

南沙区龙穴街社工站购买服务项目 2023-2024 年度末期评估报告



广州市南沙区社会工作协会
GUANGZHOU NANSHA ASSOCIATION OF SOCIAL WORK

项目监督方：广州市南沙区民政局

项目购买方：广州市南沙区龙穴街道办事处

项目承办方：广州市南沙区百民社会工作服务中心

项目评估方：广州市南沙区社会工作协会

评估日期：2024 年 6 月 25 日



南沙区龙穴街道社工站购买服务项目 2023-2024 年度末期评估报告

一、基本情况

广州市南沙区龙穴街社工服务站（以下简称“社工站”）成立于 2012 年 6 月。经南沙区龙穴街道办事处（以下简称“街道办”）采购，由广州市南沙区百民社会工作服务中心承接运营，2023 年 7 月 26 日开始新一年度的服务周期，年度项目服务经费为 221 万元，采购期为 3 年。根据辖区实际情况和购买方需求，龙穴街道社工站购买服务项目拟打造核心服务、兜底民生服务和特色服务三大服务版块。

二、评估方法

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》《广州市南沙区民政局关于做好 2023-2024 年度社工站购买服务项目评估工作的通知》，本年度，社工站购买服务项目专业评估由第三方评估机构、督导中心评估、购买方（镇/街）评估、监督方（区民政局）评估三方共同实施，总分为 100 分。其中，第三方评估机构评估分值占 55%、督导中心评估分值占 15%、购买方评估分值占 20%、镇（街）评估分值评价占 10%。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 分以上至 90 分以下为良好，60 分以上至 80 分以下为合格，60 分以下为不合格（“以上”包含本数，“以下”不包含本数）。

（一）第三方专业评估

受南沙区民政局委托，广州市南沙区社会工作协会（以下简称“南沙社协”）负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作。在南沙区民政局的指导下，南沙社协组建评估团队，依法签订《廉洁责任承诺书》，组织、参加专业评估培训，在广州市社会工作协会提供的评估套表基础上，结合南沙区社工站实际情况，进一步优化完善。2024年6月25日，根据街道办与社工站承接机构签订的服务协议，通过实地评估的方式，结合听取介绍、实地走访、查阅资料、面谈沟通、电话与线上访谈等方式，对社工站购买服务项目的项目管理、服务开展情况、服务成效等方面进行综合评估。

1.听取介绍。由社工站负责人介绍社工站的运营管理及服务情况、各项指标完成情况。

2.实地走访。主要针对社工站（点）硬件建设情况进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。现场查阅社工站购买服务项目管理制度、人事档案、督导培训记录、专业服务信息、资源链接情况等方面的资料。

4.面谈沟通。主要与承接机构管理人员、社工站购买服务项目社工进行访谈，了解相关情况。

5.电话与线上访谈。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，向社工站购买服务社工反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（二）督导中心评估

由广州市“双百工程”督导中心根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，对社工站购买服务项目的服务质量保障情况进行综合评价，评估内容包括服务力量、内部管理、成果宣传。

（三）购买方评估

由镇（街）组织业务主管科室、相关部门、各村（居）委会，根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》及服务协议对社工站购买服务项目的作用发挥情况进行综合评价，评估内容包括党建工作、服务满意度。

（四）监督方评估

由南沙区民政局业务主管科室根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，对社工站购买服务项目的自查自纠检查情况、督查整改落实情况进行综合评价，评估内容包括项目管理、服务满意度及市、区级监督检查落实情况。

三、评估原则

（一）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。

（二）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，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论，不受委托方和被评估方等利害关系影响。

（三）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,做出客观公正的专业评估分析和判断。

(四)以评促进原则。评估要求评委需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。

(五)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。

(六)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。

四、项目管理情况

通过与承接机构管理人员、社工站购买服务项目主任和副主任等的访谈,以及查阅相关资料,了解社工站项目管理情况。

(一)值得肯定的地方

1.人员配备符合相关规定和合同要求。项目负责人持有社会工作师职业水平,从业达到107个月;按合同要求应配备17人,实际配备18人,其中持证社工14人,专业持证率77.8%;从业两年以上的社工11人,占比达61.1%。

2.专业规范性管理较为完善。项目制定了包括服务规范、服务对象权益保护、专业价值伦理规范等内容的相关制度，能组织开展相关制度规范的学习和教育，并对社工进行相对应的考核，也能通过外部评估、内部管理、督导监测等形式做好项目内部的服务管理；

