

广州市华乐街社工服务站

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：广州市越秀区华乐街道办事处

项目承办方：广州市普爱社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年1月9日

广州市华乐街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市华乐街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区黄花新村 18 号之一 3 楼，自 2024 年 7 月起由广州市普爱社会工作服务社承接运营。经越秀区华乐街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 7 月 14 日至 2025 年 7 月 13 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 3 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2025年1月9日到华乐街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.承接机构自 2024 年 7 月入驻以来，迅速组建团队，项目负责人及服务团队工作态度热情、认真，能够按照新管理办法和年度服务协议要求配齐配足社工，积极与各方建立密切的沟通。

2.社工站能够积极配合街道开展各项重点工作，结合购买方需求，落实兜底、社区治理等服务。

3.社工站日常能够按照要求，及时地提交各类服务数据和报表。

（二）需要关注的地方：

1.承接机构入驻后历经了一定的人员变动，本服务期下半年度，需注意进一步稳定服务团队。

2.服务团队中有部分社工较年轻，从业经历较少，需要承接机构和社工站进一步为社工提供专业能力提升方面的支持。

四、购买方评估（华乐街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.迅速与困难群众和特殊群体建立密切联系，完善“一户一档，一人一案”等台账资料，注重服务过程记录与评估。

2.积极链接慈善资源，为服务对象提供更加全面、多元的支持，推进街道社区慈善基金等项目开展。

3.服务方整体团队专业性强，能精准对接购买方工作需求，先后协助开展淘金社区商户调研，承办社区慈善文化节、“乐漫底”咖啡节等，提升社区治理服务水平。

（二）需要关注的地方：

1.继续加强与服务对象的沟通反馈，优化个性化服务方案，确保服务更加贴合实际需求。

2.进一步加强团队建设，确保服务稳定持续。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目人员专业能力提升体系建设的相关制度较为完善，包括了内部继续教育制度、督导制度、共学制度等。项目重视督导作用发挥，通过制度明确内部督导职能，关注内外部督导联动，并要求针对不同资质社工设立不同的内部督导目标、内部督导内容，以及制定每月内部督导推进表，确保内部督导按需求按计划有效推进。此外，项目以“一人一案”的方式，制定了《社工年度成长计划》，通过面谈等形式收集社工的反馈，检视实施效果，有助于提升培训、督导等计划实施的精准性及有效度。

2.项目“双岗”“双工”联动密切。项目团队制定了“双岗”“双工”联动机制，能与直聘社工聚焦探访、需求摸排、档案建立、政策宣传、工作计划制定、个案跟进、社区治理推动、信息公开等方面进行沟通对接及合作，共同落实兜底民生服务。

3.项目的服务监控工作落实到位。项目团队每季度向街道、居委会书面报备项目的动态服务情况，并有街道公服办签字确

认；按要求每月向购买方、监督方提交报告汇报项目实施情况；每周二、四驻点社区开展服务，与居委会沟通及时，并争取到居委会的支持。

（二）需要关注的地方：

建议项目团队加强项目研究和经验推广工作，整合项目内外部专业资源，支持、协助社工进一步梳理服务经验，撰写案例文章，争取在有影响力的杂志刊物发表文章，不断扩大项目的影响力和社会效益。

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 7 月 14 日至 2025 年 7 月 13 日，中期评估考核期为 2024 年 7 月 14 日至 2024 年 12 月 31 日，共计 5.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.进入新周期，承接机构快速组建服务团队进驻，并按照《广州市社工服务站管理办法》有关规定和购买项目协议有关要求配备人员。

在人员到岗方面，本年度配备社工（含持证社工及非持证社工）应到岗 110 人次，实到岗 114 人次，超配 4 人次，其中持证社工应配备 55 人次，实际配备 80 人次，超配 25 人次。在人员资质方面，社工站项目负责人拥有 6 年以上服务和管理经验，持有中级社工师证书，并通过了高级社工师笔试；截至评估末月，团队共配备中级社工师 5 名、助理级社工师 10 名，以及非持证社工 6 名，共计 21 名社工，其中非持证社工中有 4 名

为社会工作专业背景（含3名大专，1名硕士），其余2名均能按要求接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。以上各项在评估期内均符合评估指标体系及服务协议的要求，落实情况良好。

2.在社工继续教育方面，社工站能够结合“双百”大讲堂、行业协会课程等，为社工提供多样化的继续教育资源，并指导社工撰写本年度个人成长计划，建立专业提升“一人一档”。评估期内社工接受继续教育时数能够符合协议要求。

