

广州市花地街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区花地街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年3月19日

广州市花地街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市花地街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区花地大道中瓦土地直街12号之一106，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区花地街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年9月8日至2024年9月7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，划分了三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

受荔湾区民政局委托，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3月19日到花地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（荔湾区民政局）

（一）值得肯定的地方：

- 1.社工站始终坚持党建引领，汇集多方资源，联动多方开展服务。
- 2.社工站积极做牢兜底服务。
- 3.社工站运营管理规范，规章制度完善。

（二）需要关注的地方：

本次评估监督方没有提出需要关注的地方。

四、购买方评估（花地街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

- 1.社工站年度服务主体突出，目标明确，贴合街道工作要求，服务方案符合兜底对象多层次的服务要求。
- 2.服务团队专业持证率高，素质高，社工服务态度良好，形象佳。对兜底工作用心、负责，“红棉守护”热线、兜底建档工作有序推进。联动社区等工作落实到位，积极回应街道需求，获得街道和居民好评。
- 3.社工站坚持党建引领，整合发展辖区党组织资源并建立深入合作关系，推动党组织共建服务，2023 年获“全国首届社会工作党建创建案例”一等奖。

（二）需要关注的地方：

- 1.本年度服务团队稳定性有待加强。

2.着力培育党员社工,建立基层党支部,深化党建引领服务。

五、督导中心评估

(一) 值得肯定的地方:

1.项目配备了多名资深社工,与“双百工程”督导联合为一线社工提供督导支持,并探索分层分类督导合作联动模式;项目社工能够主动与督导商讨督导安排,共同讨论年度计划和服务设计逻辑,并积极推动直聘社工共同跟进社区疑难案例。

2.项目能够适时修订各项管理制度及指引,促进项目运营管理有序进行;能够按要求进行服务备案及服务实施情况报告,与8个居委会对接沟通密切,共同开展社区活动及疑难案例跟进,合作联动性强。

3.项目社区宣传力度较强,依托社区媒体平台《微社区 e 家通花地之约》,保持每月多次服务报道,促进社区居民及时了解社工站的服务动态,提升居民对社工站的知晓率及服务参与度。本评估期内,项目社工与高校老师合作撰写的《“双需求”重整社区资源,“铁三角”党建引领社工——以广州市荔湾区花地街适老化改造项目为例》获得全国首届社会工作党建创新案例征集活动一等奖。

(二) 需要关注的地方:

1.继续优化整合督导资源调配,针对新周期的服务规划、管理运营及服务疑难等专题督导;丰富社工站的学习形式,促进团队内部的共学、朋辈支持,发挥“传帮带”的作用,不断完善专业能力体系的规划,切实提升社工的专业能力。关注项目社工参与“双百大讲堂”的积极性,争取保持签到率和参训率

的全覆盖。

2.继续深化推进“双岗联动”，建立健全长效联动机制，并将“双岗联动”及协同过程中好的经验及做法，通过制度规范下来，探索优势主导的联动模式，更好聚焦兜底民生的主责主业。

3.加强社工的项目研究和经验总结能力，发挥督导及资深社工的专业优势，进一步梳理项目经验和成效，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，提高实务研究成果产出的数量和质量。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为2023年9月8日至2024年9月7日，本次评估考核期为2023年9月8日至2024年2月29日，共计考核6个月。

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》相关规定和《广州市荔湾区花地街社工站购买服务项目协议(2023-2024年)》相关要求。其中，持证社工应到岗60人次，实到岗116.5人次，超配56.5人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗120人次，实到岗120人次；非持证社工均能按要求，接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。截至评估末月，社工站共配备19名持证社工，2名非持证社工，共计21名社工。

2.在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了5名中级

社工师、14名助理社工师；社工站项目负责人持有中级社工师证书，并具有6年以上的社工服务管理经验。在人员稳定方面，评估期内共有17名社工持续稳定在岗，人员稳岗率为85.00%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