3.宣传渠道较为多样。社工站制定了年度宣传计划，通过社区报栏、社区宣传活动、利用微信群和公众号等加大站点服务的宣传力度，本年度共获得省、市、区、街等不同层级的媒体报道共计 157 篇。

（二）需要关注的地方

1.社工稳岗率未达标。本年度，社工站持续稳定人员为 11 人，稳岗率为 64.7%。建议进一步做好社工的管理和支持，为服务持续和深化开展提供更稳定的人力基础。

2.社工继续教育内容可更具针对性。社工继续教育时数满足规定的要求，但培训内容可进一步丰富和更具针对性，建议根据社工站人员情况做好相关培训需求的了解和分析，结合当下“双百工程”社工站主要职责等相关要求，提供更具针对性的培训内容，切实提高社工的专业能力。

3.服务对象权益保障和专业伦理价值规范等内容的学习方式较为单一。社工站有组织开展服务对象权益保障和专业伦理价值规范等具体内容的学习，但从相关记录来看，更多的是相关知识的传授。建议通过实际案例的讨论、分享等方式加深社工的理解，以更好地在实际工作中能够更好地应对相关伦理情形。

五、服务开展情况

截止至 2024 年 5 月 31 日，龙穴街道社工站购买服务项目共投入 17 名社工，累计完成 68 户共 81 名困难群众和特殊群体建档，完成入户探访 972 人次，达到协议指标量的 114.35%；开展专业个案 70 个，面谈辅导 340 节，结案 64 个，完成协议指标量的 100.00%、97.14%、114.29%；开展小组 22 个、110 节，服务 733 人次，完成协议指标量的 100.00%、100.00%；开展社区活动 51 场次，服务 2057 人次，完成协议指标量的 127.50%、187.00%；开展企业活动 62 场，服务 2826 人次，完成指标协议量的 775.00%、1130.40%；发展志愿者 100 个、志愿者骨干 20 个、社区社会组织/志愿者队伍 5 支，完成协议指标量的 100.00%、100.00%、100.00%。详见附件 1。

经查阅社工站（点）服务需求调研、年度服务计划、家庭探访档案、个案服务记录等各类档案资料，并结合访谈情况，提出以下意见：

（一）需求摸查、服务设计、服务成果、服务质量方面

1.值得肯定的地方

（1）“三图”绘制方面，社工站在中期评估后及时优化了“三图”的绘制和应用，能根据最新数据更新图上标识和占比数量等信息，问题和资源的类型也较为清晰，值得肯定。

（2）服务质量方面，社工站重视困难群众和特殊群体的需求回应，积极结合动态了解的需求，落实兜底对象的就医用药和防寒保暖等需求，部门反馈与合作积极，民生保障用心有力，值得肯定。

(3) 服务成果方面, 社工站在中期评估后能关注到随迁子女的积分入学服务, 及时识别随迁子女的入学困难, 积极对接职能部门、社会组织和志愿者等资源, 积极推动政策宣讲和上门服务, 获得了较好的社会认可, 值得肯定。

2. 需要关注的地方

(1) 服务设计方面, 仍需关注需求摸排的分层分类分析和 service 设计的专业规划。建议社工站积极回应调研中提出的“对居民进行分层分类”“以社区问题为导向”, 强化服务对前期需求的具体回应和可行性策略的完善, 避免出现前期有需求后期无服务回应或者后期服务不匹配需求等不严谨的专业设计。

(2) 服务质量方面, 仍需关注特色做法和专业经验的大力探索。建议社工站在重视特色的基础上, 具体明晰“特色项目”的特色元素有哪些, 及时总结“特色项目”的阶段成效和专业技巧, 积极提炼“特色项目”的模式经验和特色做法, 以做实、擦亮特色品牌。

(3) 服务成果方面, 需多关注社区治理和社区问题解决的落实情况。建议社工站从前期的需求发现(如“社区公共教育资源匮乏”“硬件不完善”“环境公共设施落后”), 到设计目标(如“推进社区治理”), 再到后期的服务成果和服务质量, 都能重视困难群体和特殊对象以外的社区公共问题的解决和社区治理的回应, 以更好地拓展服务在微观、中观、宏观的全面成效。