3.结合新周期相关要求，社工站制定了各类基础制度，定期进行沟通、会议、共学培训等，利于服务团队尽快开展各项工作。

4.社工站有较强的宣传意识，新团队进驻后对社工站周边指引牌进行及时更新，能够利用社区宣传栏、微信公众号、微信群等多种渠道宣传服务，主流网络地图定位准确。

需要关注的地方：

1.本年度是团队进驻的第一年，新团队组建后逐步磨合，经历一定人员变动，评估期内共有14名社工持续稳定在岗，稳岗率为70%，未符合评估指标体系稳岗率不低于80%的要求；自进驻第三个月起人员变动减缓，后续要继续稳定服务团队，以更好地保障服务质量。

2.在团队构成方面，受到人员变动影响，评估期内服务团队中拥有2年以上的社工实到56.5人次，占社工站社工实到人次的49.56%，暂未符合评估指标体系要求，反映团队中部分社工的从业资历较浅，专业服务能力有提升空间，承接机构和社工

站要加强对于新晋社工的专业支持，通过“以老带新”等形式更及时、有效地落实工作指导。

3.评估期内，社工站制定了相关服务机制，其中已分别于9月、12月组织社工开展服务对象权益保障专题考核，结合相关要求，建议下阶段还要组织社工针对专业伦理价值规范开展专题培训和独立考核，加强对社工站相关制度、指引的学习，进一步提升团队专业能力。

（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）在党建工作方面，华乐街“双百工程”社工站目前有党员3名，流动党员2名，入党积极分子1名。社工站在党建工作方面由广州市普爱社会工作服务社党支部指导和统筹开展。党员社工能积极落实“三会一课”“第一议题”等制度，严格按照党员标准要求自己，充分发挥党员先锋模范作用。以“一起乐助”慈善项目为党建引领服务主题，将慈善工作与社区民生服务相结合，通过腾讯公益、公益慈善文化节、义卖集市等方式募集善款，发动23位爱心人士组建“一起捐”爱心捐赠队伍，动员550人次捐赠，共募集了11万多元，全部用于开展街道困境长者居家安全改造。社工站与社区两新党组织，辖区企事业单位党组织结对共建，为辖区党组织、党员提供服务平台。社工站承接机构广州市普爱社会工作服务社党支部与华乐街辖区广东金铭至正会计师事务所有限公司、广州广大口腔医院有限公司签订了共建协议，为困难群体提供了慰问礼包和

生活物资，共建党员和社工站党员社工共同开展了公益慈善文化集市、“微心愿”认领、残障人士关爱和特困人士关爱系列活动。在评估周期内，社工站党小组开展了 36 次党知识学习，2 次党建引领工作小组会议。

(2) 在服务设计方面，社工站通过走访、深度访谈、文献和过往服务资料等方式，对社区和服务对象需求进行调研，形成了 14 份服务需求报告和服务设计方案。社工站服务设计围绕困难群众和特殊群体的共性、个性需求和辖内商住融合发展社区治理需求，以“五社联动”，形成合力，凝心共筑“乐居、乐业、乐治、乐助、乐享”的“五乐华乐”，设计“乐治·商住融合发展”项目。一片区针对老旧楼宇较多、特殊困难长者多的情况，设计了“乐居‘百安’”服务计划；二片区针对底层商户密集、残疾人多的情况，设计了“乐助‘无碍’”服务计划；三片区针对企业众多、困难老人占比高的情况，设计“乐享·共融”服务计划。

(3) 在“红棉守护”热线服务方面，社工站能按照要求开展“红棉守护”热线服务，并制定了红棉热线使用制度。目前，社工站共有 25 条“红棉守护”热线，其中 1 条是社工站的固定电话，3 条是社工站的手机，21 条是社工手机。为确保“平时”工作时间畅通，“战时”状态 24 小时畅通，社工站工作日每天安排不少于 2 名社工登录热线值班，非工作日安排 1 名社工登录热线值班。在评估周期内，通过“红棉守护”热线呼出呼入电话共 7663 个，主要内容有：高温酷暑、雷雨和寒潮等恶劣天气提醒；服务需求、政策咨询、心理疏导、困难救助、节日慰

