

天河区龙洞街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区龙洞街道办事处

项目承办方：广州市协和社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年7月20日



龙洞街社工服务站中期评估报告

龙洞街社工服务站(简称龙洞社工站)中期报告, 是专业评估人员通过对龙洞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 位专家及 1 名工作人员对龙洞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。龙洞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、中期评估背景

2022 年 7 月 20 日, 广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对天河区龙洞社工站展开了中期评估工作。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, 对龙洞社工站的项目管理、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。查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，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.利益相关方满意度及知晓度。主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委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（家庭综合服务中心）管理办法》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》、《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：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

（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，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，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）评估阶段

1.自我评审阶段

龙洞社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》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

评估小组对龙洞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，对龙洞社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据龙洞社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成龙洞社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及龙洞社工站，并由龙洞社工站转发给龙洞街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、龙洞街道办事处，以及龙洞社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给龙洞街道办事处和龙洞社工站。

（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、项目宣传等方面进行评估。

2.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（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 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三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

龙洞社工站位于广州市天河区龙洞东路 219 号，于 2016 年 2 月开始，由广州市协和社会工作服务中心负责运营。龙洞社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2022 年 6 月 30 日，社工站配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 7 名（中级社工师资格 1 名，助理社工师资格 6 名），辅助人员 7 名，行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 3 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1402 个，家庭探访 255 个，分别完成协议指标量的 186.93%、63.75%；个案接案 47 个，结案 46 个，服务 277 节，分别完成协议指标量的 52.22%、56.79%和 51.30%；完成小组 19 个，114 节，服务 1072 人次，分别完成协议指标量的 59.38%、59.38%和 93.06%；完成社区活动 37 次，服务 3309 人次，

分别完成协议指标量的 88.10%、262.62%；发展志愿者 98 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 1 支，开展志愿者培训 3 次，分别完成协议指标量的 81.67%、120%、50%和 75%。(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，龙洞社工站的各项工作指标基本到达评估进度要求。

(三) 项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1.值得肯定的地方

(1) 社工站负责运营管理的行政工作人员认真负责，能积极主动协助站点主任统筹、协调并具体实施项目管理的各项具体工作，仔细做好工作记录台账，档案管理有序，分类管理清晰；

(2) 人员管理方面，社工站工作人员共 21 人，应到 120 人次，实到 120.5 人次。社工站项目主任持社会工作师职业资格水平证书，具备 10 年以上专业社工的工作经验；执行主任持助理社工师职业资格证书，从事社会工作 9 年，在本机构服务 6 年 4 个月，具有较丰富专业经验，资历符合相关要求。社工站现有督导 3 名，均已在广州市社会工作协会备案，资质符合相关要求；机构与督导已签订服务协议，制定了督导年度工作计划、每月督导建议，通过提前收

集社工对督导服务的需求，加强督导与社工之间的沟通互动，不断强化督导服务的精准化，社工对督导满意度为 100%；

（3）制度建设方面，社工站建立了完善的人事管理制度，包括员工管理以及权益保障制度。机构与员工依法签订劳动合同，落实员工休假、高温补贴和生日关怀等福利，每年体检和旅游补贴，以及各大节日送温暖等福利待遇。除此，社工站重视安全管理，建立了安全管理制度和工作机制，对场馆的消防设备、安全标识、环境卫生等做到定期检查，建立工作台帐，同时对场内物品进行分类管理，定期组织消防安全培训和应急演练，安全意识较强；

（4）社工站的资源链接成效明显，通过“义仓”项目，培育“义仓”互动“1+N”体系，并通过社区共建、项目化运作的模式，推动“家门口”社区公益的开展，积极撬动社区企业、医疗、学校和社区自治组织等优质资源，为社区社会服务提供了支持和保障；