(二) 服务实施方面

1.值得肯定的地方

(1) 整体整改成效明显。中期评估后，社工站能注重对服务目标的成效监测，目标的设置也较为具体、可测量、可实现，服务的逻辑相对合理，服务内容的设置相对适当。

(2) 个别化服务的专业性明显。社工能丰富对服务对象的信息采集并提高评估的准确性；关注服务对象与支持系统的互动情况及影响，并注重与家庭的协作；能较好地使用自己，如适当的自我披露，拉动与服务对象的关系，与服务对象产生共鸣，推动服务对象面对困难与提升改变动机；在服务过程中，能使用其他服务内容，如通过小组工作改变服务对象的认知、增加好的人际关系体验，服务记录较为自然、流畅，能呈现服务重点及服务进展的过程。

(3) 小组服务的精准性明显。能利用过往的服务总结，发现目标群体及其需求，从而设置适合的服务方案，有效地提高服务的产出，较好地发挥社工服务的作用，如“童心向光”小组选取“手工、故事分享、电影”作为主要的活动媒介，通过社区走访、居家探访的形式进行；“助力安居”居家安全隐患排查小组能精准发掘参与意愿更高、提供志愿服务可能性较高的银龄居民，能关注到次小组、冲突和危机的存在，小组的专业性提高较为明显。

(4) 团队成员的成长性明显。社工站能关注到团体的成长，团队对自我的认知和成长计划较为清晰、明确，服务周期内，团队成员有明显的成长，尤为难得的是团队对行业较为认可和怀有期待。

2.需要关注的地方

(1) 兜底对象的服务设计整体性仍有待加强。目前的兜底服务设计的个别化和个性化较为明显，需关注到社区长者占比高等特点，对兜底对象群体进行整体性的服务规划，并加强对兜底对象的分级管理和成效监测，从而提高兜底对象的服务效果。

(2) 对兜底对象的服务成效仍有待加强。目前的团体活动模糊了兜底对象与一般对象在活动中的区别与产出，对兜底对象的服务成效缺乏针对性关注。建议社工站分别针对兜底对象参加的团体活动、兜底对象和一般对象共同参加的团体活动、一般对象参加的团体活动设置相应的服务目标和服务计划，以提高个别化服务和团体服务对整体服务目标的贡献。

(3) 跟踪与服务机制的落实有待加强。社工对个案服务对象、小组服务对象进行了服务回访，但回访频次仅为1次，未能较好地发挥巩固服务成效、跟踪目标、动态评估与服务等方面的功能，应予以进一步关注和改善。

(4) 对疑难、复杂案例的理解和干预的能力有待加强。建议承接机构进一步加强对团队的专业支持，提升团队的专业能力，尤其是对疑难、复杂案例的理解和干预能力。如在案主社交影响因素的考量中，除了朋辈关系外，亲密关系也扮演着重要角色，尽管利用朋辈支持可以作为服务的切入点，但建议社工应更全面地关注并积极促进案主其他关系系统的变革，提高服务在解决问题方面的有效性和深度。

六、服务监测

（一）评委意见

通过查阅相关工作档案,并与社工站购买服务项目负责人、项目主管、驻点社工等的访谈,并查阅相关资料,了解社工站服务监测情况。

1.值得肯定的地方

（1）服务对象满意度较高。经满意度问卷调查及电话访问了解到,困难群众和特殊群体对社工站的整体满意度评价较高;社工探访服务落实到位,其中部分受访者不仅参加社工站活动,也愿意成为社工站的志愿者,对社工活动安排、服务及时性满意度较高。

（2）社区培育工作有所改善。在上半年的组织培育基础上,社工站能因应中期建议调整了社区培育的服务方向,丰富了服务内容,增强了服务的差异性、针对性。如,个别队伍的服务内容也有所丰富,如粮通码头志愿服务队增设主题活动;两支青少年服务队伍、两支长者志愿服务队伍的服务方向也有了一定的差异化打造;志愿服务骨干培育工作有所加强,针对个别骨干制定了不同的能力培育计划、针对性指导和实践支持;继续推动乐龄志愿者服务队等已成立的社区组织参与社区服务,发挥其协助社工站探访慰问兜底对象的作用;通过开展小组培育、增强志愿者居家安全的意识和发现、消除安全隐患的能力,并以此为基础培育孵化居家爱心志愿服务队,从小组的活动设计、环节安排、记录反思,充分体现了社工的专业性。