问、活动邀请、居家养老服务等。有服务台账、服务记录，充分发挥“红棉守护”热线的作用。

(4) 在服务成果方面，社工站绘制社区“三图”，为困难群众和特殊群体按照“一户一档”“一人一案”建立档案，服务覆盖了3个片区10个社工点，开展入户探访913人次，专业个案20个，专业小组8个，社区活动33个，民生政策宣传活动44个。通过社工专业服务共服务社区居民15338人次。本评估期内，共培育社区社会组织3个，新培育志愿者骨干3名，新培育志愿者44名，新培育志愿者队伍4支；收到服务对象赠予的感谢锦旗2面和感谢信。社工服务宣传视频号发布3个视频，自媒体公众号发布63篇推文；社会媒体报道26篇，其中国家级1篇、省级10篇、市级7篇、区级3篇、街道5篇。

(5) 在“五社联动”方面，社工站针对华乐街商住矛盾，以社区治理为介入视角，助力解决“商乐业，住乐居”之间的关系，设计并实施了“五社联动”项目——“乐治”商住融合发展项目计划，建立社区议事会，开展“华灯初上，古越今秀”为期20天的集市系列活动，开展了社区慈善文化活动，利用淘金咖啡文化特色，开展咖啡文化节，促进商住融合，通过开展商住融合系列活动，改善商住关系。由92家商铺成立超级商铺联盟，针对淘金社区44户、54名困难群众和特殊群体居住的商住融合旧楼宇化粪池堵塞一类的社区问题“出钱又出力”，既解决了雨季积水、化粪池和排水管堵塞等问题，又满足了社区居民对公共空间场所优化的需求。在评估周期内，社工站积极申报市慈善会民生微实项目，上线腾讯公益平台联合募集项

目资金，自主链接社会资源（含物资和资金资源）折合人民币价值超 27 万元。社工站链接社区、爱心人士、爱心企业等资源主体达 711 个，为 263 名困难群体圆梦“微心愿”，及时解决困难群体的实际需求。

需要关注的地方：

（1）社工站服务需求调研有提升的空间。特别在社工站的服务需求调研报告中，服务对象的需求有描述，但欠缺服务需求的统计和分析。建议社工站在服务需求调研中做好服务需求数据收集，把服务需求进行分类、分析，以服务对象的需求为导向做好服务设计，使服务更加落地、服务针对性更强，服务成效更好地呈现。

（2）华乐街社工站目前暂无活跃志愿者队伍。虽然本服务团队进驻华乐街“双百”社工站服务仅 6 个月，但是要关注活跃志愿者队伍的培育和发展。建议尽快启动原有的活跃的志愿者队伍，激发他们参与社区服务的积极性，为社工服务提供重要的补充力量。

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 21 名。本年度建档 1264 份，完成电访 7663 个，探访 913 个，分别完成协议指标量的 128.98%，127.72%，60.87%；个案接案 20 个，服务 115 节，分别完成协议指标量的 66.67%，63.89%，结案完成 6 个；完成小组 8 个，开展 47 节，分别完成协议指标量的 61.54%，60.26%，服务 652 人次；完成大型社区活动 7 个，服务 3458 人次，分别完成协议指标量的 140.00%，864.50%；完成中小型社

区活动 26 个，服务 707 人次，分别完成协议指标量的 78.79%，71.41%。（以上数据统计共计 5.5 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管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 3 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：青菜岗社区、青菜东社区、邮电社区；

二片区：黄花新村社区、华侨新村社区、花苑社区、淘金社区；

三片区：白云社区、天胜社区、麓苑社区。

1. 一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）一片区三个社区共配备了 7 名社工，其中 4 名持有社工师资格证。自 2024 年 7 月份进驻以来，团队能较快熟悉社区、困难群众和特殊群体的基本情况，绘制完成“三图一表”，完成困难群众和特殊群体的 100%建档工作，能根据分级要求开展电访探访服务，并根据服务对象情况实行建档材料的动态更新；片区开展社区驻点工作，与社区的直聘社工联动，共同对社区内有特殊需要的服务对象开展个案工作，回应服务对象的需求，解决服务对象的问题。团队氛围良好，本评估周期内服务进度良好。

