立社区慈善基金，带动社区多元主体参与社区“三善”建设，能够将资源与困难群众和特殊群体、社区治理进行对接，半年来推进服务模式转型做出努力，服务获得相关方好评，指标完成度达到中期要求。

下阶段，社工站要继续提升对新管理办法及有关要求的理解，加强对于社工的专业支持和工作指导力度；建议加大探访和电访力度，提升社工对困难群众和特殊群体的了解程度，夯实建档工作，关注档案信息的完整性和准确性；建议做好困难群众和特殊群体的需求和问题调查，梳理分析，推进专业服务的深化，促使提供更具精准性的服务，加大问题解决力度和工作成效。

附件：

- 1.广州市人民街大新社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市人民街大新社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会工作协会
2024年7月24日