（3）有效发挥社会慈善力量参与兜底民生服务。社工站能结合微心愿和居家安全改造改善兜底长者的居家安全,下半

年更是联动了消防部门单位、居家爱心志愿队，在南沙时间银行平台上招募志愿者，共同排查兜底长者的居家安全隐患，以社会资源衔接、多方参与降低兜底长者群体的居家安全风险。

2.需要关注的地方

(1) 需关注并及时回应服务对象及其家属的意见和建议。电访中，有个别受访者期望社工能有所创新，并更加多元，更有适切性；有个别受访者（家属）表示不了解社工站社工，也不清楚服务对象参加社工服务的情况。建议社工站应及时收集并相应服务对象的个别化需求，加强与服务对象家属的沟通联系，以提升服务知晓度、增强服务合力。

(2) 需关注并有效发挥社区慈善基金的作用。项目于 2023 年 8 月续约社区慈善基金，年度筹款进账 4,561.6 元，但支出为 0 元。建议社工站应加强和街道、社区、基金管委会的沟通联系，共同研究并制定社区慈善基金的筹款、使用规划，增强社区慈善基金的执行、应用力度，提高社区慈善基金的发展动力，充分营造社区社会慈善氛围。

(3) 社区社会组织和志愿服务仍需加强成效管理。这包括对服务输出进行量化统计，明确服务记录表格的使用，收集并展示骨干角色参与针对性培育后的成效（目前仅局限于个别骨干的培育记录，缺乏阶段性成效评估），打造“企业职工”和“企业反哺需要”的亮点，创新社区志愿服务内容并持续孵化新的志愿队伍。目前，社区培育仍存在一些细节性问题，如：

①虽开展了社区社会组织培育，但 5 支队伍暂无备案或注册登记，建议为相对成熟的队伍提供备案引导服务，为不同队

伍提供个性化的发展规划以避免服务人群、服务领域的重复重合。

②乐龄志愿服务队的业务范围为“初老服务老老”，但成员年满70岁的达到9人，占比36%，且成员存在重复登记的情形。

③志愿者骨干培育、服务记录不全，难以体现各骨干的培育参与情况和整体服务产生；不同队伍的年度服务参与人数、时数等缺乏有效归纳整理，难以呈现不同队伍的活跃程度和社区参与成效。

④需关注志愿服务内容的更新和志愿服务队伍的活跃性，建议可根据当前时事热点，对新近的服务趋势进行更加积极的服务探索和创新，如结合青年夜校等议题，调动已孵化队伍的活跃性，并持续发展新的志愿者和队伍。

（二）服务对象评价

通过问卷调查、电话访问服务对象，了解服务对象对社工站的评价意见。本次受访者共81人，为本辖区困难群众和特殊群体人数的100%。

调查类别	具体问题	评价程度
知晓度	是否知道您所在镇（街）有社工站？	95.06%
	是否知道您所在村（居）有社工点？	95.06%
	是否知道如何联系社工站（点）？	95.06%
服务参与	是否到访过所在镇（街）的社工站？	51.85%

调查类别	具体问题	评价程度
	是否到访过您所在村（居）的社工点？	59.26%
	是否参加过所在镇（街）社工站（点）开展的活动？	65.43%
	是否接受过所在镇（街）社工站（点）的社工服务？	100.00%
工作评价	对最近一次活动/服务的社工工作态度的评价	96.67%
	对最近一次活动/服务的社工工作效率的评价	94.69%
	对最近一次活动/服务的社工专业服务水平的的评价	94.81%
服务效果	社工的活动/服务有助于活跃社区氛围、改善社区邻里关系	95.31%
	社工的活动/服务有助于回应社区需求、解决社区问题	93.83%
	社工的活动/服务有助于您或您的家庭解决困难和问题	93.33%

七、服务成效

通过与社工站购买服务项目负责人、项目主管、驻点社工等的访谈，并查阅相关资料，了解社工站服务成效。

（一）值得肯定的地方

1.“红棉守护”热线和服务执行有力。社工站制定了“红棉守护热线”接听指引和操作手册，内容详细明晰，账号信息具体，值班安排合理，记录台账能分类归档。

2.企业社工服务取得初步成效。社工站积极联动广船国际有限公司等辖内企业，组建成立龙穴街企业社工服务联盟，形成了《龙穴街企业社工服务联盟管理制度》。联盟各方定期召开联盟会议为企业服务建言献策，充分发挥联盟成员“主人翁”的责任担当，较好地推动了企社合作、推展了服务范围。