3.在服务宣传方面，社工站根据社区情况制定合适的宣传方案，并积极利用社区宣传栏、公众号、微信群等多种方式推广和宣传社工服务，让居民群众更好地了解站点的各项工作和服务。另外，社工站注重扩大服务的社会影响力，制作了《花地长者健康生活推广手册》《花地街社工服务站宣传手册》等小册子派发给社区居民，获得了较好的宣传效果，值得肯定。

需要关注的地方：

1.建议承接机构和社工站加强对服务团队稳定性的关注。评估期内，共有3名社工提前解除劳动合同，1名社工试用期离职，1名社工调出，2名社工调入，11名社工新入职。建议社工站重视专业能力培育工作，加强对新入职社工的督导与培训力度，进一步提升他们的专业水平和服务能力，促使团队更好地适应新评估指标体系的工作要求。同时，需要努力维护团队的稳定性，以确保服务质量的持续提升。

2.社工站运营管理整体规范，但在个别资料和文书记录方面仍有进一步改善和提升的空间。评估现场查阅资料发现，存在部分社工的继续教育时数记录有误差，社工培训时间出现重叠，服务意见反馈本的记录日期和内容存在不一致，服务整改机制未能根据相关要求更新等问题。建议社工站及社工进一步加强对新评估指标体系内容的理解，并结合相关指标要求，梳

理和完善适用于社工站的各项工作制度及工作表格等，在现有基础上进一步完善和更新各类制度和服务指引。

（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）本年度是荔湾恒福社工服务团队承接花地街社工站服务的第十二年，也是开启“双百”社工站新模式服务的第一年。社工站服务团队认真解读新模式，积极适应新变化。本年度服务以党建引领，重点关注困难群众和特殊群体，推动“五社联动”，关爱“一老一小”。对辖区内8个社区做了梳理分析和规划，划分为三个片区。进一步加强了社工站的统筹协调，社工团队努力作为，社工站推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建，做好服务规划，推动服务下沉。在党建工作方面，依托机构党支部，积极参与街道党建相关工作，加强与社区党组织沟通合作，针对社区服务对象的实际需要，链接社会慈善资源帮扶困难群体，提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需要的精准度。

（2）在需求调研方面，发挥多年在地服务的优势，对辖区特点、资源、优势和不足均有较好的了解和掌握。重视需求调研对服务设计的指引作用，由社工站统筹，分社区开展调研，采用往期资料回顾、访谈等方式，面向购买方、社区和兜底对象等开展调研。在需求调研的基础上，由社工站统筹，结合各社区具体状况来制定各个社区的服务计划。

（3）社工站重视困难群众和特殊群体的建档及服务跟进工

作。在新模式下服务对象范围扩大，社工站能够与社区和直聘社工合作，摸排服务对象的具体情况，完善《服务对象家庭信息汇总表》，做好建档工作。困难群众和特殊群体服务对象能够实现分级管理，占比较重的是老年人和残疾人。社工按要求开展服务对象建档、电访、探访等服务，在《服务对象家庭信息汇总表》“一户一档”“一人一案”中努力按照规范完善资料，在社区层面，社工站重视“三图”绘制，做好新模式的基础工作。按照专业规范推进专业服务。同时，积极链接广州市慈善会、广州市妇女儿童福利会、荔湾区供销社等资源，在重大节日对困难群众和特殊群体进行入户探访和电话慰问，在生活、教育等方面给予一定必要的帮扶，减轻其家庭经济压力和负担。评估期内，共收集并点亮困难家庭“微心愿”99个。

（4）社工站平时能够确保每周一至六均有两名专业社工负责热线接听工作，做到24小时畅通，遇到极端天气等特殊时期，“红棉守护”热线保持畅通。为增强服务对象对热线电话的熟悉度和使用意愿，社工站不仅通过电访与热线对接，还积极推广热线服务。评估期内，社工站通过“红棉守护”热线提供日常关怀为主，在资源链接、政策咨询、政策帮扶、志愿服务等方面为居民提供及时必要的帮助。极端天气下，服务对象能够通过热线求助。热线在评估期内针对特殊困难群体提供服务共计1704人次，有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