（2）一片区能够根据片区老旧楼宇多、困难长者多的情况，设定针对困难群众和特殊群体的综合性介入服务和针对居家改

造、居家安全检查和“乐居·‘百安’”服务计划。针对困难群众和特殊群体主要开展恒常电访、探访、政策宣传与资源链接、节假日关怀、个案工作等服务，共建档 542 份，7 月至 12 月共电访 3669 次，探访 330 次，开展个案 8 个，小组 2 个（志愿者培育、手工制作小组），社区活动 9 个，联动 5 个企事业单位，链接资源折合人民币价值 26830 元。在居家安全专项服务方面，共开展 3 场节日关怀、2 场便民服务、1 场居家安全排查活动、3 节居家安全意识提升个案，积极链接资源开展服务，增强社区长者的社会支持以及居家安全意识。

（3）片区的服务具有一定的美誉度，获得合作方和服务对象的肯定并获赠服务对象锦旗 1 面，产出典型案例 1 个（长者个案）。

需要关注的地方：

（1）在服务设计和开展方面，需要进一步注重对电访探访和服务过程中对服务对象的需求反馈的总结和分析，不断修正深化服务设计，匹配服务对象的需求，体现社区特色。居家安全的专项服务目前主要是居家安全评估和社区宣传活动，下半年度有待进一步加强落实。

（2）在服务成果、特色亮点的打造以及疑难案例的解决、解决模式的凝练方面有提升空间。尤其是关于针对老龄化突出、楼宇老旧等老城区的特征，如何将社区居家安全改造与城市更新解决，推动老城区焕发新活力相结合方面有较多可探索的内容。

（3）团队整体较为年轻，社工从业经验较少，社会工作服

务的专业能力和服务的专业性有待进一步提升，建议后续保持团队活力的同时要注重对团队的专业培训和督导，提升团队的专业服务能力以及社工师资格证的持证比率。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工能够在短时间内尽快熟悉困难群众和特殊群体的基本情况，与街道办、居委会积极联动做好“三图一表”工作。

（2）积极开展各类残疾人活动，吸引了残疾人参加，打造了与残疾人建立服务关系的平台。

（3）能够通过电访、探访等方式了解到困难群众和特殊群体的实际困难，如发现了有家人相继离世的患重病的残疾人，智力障碍长者存在养老困难，空巢老人家庭存在日常协助需求等，社工均能积极响应给予支持。

需要关注的地方：

（1）建议根据社区实际情况与困难群众和特殊群体的现状加强需求调研。首先要进一步加强服务关系建立，关注未能了解其真实情况的服务对象，减少服务关系对需求评估的影响；然后要依托目前发现的问题做好全覆盖排查。例如长者日常家居困难排查、高龄以老养残家庭照顾情况排查、重病家庭情况排查、政策落实情况排查等，做到类似问题全覆盖的调查，优化服务对象分级。目前调查抽取了部分对象进行，《服务对象家庭信息汇总表》中服务需求表达过于笼统，不利于做好兜底性民生服务评估。

（2）建议在加强需求评估、了解实际情况后，适当调整目

前的服务内容与服务计划。目前服务虽然有利于打开服务局面，但由于需求发掘不充分，服务以发展性为主，建议后续加强调研，根据发现的情况优化服务设计，适当增加服务内容，围绕兜底性民生服务开展，强化兜底性作用。

(3) 建议进一步加强服务成效。在个案方面，建议围绕帮助服务对象行为转变或状态转变进行介入，例如目前丧子服务对象应关注哀伤辅导的阶段性工作，对于生活困难家庭应关注长期保障如何实现等，而社交等需求可以在紧迫性需求满足后逐步提升。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区按照新模式的要求，绘制有《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，能较清晰地呈现社区资产、社区问题以及服务对象的分布情况；片区困难群众和特殊群体的底数共 239 户、266 人，其中空挂 81 人，均建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，实现建档全覆盖。

(2) 在服务实施方面，一是对现有困难群众和特殊群体实行分级管理，主要通过三、四级跟进，社工的服务意识强，积极落实新模式的要求，服务资源多向困难群众和特殊群体倾斜，为困难群众和特殊群体整合了来自广州市慈善会、广东金铭至正会计师事务所有限公司、社区爱心居民、社区党员等主体的爱心资源，共折合人民币价值超过 14 万元，完成“微心愿” 29 个，在一定程度上满足了困难群众和特殊群体身心社等方面的需求；二是本评估期内社工完成电访 1309 人次、入户探访 190

人次、为 6 名有需要的困难群众和特殊群体开展个案服务（占总开案数的 100%），涉及危机介入、哀伤辅导、健康管理、资源链接、家庭能力建设等内容，一定程度上解决了服务对象的困难，服务指标完成情况基本符合中期评估的要求。