3.发掘志愿服务资源助力社区服务。社工站在本年度发展了100名社区志愿者，培育了20个志愿者骨干，培育了5个社区社会组织、志愿者团队。通过小组培育活动，增强志愿者的居家安全意识和能力，并以此为基础培育孵化了居家爱心志愿服务队。持续推动已成立的社区社会组织（如乐龄志愿者服务队）参与社区服务，协助社工站探访慰问兜底对象。

4.重视媒体的正面报道。截止末期评估时，社工站已在广州日报、南方+等区、市社协公众号等区级及以上平台和媒体发表正面报道46篇次，社会影响力较过往提升明显。

（二）需要关注的地方

1.“五社联动”机制建设方案及其实施效果有待完善和加强。“五社联动”机制建设方案缺乏方案的框架结构，无背景分析、工作目的和具体目标、工作任务、工作安排等相关内容。工作总结主要聚焦于工作完成情况，但如何联动、联动效果、机制实施后对整体服务、社区治理等的改善情况均未体现。所提供的佐证资料与“五社联动”机制建设的关系不紧密，资源库清单等信息有待补全。

2.社区社会组织的部分工作记录和管理不够规范。例如，乐龄志愿服务队的成员存在重复登记情形，且成员年龄结构与目标服务对象有一定重合。粮通码头志愿队的志愿者登记表、签到表及《志愿者服务记录表》的填写存在代签问题，且记录内容不符合要求。居家爱心志愿队的两个培育小组均没有成员签到表，难以判定小组组员与队伍成员是否一致。

3.服务成效评估的科学性和客观性有待提高。部分党建服务中，服务成效主要通过参加者意见表来进行评估，但意见表设计不合理，导致评估结果主观性较强。以“传承雷锋精神，争做时代新人”系列活动为例，参加者意见表中混合了满意度和其他内容的测量，影响了评估的客观性和准确性。

4.社区社会组织在培育和管理方面需要更具体的指导和规范。其中，《社区社会组织培育细则》有待细化，以更好地指引社工开展培育、沟通对接、引导参与、记录评定等具体工作的落实。

八、督导中心评估

根据督导中心反馈，社工站购买服务项目服务力量、内部管理、成果宣传等方面的情况如下：

（一）值得肯定的地方

1.“双工联动”机制落实较好。在本评估周期内，项目团队能持续按照“双工联动”的机制要求，紧密联动街道直聘社工，在政策咨询宣传、关系调解等方面进行服务合作和转介，在特殊天气进行入户摸排需求，有效减少了服务对象的居家安全隐患，值得肯定。

2.内部管理机制执行有力。项目团队能依照要求及时进行信息公开，规范管理服务档案、物资等；切实做好安全管理工作，恒常开展安全隐患排查，定期举行急救培训、安全演练增强社工的安全意识和风险防范能力。

3.项目宣传推广效果良好。项目团队重视服务宣传推广工作，制作了多种宣传资料，并有意识地对服务经验进行提炼和

总结，积极参与广州日报、区民政局举办的案例评比活动并取得了一定的成绩，提高了项目服务的影响力。

（二）需要关注的地方

1.需加强社工专业能力提升体系的建设。建议项目团队在充分利用“双百”督导支持、培训和个人成长计划的基础上，进一步加强和发挥承接机构的主体作用和内部督导、资深社工的力量，分层分类分析社工成长需求，制定更为全面、系统的社工专业能力提升体系，强化对社工能力提升计划执行过程的检视监督，不断改进和切实提升社工专业服务水平。同时，需强化培训的组织管理工作，争取“双百大讲堂”的签到率和受训率达到100%。

2.需加强服务监控机制的落实。在本评估周期内，项目团队未能落实每月向监督方报告项目实施情况的要求，建议进一步完善项目的服务监控机制，及时、定期向监督方报告每月项目实施情况，听取相关建议和意见，争取合作和支持。

3.需重视实务研究工作。本评估周期内，项目团队未能在国家级期刊杂志上发表文章，建议重视实务研究工作，采取有效措施，鼓励、支持社工提升实务研究工作能力和意识，及时梳理总结服务经验，争取产出更多研究成果和文章，不断提高项目服务质量和成效。