（5）社工站注重搭建志愿服务平台，运用“社工+志愿者”“社工+资源”的策略开展服务。本年度内社工站新培育有社区

社会组织 1 个，即“同行成长”残疾人志愿服务队，2 月完成备案，社区社会组织的培育和服务开展情况有相关记录。重视志愿者队伍的培育和维系，评估期内，培育志愿者骨干 10 人，新增志愿者 40 人，登记在册志愿者共 1135 人。现在活跃志愿者队伍 12 支，其中新培育志愿者队伍 2 支，分别为“花地街花蝴蝶宣讲团”和“‘政’合我意——民生政策宣传服务队”，均能常态化地参与到社工站及各社区的日常服务活动中。社会慈善资源链接方面，评估期内，社工站链接到的资源折合人民币价值共计 320627 元。资源汇集按片区进行统计，保证了资源使用向困难群体的倾斜。经社工站的多方联动和购买方、社区等努力促进，成立有街道层面的社区慈善基金，开展有 17 场次慈善筹款活动，共筹集善款 7588.56 元。社工站正在与购买方和社区合作，努力推进 8 个社区层面的社区慈善基金的成立，目前已有进展。在“五社联动”方面，社工站有工作机制及服务计划，主要体现在社区慈善资源筹措方面，既主动联动 8 个社区工作的人员、网格员，与辖区内 2 所幼儿园、2 所小学、1 所中学建立合作关系，也搭建起“长期照护物资流转平台”，推进社区慈善氛围的形成，服务初显成效。

（6）社工站在评估期内努力推进旧模式与新模式之间的平稳过渡，服务调整和团队整合的速度较快。社工站服务团队持证率和团队结构较为合理，每个社区有专人驻点对接，社工熟悉各个社区社工点的情况，为服务设计和推进奠定了很好的服务基础。服务成效也有初步呈现，社工服务获服务对象好评，获锦旗 1 面，表扬信 6 封。重视服务宣传和经验总结，评估期

内，服务获市区各级宣传报道共 50 次，形成内部案例 5 个，其中一案例获中国社会工作联合会首届党建创新案例一等奖。

需要关注的地方：

(1) 新模式下，社工站的服务统筹和协调需要进一步加强。社工站需要统筹 8 个社区的需求调研和服务，从“点线面”三层结构上进一步梳理统筹、管理 3 个片区的服务，探索共性服务与规范要求，兼顾各个社区片的工作。具体来说，以党建引领、“红棉守护”热线、社区志愿者、社会组织、人力资源管理、责任分工等内在部分需要统筹，与购买方、社区、合作方的外在部分需要统筹。新模式对社工站的管理和统筹能力提出来了更高的要求，社工站管理层需要深入思考如何发挥片区的协调能力。建议构建“社工站统筹全局—片区协调服务—社工点深入服务”的三层服务分工合作，理顺内在逻辑关系，以扎实的兜底服务为本，推进“五社联动”，为兜底服务注入更多的支持和资源。

(2) 社工站需要结合街道的重点工作和社区状况、服务对象群的需要，进一步理解新模式对于服务对象专业服务的调整。目前，兜底服务进行了拓展，更聚焦困难群众和特殊群体，无疑增加了服务对象的数量和复杂性。覆盖 8 个社区的任务更有挑战性，需要突出重点服务和精细服务结合，并对原有模式的服务模式进行必要的调整，针对一般服务对象，建议优化服务计划，同时鼓励社会组织和志愿者队伍承担更多服务项目，形成有效的服务网络。“五社联动”推进的内容建议从社区层面考量，资源汇集和群体服务的内容往社区支持的方向倾斜。