（3）在服务质量方面取得了一定成效的。立足片区三个社区的特点，团队仔细梳理社区的问题和需求，并有针对性地制定了“乐享·共融”服务计划。通过“‘耆’康乐”“共成长”“‘耆’行动”三个品牌活动聚焦服务对象需求，拓宽困难群众和特殊群体社区互动与参与渠道，提高困难群众和特殊群体的社区参与度，营造和谐、友好的社区氛围。本评估期内，“‘耆’康乐”品牌服务开展小组活动 2 次、社区活动 5 次；“共成长”品牌服务开展志愿者探访活动 3 次、工疗站学员出游 2 次、工疗站学员生日会 1 场；“‘耆’行动”品牌服务开展培育志愿服务队 1 支、产出社会组织 1 个，服务 47 人次，服务时数 193 小时。

（4）本评估期内共获居民赠送的锦旗 1 面、电话表扬 2 次，被中华网、广东移动新闻网、触电新闻和《日照日报》等媒体报道 6 次，其中国家级 1 次、省级 4 次，有一定的美誉度。

需要关注的地方：

（1）新模式对一线社工有新的要求和挑战，主要表现在：一是要进一步完善困难群众和特殊群体档案，例如要更精准地填写个人信息、复查分级情况，确保评估准确性。二是个案服务方面，社工对于服务对象的表层问题和需求能够比较及时地给予回应，但是对于服务对象的多重需求回应不足或服务目标

不明确，建议要进一步提升个案专业能力。

(2) 服务设计方面有提升的空间，目前的服务设计只有大的方向，服务内涵还不够丰富，活动的深度有待加强。建议进一步加强项目管理的思维，对服务框架进行全面梳理，进一步细化具体的服务内容、明确活动的名称、类型和数量，并制定详细的推进时间表。同时，要深入挖掘和提炼服务的特色和创新点，使服务更具吸引力和影响力，真正满足服务对象的需求。例如“‘耆’康乐”品牌服务可增加康乐活动的种类；“共成长”品牌服务的开展可从微观、中观和宏观层面入手，进一步促进“健残共融”；“‘耆’行动”品牌服务可进一步加强对志愿服务队和社会组织的培育，加强组织化、主题化的方向发展，聚焦志愿者和组织成员的成长，增强志愿服务的培训和服务的成效性。

(3) 建议进一步加强兜底民生政策宣传的工作。目前政策宣传主题较为分散，建议社工点与街道进一步沟通，并结合社区困难群众和特殊群体的需求，制定每月一次的政策宣传主题，以线下线上相结合的形式开展民生政策的宣传，形成政策宣传手册等，扩大政策宣传的服务覆盖面，更好地落实民生的政策。

七、评估结果

(一) 评估分数

1. 购买方评估 得分：20.00 分

2. 监督方评估 得分：9.40 分

3. 督导中心评估 得分：13.00 分

4. 第三方评估 得分：45.12 分

以上四项总得分：87.52 分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.稳岗率和维系活跃志愿队伍情况未符合评估指标体系要求。建议社工站关注团队稳定性问题，并加强对年资较轻的社工的专业支持；其次，要关注培育和发展活跃志愿者队伍，为社工服务提供补充力量。

2.建议社工站进一步加强对社区、困难群众和特殊群体的需求调研，并加强对服务需求的统计和分析，据此适当完善服务设计，强化兜底性作用。

八、结语

广州市华乐街社工服务站在越秀区民政局、华乐街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是进驻辖区服务的第1年。承接机构进驻社工站后，能够迅速组建团队，人员的配备及到岗情况均符合评估指标体系要求，服务团队工作积极认真、有活力。社工站自进驻以来，能够尽快熟悉社区情况，按照新模式要求，搭建“站—片—点”的服务框架，对辖内困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，按要求绘制“三图一表”，通过多种方式对辖内社区及服务对象的需求进行调研，据此形成调研报告，并围绕困难群众和特殊群体的共性及个性需求，以及辖内“商住融合”的社区治理需求设计服务项目。

目前的服务团队中，部分社工资历较年轻，后续在保持团队的稳定与活力的同时，要注重加强对团队社工的专业培训及督导，进一步提升社工服务专业能力和服务的专业性。在服务方面，要加强对服务需求的统计和分析，根据需求进一步完善

和做好服务设计，提升服务的针对性等，以更好地呈现服务成效。

附件：

- 1.广州市华乐街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市华乐街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