九、购买方评价情况

根据购买方反馈，社工站购买服务项目党建工作、服务满意度等方面的情况如下：

（一）值得肯定的地方

1.社工站能积极配合街道的各项工作开展，配合意识强，配合度高；社工站对社区的熟悉度较高，对服务群体比较了解，能积极与企业、群众沟通，了解服务对象需求。

2.群众对社工站的认知度较高，对社工服务较满意。

（二）需要关注的地方

1.服务项目需进一步突出亮点，打造属于龙穴的品牌。

2.服务宣传报道工作需进一步加强。

十、监督方评价情况

根据监督方反馈，社工站购买服务项目自查自纠检查、督查整改落实方面的情况如下：

（一）值得肯定的地方

1.项目执行力度高。社工站购买服务项目年度量化指标完成情况良好，符合项目进展，且在落实兜底民生服务的基础上，在街道指导下，结合街道实际情况，积极探索落实企业社工服务，将社工服务延伸至辖内大型船厂及企业宿舍。

2.项目档案管理规范。社工站完善了档案管理制度、信息管理与保密工作机制、备案机制，并利用广州市社会工作智慧管理平台录入服务信息，基本能实现信息化管理。

3.安全管理工作有保障。社工站能认真落实各项安全生产管理工作，健全相关管理制度，及时对检查督导中发现的问题进行整改落实。

4.电访服务工作落实到位。下半年度，社工站能加强使用并进一步推广广州社工“红棉守护”热线，落实每天安排不少于2名社工坐席的要求，并在重点气象时期运用“红棉守护”

热线开展电访服务。

（二）需要关注的地方

1. 社工稳定性有待加强。合同期内，社工站人员稳岗率不足 80%，承接机构应关注并改善人员流动、流失情况，增强人员稳定，确保项目稳岗率达到 80% 以上。

2. 信息化管理工作的及时性有待加强。社工站要始终重视信息化管理工作，在岗人员要及时在广州市社会工作智慧管理平台上传服务记录并定期更新，管理人员要及时审核服务记录，避免服务记录审核堆积。

3. 内部督导工作有待落实。承接机构要加快社工站购买服务项目内部督导机制的建立和完善，明确督导标准、督导事项、与督导中心对接等细节内容，落实内部督导工作并发挥其支持作用。

十一、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。本次龙穴街道社工站购买服务项目的评估反馈意见如下：

（一）现场反馈。经过为期一天的评估，评委针对龙穴街道社工站购买服务项目的情况，进行了初步的总结反馈，在总结反馈环节，社工站及承接机构对评委提出的意见和建议表示无异议。

（二）对评估报告初稿的反馈。社工站及承接机构、购买方、监督方表示无异议。

十二、评估得分及等级

经过综合评估，龙穴街道社工站购买服务项目 2023-2024 年度专业评估（末期）等级：良好。

十三、结语

在南沙区民政局、龙穴街道办事处和社区居委会的大力支持下，在广州市南沙区百民社会工作服务中心运营下，龙穴街道社工站购买服务项目顺利推进。

值得肯定：在项目管理方面，社工站购买服务项目人员配备符合相关规定和合同要求，人员职业资格水平、从业年限均能较好保证项目运作；专业规范性管理较为完善，能通过多种形式加强项目内部的服务管理；宣传推广渠道较为多样，形式丰富，对提高服务影响力有一定的积极作用。在服务整改方面，社工站能重视中期评估意见并进行了有力的调整改进，及时优化了“三图”的绘制和应用，丰富了对服务对象的信息采集，提高了服务需求评估的准确性，科学设定了服务目标和成效监测标准，服务逻辑、服务内容的合理性得到了保障。在服务开展方面，社工站制定了“红棉守护热线”接听指引和操作手册，扎实做好电访和接听工作；能关注服务对象与支持系统的互动情况，并注重与案主家庭的协作，个别化服务专业性明显；能及时识别随迁子女的入学困难，整合链接社会各界资源，为随迁子女入学“助力圆梦”；探索实施企业社工服务，积极联动辖内企业，组建龙穴街企业社工服务联盟，定期召开联盟会议为企业服务建言献策。在服务成效方面，服务对象满意度高，探访工作落实到位，街道、社区评价良好；能通过组织联动、资源联动、活动联动的方式推动“五社联动”，整合社区资源，