(3) 新模式的转型对于社工站、购买方、社区均造成了挑战。为应对挑战，社工站应该在加强服务规划和统筹管理的同时，注重一线社工专业能力的提升。一线社工的服务重心从原来的长者、家庭、青少年分门别类服务转向社区全能型服务。需要加强社工对社会工作基础服务的理解，用社会工作的“全人观”“人与环境互动”的理念和方法开展个案服务。协助服务对象解决问题；用社区社会工作的理念和方法推进“五社联动”项目发展。这种转变需要机构和社工站开展有针对性的培训，同时建议将前期服务的经验和资源形成社工站新模式服务的资源手册，从而确保服务的有效性。

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 1068 份；完成电访 1837 个，探访 450 个，分别完成协议指标量的 153.08%，50.00%；个案接案 50 个，开展 158 节，分别完成协议指标量的 50.00%，52.67%，个案结案 35 个；完成小组 23 个，开展 74 节，服务 609 人次，分别完成协议指标量的 65.71%，70.48%，203.00%；完成社区活动 74 个，服务 3528 人次，分别完成协议指标量的 185.00%，252.00%。（以上数据统计共计 6 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，划分了三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：恒荔湾畔社区、新隆沙社区、明心社区；

片区二：中市社区、民治社区、花地城社区；

片区三：小策社区、怡芳苑社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区能够克服实际困难，为辖区外居住的户籍老人提供服务，通过物资筹集、提供政策帮扶等方式解决老人“吃饭难、生活缺乏照顾”等问题，实现了跨区协调颐康中心资源对接的工作，取得了实际的工作成效。

（2）片区积极尝试推动残疾人融合服务。在辖区内为残疾人提供非遗体验活动、生活场景体验等服务，并鼓励有能力的残疾人加入春节义卖等公益服务中。能在一定程度上，体现出推动残疾人与社区之间融合的工作理念。

（3）通过各类途径积极实施政策宣传服务，增强困难群众和特殊群体对政策的认识。

需要关注的地方：

（1）建议进一步加大困难群众和特殊群体的需求调研。由于辖区存在较大规模的拆迁情况，该片区应积极研究与探索，寻求与困难群众和特殊群体建立关系的有效路径。目前，仍在辖区居住的 56 名服务对象中，有相当一部分尚未通过实际探访完成需求评估工作；而对于非辖区居住的数百名困难群众和特殊群体，其服务需求尚未能够准确掌握。建议该片区，一是要落实评估指标体系相关要求，严格落实电访或探访工作，力求全年内实现困难群众和特殊群体的入户探访全覆盖，从而理清

困难群众和特殊群体真实需求，避免以服务手法作为服务需求的情况；二是要根据片区实际情况，做好需求分级处理的分析，压实社工点、片区和社工站之间重点处理问题，从而形成更具有针对性的需求调研报告。

（2）建议进一步聚焦主责主业，加大对困难群众和特殊群体的服务力度。目前虽有残疾人融合服务的尝试，但并未能针对困难群众和特殊群体形成更为持续与有效的服务内容。建议以社区支持模式的工作理念，优化目前服务设计，例如推动残疾人友好型社区、长者友好型社区等方向，进一步反思目前的服务内容。将一般性居民服务与困难群众和特殊群体服务结合开展，重视服务过程中对困难群众和特殊群体的工作成效，突出民政领域社会工作重点。

（3）鉴于新管理办法的相关工作要求未能得以有效实施，建议社工站应加强对该片区的工作转型的指导力度。努力推动片区聚焦主责主业，并适时调整非民政领域社会工作的内容，以确保新管理办法的相关工作要求得到切实有效的贯彻落实。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）摸清了社区的基本情况。通过问卷调查、入户探访、社区走访、文献研究等方法，基本摸清了社区的主要问题，绘制了《社区资产地图》和《社区问题地图》，地图较清晰地标识出社区存在安全隐患，如煤气和电网等设施等硬件设施问题，也能标识出社区内企业、学校等相关单位等有形资产。特别是摸清了困难群众和特殊群众底数，能够为各类困难群众和特殊