（5）社工站积极推动项目宣传和经验推广，制定了年度宣传工作计划，落实宣传工作和经验推广成效与绩效挂钩，编印社工站服务汇编，半年期刊、“龙洞新人家”月报等多种宣传资料，社区宣传渠道多样化。其中“植树节种多肉，倡导绿色生活”青少年领域活动，被广州电视台，广州日报等媒体相继报道，收获了服务对象的感谢信、锦旗，具备一定的社会美誉度。

2.需要关注的地方

(1) 社工站有社会工作者 14 人，其中社会工作专业 7 人，占社会工作者总人数的 50%；从业 2 年及以上社工人数 7 人，占社工总人数 50%；社会工作专业人员应到 60 人次，实际到岗 44.5 人次，欠 15.5 人次；社会工作者应到岗 84 人次，实际到岗 74.5 人次，欠 9.5 人次；专业人员持续在岗 10 人，稳岗率为 71.43%。建议社工站按照《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》的有关规定和合同要求，完善相关人员配置，提升团队的专业性与稳定性；

(2) 建议社工站进一步关注社会资源链接过程中的资源管理和使用的规范性，完善管理台账，集中收集资源使用的痕迹记录，规范物资和资金筹措情况的管理，既是对各方参与社区服务主体的保护，包括资源主体的善心善举等，也是对站点工作有序开展和成效测量的记录。

(四) 项目执行和成效总体情况

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站关注兜底服务，能够立足龙洞街道的地域、人口、环境要素，分析社区优势及不足，通过多样化调查方式分项目和人

群开展需求调研，从党建引领、社区服务、困难群体三个维度梳理服务需求，清晰掌握了46位民政兜底对象的底数，为各类困境服务对象做到百分之一百分类建档，较好践行了兜底民生社会工作的服务理念；

(2) 社工站通过打造服务平台，优化服务设计和项目五年总体目标框架，确定了以“互助、多元、共治”为服务主题，从个人、家庭、社区需求的角度，突出党建联盟平台、社区公益资源平台、社区多元共治平台、社区综合性专业服务平台打造，为居民提供多元服务，制定的服务目标与服务对象的实际需求具有较高的契合度，能够回应服务对象的问题与需求；

(3) 社工站借助《协和档案管理信息系统》对重点服务对象开展全覆盖定期探访，通过服务拓展，已完成社区困境群体建档889人，主动链接各类资源，积极下沉社区，为该群体开展探访慰问、物资帮扶等志愿服务；

(4) 社工站重视社区培育工作，制定了《社区组织培育发展流程》《龙洞街社工服务站2022-2023年年度组织培育计划》，明确了组织孵化流程和进度安排，具备较好的可操作性。社工站完成了《天河区龙洞街上社社区微光公益服务队》街道备案；同时，今年3月培育了《广州市慈善会龙洞街社区慈善基金》，筹款3.3万余元。截止至6月30日，社工站登记在册志愿者1760人、团队25支，

服务期内新增志愿者 98 人、培育骨干 12 人、疫情防控服务志愿队 1 支，“军团式”志愿者管理经验值得推广。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）需求调研和服务设计方面，建议社工站在做好分项目、人群需求调研工作的基础上，关注社区层面的需求评估，进一步明晰社区服务和社区治理的痛点、难点与重点，优化顶层设计，准确搭建围绕“互助、多元、共治”主题，突出以党建引领为核心、以解决公共问题为重点、以体现龙洞在地元素为特色、基础项目兼顾兜底与一般人群的逻辑关系紧密的服务框架，树立品牌意识，凝练社工站服务品牌；

（2）服务下沉方面，建议社工站调整“一社区一社工”以社区为单位统计记录的工作机制，尝试以社工为单位，通过《社工社区服务日志》的方式记录服务，清楚呈现服务痕迹的同时，方便进行服务统计；

（3）落实“五社联动”为切入点方面，建议社工站在做好网格化志愿者及队伍培育的基础上，进一步梳理龙洞街社区社会组织发展现状，通过“分类别、分阶段”、“一队一策”等方式强化社区