助力社区治理和兜底服务；企业社工服务取得了初步成效，企业参与社区事务的主动性和积极性得到了提升。

需要关注：一是在队伍建设上，需进一步加强对社工人员的管理和支持，以提高社工的稳岗性，同时进一步丰富社工培训内容、提高培训的针对性，以强化对社工专业成长的支持；二是在服务设计上，需关注需求摸查的分层分类分析和设计的专业规划，在落实兜底服务对象进行分层分类管理服务的基础上，对人群共性问题进行整体性的服务规划，对社区治理需求、公共问题进行回应，更好地发挥服务在微观、中观、宏观层面的作用；三是在服务特色打造上，需关注特色元素的具体呈现，及时总结阶段成果，积极提炼经验做法；四是在社区基金作用发挥上，需加强与街道、社区、基金管委会的沟通联系，并引导其在社区基金的运作上发挥主体、主导作用；五是在“五社联动”上，需关注各“社”的主体性弱、主动性不足的问题，注重通过平台建设、机制建设、关系建设、组织建设等塑造其主体性、增强其主动性，以推动多元主体的互联互通，从而实现治理合力；六是在社区社会组织和志愿培育上，通过优化服务输出统计、服务记录文书使用、打造服务品牌、创新服务内容等，持续加强服务成效的管理。

附件：1.龙穴街道“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表

2.龙穴街道“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

3.龙穴街道“双百工程”社工站服务资源整合汇总表

4.龙穴街道“双百工程”社工站员工参加培训及督导情况统计汇总表

广州市南沙区社会工作协会

2024年7月6日



龙穴街道“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表
(2023年7月26日至2024年5月31日)

村（居）民代表议事会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	3	75.00%
沟通会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%
合作单位沟通	指标要求	完成情况	完成百分比
	50	60	120.00%
与南沙时间银行共同开展活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	11	91.67%
专业人员继续教育（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1080	1415.5	131.06%
专业人员工作会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	10	83.33%
开展社工站服务宣传工作（月）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	10	83.33%
宣传活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	3	75.00%
协助街道、村居开展安全应急工作（月）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	10	83.33%

[illegible]

龙穴街道“双百工程”社工站服务资源整合汇总表

单位名称：（公章） 广州市南沙区百民社会工作服务中心

数据起止日期：2023年7月26日-2024年5月31日

社工站党组织建设	社工站成立党组织情况	社工站社工党员数（人）		/	
	已成立独立党支部	2			
社区社会组织	总培育社区社会组织数量（个）	新培育社区社会组织		总培育社区社会组织开展活动次数（场）	新培育社区社会组织开展活动次数（场）
	10	1. 红领巾志愿者服务队伍		16	12
		2. 粮通码头志愿服务队伍			
		3. 广船志愿服务队伍			
		4. 居家爱心志愿队			
		5. 星火志愿服务队伍			
社会慈善资源	自主链接社会资源（资金、物资）（元）	设立社区基金比例		社区基金募集金额（元）	价值最高的单项支出事件、项目全称与价值
	95, 629	100%		4, 947	无
社区志愿者	新培育志愿者骨干数量（人）	新登记志愿者数量（人） <th>新培育志愿者队伍数量（支）</th> <th>活跃志愿者队伍数量（支）</th>		新培育志愿者队伍数量（支）	活跃志愿者队伍数量（支）
	60	140		5	1