群体分类建档，并详细绘制了《服务对象社区分布地图》，分别对社区困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了服务对象家庭信息汇总表。完成了“一户一档”333份，“一人一案”391份，困难群众和特殊群体建档率达到100%。

(2) 制定了年度服务计划。能结合“一人一案”等服务需求调研结果以及开展的问卷调查、文献分析、个别访谈等方式的需求调研报告制定以社区会地域开展服务的年度服务计划，服务计划内容较具体，基本能够满足居民的需求。

(3) 发挥党建引领作用，“五社联动”开展了社区服务。通过“护航长者健康，关注养老生活”社区支援计划、“携手‘童’行，伴爱成长——妇女儿童关爱行动”社区共融计划等系列服务，为困难群众和特殊群体、片区居民开展互助关爱等提升居民身心健康的各类服务。服务实施体现了专业能力和理念。评估期内，开展了兜底民生政策宣传3次。实现每月不少于一次的电访或探访，特别是中秋、国庆，春节等重大节日实现探访全覆盖。

(4) 社工专业服务较规范。服务中能够重视角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。募集和整合社区内外资源折合人民币价值达15979.4元，直接受益服务对象达427人次。获得国家级奖励1次，街道1次，服务对象感谢信3封等，扩大了项目的社会影响力。

(5) 解决了社区部分疑难问题，打造了片区亮点项目。结合花地城社区特点，片区社工发挥社会工作的专业优势，在片区二打造“元聚合力，共建友好养宠社区”的片区亮点服务。

同时，以片区系列活动为载体为困难群众和特殊群体提供志愿服务，解决了社区困难群众和特殊群体的实际困难，并且有意识地培育了一批居民志愿者，实现“助人自助”。

需要关注的地方：

（1）建议进一步完善社区《社区资产地图》《社区问题地图》。目前社区《社区资产地图》只呈现有形资产，未能将发掘出来的无形资产绘入地图。《社区问题地图》中只标识了房屋建筑隐患点等硬件设施存在的问题，没有将居民生活需求和社区治理中存在的问题绘入地图，在发现存在煤气和电网等危险安全隐患后没有及时报告相关部门，建议完善。

（2）建议完善年度服务计划。目前，只有以社区地域范围的年度服务计划，没有片区的整体服务计划，不利于后续服务的有效开展。

（3）进一步专业服务质量。目前，开展的个案服务大多仅包含三节，而小组服务也主要是四节为主，过于少的专业服务时间显得相对不足，难以保证服务质量，建议进一步增加专业服务时间。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区社工对片区困难群众和特殊群体的总体情况有较为清晰的把握。如小策社区主要以“老、困、残”的服务群体为主，怡芳苑社区则需要重点关注“独居长者、残疾人”等人口和特征。片区能根据不同社区的人口结构和特征，制定了相应的服务计划。

(2) 片区的年度服务计划设计，能够对服务群体的总体特征与需求进行回应。小策社区注重“资源链接”和“政策知晓”，怡芳苑社区侧重，“社会支持网格建构”与“健康管理”。片区服务既有突出重点，又能展现亮点。

(3) 服务进行已在一定程度上，对困难群众和特殊群体的需求进行了回应。如在小策社区，成功为困难群体进行资源链接，有效缓解了他们的生活困难。在怡芳苑社区，通过开展长者健康养生小组，提升相应群体的健康管理能力。同时，利用社区资源优势，推动照护资源等平台。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步做好片区“一户一档”的建档工作。建档工作记录应真实反映片区所涉及服务群体实际情况，完整记录相关信息，为后续服务开展提供科学的支持，进一步推动片区服务的提升。