龙穴街道“双百工程”社工站员工参加培训及督导情况统计汇总表

单位名称：（公章）广州市南沙区百民社会工作服务中心

数据统计日期：2023年7月26日-2024年5月31日

序号	姓名	职务	在岗月数	参加双百讲堂情况				参加其他培训、学习情况（如有）		参加双百督导情况						参加其他督导情况（如有）								
				应参加双百讲堂签到次数	实际参训次数	实际参训时数	完成率	参加其他培训、学习次数	参加其他培训、学习时数	个督		团督		双百督导姓名	个督		团督		督导姓名					
										次数	时数	次数	时数		次数	时数	次数	时数						
1	杨嘉慧	副站长	10.5	10	10	30	100.00%	10	43	0	0	7	29	麦远亭	0	0	4	12	梁冬茹、潘幸杰、熊丽梅、何燕婷	0	0	4	12	梁冬茹、潘幸杰、熊丽梅、何燕婷
2	梁冬茹	社工	10	9	9	27.5	100.00%	14	57	0	0	13	52	麦远亭	0	0	5	16	杨嘉慧	1	1	5	16	杨嘉慧
3	潘幸杰	社工	10.5	10	10	30	100.00%	10	41	0	0	11	42	麦远亭	0	0	6	23	杨嘉慧	1	1	6	23	杨嘉慧
4	何燕婷	社工	10.5	10	10	30	100.00%	10	47	0	0	6	23	麦远亭	0	0	13	54	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅	1	1	13	54	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅
5	熊丽梅	社工	10.5	10	10	30	100.00%	14	65	0	0	18	66	麦远亭	0	0	9	36	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹	1	1	9	36	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹
6	周庆斯	社工	7.5	7	7	19	100.00%	10	38.5	0	0	6	23	麦远亭	0	0	6	27	潘幸杰、梁冬茹	0	0	6	27	潘幸杰、梁冬茹
7	罗晓静	社工	10.5	10	10	30	100.00%	12	55	0	0	14	52	麦远亭	0	0	18	89	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅	1	2	18	89	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅
8	梁仙凤	社工	10.5	10	10	30	100.00%	14	47	0	0	13	52	麦远亭	0	0	18	80	梁冬茹、杨嘉慧、熊丽梅、潘幸杰	2	8	18	80	梁冬茹、杨嘉慧、熊丽梅、潘幸杰
9	李炜均	社工	10	9	9	27.5	100.00%	16	60.5	0	0	10	41	麦远亭	0	0	16	72	杨嘉慧、梁冬茹	0	0	16	72	杨嘉慧、梁冬茹
10	黄敏	社工	10	9	9	27.5	100.00%	13	53	0	0	18	67	麦远亭	0	0	19	95	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅	1	1.5	19	95	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅
11	许力丹	社工	10.5	10	10	30	100.00%	10	52.5	0	0	7	27	麦远亭	0	0	25	120	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅、何燕婷	2	6	25	120	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅、何燕婷
12	吴婉怡	社工	10.5	10	10	30	100.00%	13	50	0	0	18	66	麦远亭	0	0	20	102	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅	1	2	20	102	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅
13	黎梓桦	社工	10.5	10	10	30	100.00%	9	42	0	0	6	23	麦远亭	0	0	17	79	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅	3	12	17	79	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅
14	陈智文	社工	7	6	6	20	100.00%	20	63	0	0	7	27	麦远亭	0	0	10	45	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅	1	3	10	45	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅

序号	姓名	职务	在岗月数	参加双百讲堂情况				参加其他培训、学习情况 (如有)		参加双百督导情况						参加其他督导情况 (如有)			
				应参加双百讲堂签到次数	实际参训次数	实际参训学时数	完成率	参加其他培训、学习次数	参加其他培训、学习学时数	个督次数	个督学时数	团督次数	团督学时数	双百督导姓名	个督次数	个督学时数	团督次数	团督学时数	督导姓名
15	冯咏琳	社工	9	8	8	25	100.00%	15	59.5	0	0	10	37	麦远亨	0	0	18	67	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅
16	梁恩茹	社工	10.5	10	10	30	100.00%	11	42	0	0	11	42	麦远亨	0	0	14	50	杨嘉慧、潘幸杰、梁冬茹、熊丽梅
17	杨菊	社工	10	9	9	27.5	100.00%	9	42	0	0	7	27	麦远亨	3	10	17	82	杨嘉慧、潘幸杰、何燕婷
18	张奎霞	社工	3	3	3	11	100.00%	5	23	0	0	5	18	麦远亨	0	0	6	30	潘幸杰、熊丽梅、何燕婷
19	薛美玲	社工	5.5	6	6	16	100.00%	0	0	0	0	0	0	/	1	1.5	1	3	杨嘉慧
20	谢一铭	社工	2	3	3	7.5	100.00%	3	9	0	0	3	10	麦远亨	0	0	3	10	梁冬茹
21	张小莲	副站长	1.5	1	1	2.5	100.00%	2	6	0	0	0	0	/	0	0	0	0	/
22	何俊杰	社工	1.5	1	1	2.5	100.00%	2	6	0	0	1	7	麦远亨	0	0	1	7	梁冬茹
23	严秋丽	社工	0.5	1	1	2.5	100.00%	0	0	0	0	0	0	/	0	0	0	0	/
24	赖凤妮	社工	1.5	1	1	2.5	100.00%	1	3	0	0	0	0	/	0	0	0	0	/
25	陈彦余	社工	1.5	1	1	2.5	100.00%	1	3	0	0	0	0	/	0	0	0	0	/
小计		22				521	100.00%	224	908	0	0	191	731		19	50	246	1099	