(2) 建议做好片区“摸底”工作，有序推进困难群众和特殊群体的入户探访工作，并掌握好服务整体节奏。

(3) 建议在完成探访与建档工作的基础上，进一步精准把握片区服务群体的需求，开展具有针对性、差异化服务，并不断扩大服务的覆盖面。

七、评估结果

- | | |
|------------|------------|
| (一) 购买方评估 | 得分：20.00 分 |
| (二) 监督方评估 | 得分：8.80 分 |
| (三) 督导中心评估 | 得分：12.75 分 |
| (四) 第三方评估 | 得分：42.65 分 |

以上四项总得分：84.20分 等级：良好

八、结语

广州市花地街社工服务站在荔湾区民政局、花地街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第十二年，也是开启“双百”社工站新模式服务的第一年。社工站对新模式进行了认真解读，并积极适应新变化，推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建，并制定了详细的服务规划，推动服务下沉。社工站凭借多年的在地服务经验，能够结合各社区具体状况，制定出切实可行的服务计划。另外，社工站重视困难群众和特殊群体的建档及服务跟进工作，结合“一户一档”“一人一案”的要求努力完善资料。社工站注重搭建志愿服务平台，运用“社工+志愿者”“社工+资源”的策略开展服务；能够根据上级政策要求，严格完成“红棉守护”热线的运营、管理工作；发挥党建引领作用，“五社联动”开展了社区服务，在一定程度上回应了困难和特殊群体的需求。

下阶段，建议社工站进一步加强服务统筹和协调工作，在社工站层面，统筹做好各社工点的需求调研和服务。此外，建议社工站进一步构建“社工站统筹—片区协调服务—社工点执行”的三层架构，推进“五社联动”，扎实做好兜底服务；其次，持续探索和推动新服务模式的转型，优化服务规划和统筹管理，注重一线社工的专业能力提升。同时，切实落实新管理办法的相关工作要求，做好需求调研，形成更具有针对性的需求调研报告，为兜底群体提供更有针对性、差异化的优质服务。

附件：

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



广州市花地街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			电访			入户探访			个案								
		协议个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比
片区1	7	/	414	/	/	637	/	/	133	/	/	16	/	/	49	/	/	12	/
片区2	7	/	391	/	/	849	/	/	208	/	/	25	/	/	78	/	/	14	/
片区3	5	/	263	/	/	351	/	/	109	/	/	9	/	/	31	/	/	9	/
合计	19	/	1068	/	1200	1837	153.08%	900	450	50.00%	100	50	50.00%	300	158	52.67%	/	35	/
服务片区	投入社工人数	小组									社区活动								
		协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比			
片区1	7	/	8	/	/	26	/	/	218	/	/	24	/	/	850	/			
片区2	7	/	7	/	/	23	/	/	205	/	/	30	/	/	1413	/			
片区3	5	/	8	/	/	25	/	/	186	/	/	20	/	/	1265	/			
合计	19	35	23	65.71%	105	74	70.48%	300	609	203.00%	40	74	185.00%	1400	3528	252.00%			
总体服务	协议内容			指标要求	完成量	百分比	协议内容			指标要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（2.8万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数901户，建档人数1068人；评估期内入户探访总人数450人次，服务总人数271人；通过社工专业服务共服务社区居民6722人次。						
	新增志愿者			50	40	80.00%	社区调研			4	8	200.00%							
	新增志愿者骨干			20	10	50.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	/	/							
	新增志愿队伍			2	2	100.00%				/	/	/							

广州市花地街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

	指标要求	完成情况	完成百分比
社区慈善基金培育	/	运营街级社区慈善基金1个，本评估期内筹得善款7588.56元。协助街道各社区居委筹建社区级社区慈善基金，预计4月份8个社区能成立社区慈善基金	/
协助街道、公卫委、未保站、文化站、居委、社区治理、平安建设等民生服务工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	/	评估期内积极协助街道开展公卫委、文化站、未保站、居委节庆活动、社区自理、平安建设等民生服务工作，得到街道的肯定。	/
台风、寒潮、创文、应急救援等应急公共问题	指标要求	完成情况	完成百分比
	/	在严寒酷暑的天气，社工站组织志愿者通过“红棉热线”对困难群众和特殊群体进行需求收集，及时链接防寒、降暑等资源派送到有需要的困难对象家中，满足其需求。	/

广州市花地街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2023年9月8日至2024年9月7日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月			10月			11月			12月			2024年1月			2024年2月			人员到 岗小计	符合从业 2年以上 的社工到 岗小计	备注
						人员 到位	社保 购买	工资 发放																		
持证 社工	1	陈慧敏	社工站主任	社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	2	元晓燕	社工站副主任	社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	3	聂莹	第一片区片长	助理社会工作者	2023.09.11-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	4	赵慧	第一片区社工	助理社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5	2023/9/26入职
	5	陈燕娜	第一片区社工	助理社会工作者	2023.09.15-无 固定期限	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023/9/15入职
	6	廖雯婷	第一片区社工	社会工作者	2023.09.18-无 固定期限	0.5	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.5	0	2023/9/18入职2023/10/31解 除劳动合同（行业内）
	7	王玥	第一片区社工	助理社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	4	4	2023/12/31解除劳动合同（行 业内）
	8	高颖怡	第一片区社工	助理社会工作者	2023.11.7-无固 定期限	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0	2023/11/7入职
	9	曾少红	第一片区社工	社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023/12/18-2024/7/12休产假
	10	陆丽欣	第二片区片长	助理社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	11	范肖霞	第二片区社工	助理社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	12	黄艳萍	第二片区社工	助理社会工作者	2023.09.20-无 固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5	2023/9/20入职
	13	陈嘉丽	第二片区社工	助理社会工作者	2023.09.11-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2023/9/11入职
	14	黄璐	第二片区社工	助理社会工作者	2023.09.13-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023/9/13入职
	15	梁蕴鑫	第二片区社工	社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	16	朱艳馨	第二片区社工	助理社会工作者	2023.09.13-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023/9/13入职

广州市花地街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2023年9月8日至2024年9月7日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月			10月			11月			12月			2024年1月			2024年2月			人员到 岗小计	符合从业 2年以上 的社工到 岗小计	备注
						人员 到位	社保 购买	工资 发放																		
持证 社工	17	王倩仪	第一片区片长	社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	6	
	18	吴嘉禧	第一片区社工	助理社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	6	
	19	吴丽媚	第一片区社工	助理社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	6	
	20	蓝燕华	第一片区社工	助理社会工作者	2023.09.8-无固 定期限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	6	
	21	林广波	第一片区社工	社会工作者	2023.09.11-无 固定期限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	3	2023/9/11入职2023/11/16解除劳 动合同（行业内）
	22	谢惠芬	第一片区社工	助理社会工作者	2023.12.11-无 固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3	0	2023/12/11入职
小计						18.5	18	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	19	19	19	19	19	19	116.5	102	
持证社工有效人次小计						18.5			20			20			20			19			19					
非持证 社工	1	郭诗林	第一片区社工	已接受社会工作行 业组织管理、培训 且获得相关证书	2023.12.1-无固 定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	2	2024/1/1调入花地 2024/2/17解除劳动合同（行业 外）
	2	叶丽萍	第一片区社工	已接受社会工作行 业组织管理、培训 且获得相关证书	2024.2.19-无固 定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	✓	✓	0.5	0	2024/2/19入职
	3	吴俊婷	第三片区社工	已接受社会工作行 业组织管理、培训 且获得相关证书	2023.9.1- 2024.8.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	✓	✓	✓	1	1	2024/2/1日调入花地 2024/3/1调离
小计						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2.5	3	3	3.5	3	
非持证社工有效人次小计						0			0			0			0			1			2.5					
总计																										
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						18.5	18	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	21.5	22	22	120	105	
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						18.5			20			20			20			20			21.5					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						85.00%																				