组织的培育力度，壮大同行者队伍，同时，注重社工公益策划能力的培养提升，加大社区基金募款力度，发挥好社区基金公益蓄水池的作用。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站重视党建引领社工服务，于2014年8月就成立了党支部，目前有5名党员社工，3名入党积极分子，认真落实“两学一做”学习教育常态化制度化，能够按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务。支部党建制度健全，执行到位，组织建设规范化程度高，《党支部工作手册》和《党日活动工作手册》记录认真，党建文书分类合理装订整齐，为核心项目奠定了坚实的组织基础和人员基础；

（2）项目服务框架清晰，聚焦“凝聚党建力量，推动社区共治”主题，积极参与、配合街道党组织开展服务，通过实施“党建引领——点亮微心愿，暖心满龙洞”“党建引领——垃圾分类新时尚，社区微治理”和“党建引领——三人结对帮扶小组”项目，践行“三个聚焦”，服从、服务于镇（街）中心工作，成效明显；

(3) 在党建引领方面，项目积极与辖区党组织探讨服务合作，搭建党建志愿服务平台及公益平台，有效调动社区党组织党员参与社区事务的积极性，促进党组织引领公益、党员引领服务，如以“党员+社工+志愿者”的“三人小组”完成帮扶困境群体 380 人次，42 名社区党员参与社区事务 427.5 志愿时，服务覆盖 12798 人次。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 组织建设方面，建议项目补充完善 2014 年党支部成立、2017 年和 2020 年的支部换届资料，加快向街道党工委申请，推进开展改选社工站党支部书记的工作。同时，建议项目补充《党支部工作手册》和《党日活动工作手册》的签名，规范各项内容的填写；

(2) 服务设计方面，建议项目厘清党建引领社工服务与核心项目之间的关系，按照项目化服务设计理念重新梳理服务，明确项目主题及其在宏观、中观、微观层面的具体呈现方式，明晰项目维度划分，强化“主题—计划—服务”的设计逻辑，深度挖掘龙洞在地党建元素，并将之与社工专业手法相融合，积极打造核心项目品牌；

(3) 建议项目平衡好需求调研的两端，除了了解社区党组织、

党员的需求外，还需调研社区和社区居民对于党组织、党员有何诉求，做好需求端与服务端的匹配对接，精准施策，真正做到“我为群众办实事”。

（六）重点项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）经过几年的服务积累，项目具备一定的资源撬动能力，能通过线上、线下形式，联动 25 户爱心家庭、3 户爱心企业以及多家社会组织筹集物资、人力、资金等折合 13 万余元，并通过探访、社区活动、“微心愿”等形式输送至社区重点群体手中，救急解难，服务覆盖面较广，体现了社工的专业服务价值，值得肯定；

（2）项目结合以往服务经验，整理出《义仓服务手册》，明晰了捐赠物资出库、入库流程，并通过机构刊物、公众号、社区宣传栏等对捐赠过程进行监控，及时公示，基本做到了制度化管理；

（3）项目今年成立了社区基金，培育了 1 个社区公益组织，并通过义集义卖开展多场慈善活动，初步尝试了自主造血，未来可期。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目继续完善“义仓”管理制度，提高精细化程度，包括出入库流程的完善以及管理人员的配备，可调动志愿者力量参与义仓物资的清点、出入库管理登记等，推动志愿力量多元化参与社区公益；

（2）建议项目进一步规范义集义卖的操作运营，包括义集义卖流程管理、物资及资金管理等，保证物资使用的公平、公正、透明；

（3）建议项目就社会资源链接工作开拓多元资源主体，建立日常沟通机制，深挖企事业单位的资源，定期拜访，把握资源主体资助者和服务对象的双重角色，了解其需求，推动其参与社区公益；

（4）建议项目关注阶段性服务成果的搜集、评估和记录，如重点群体的需求满足、能力提升、角色转化情况等，总结提炼公益慈善力量对社区问题解决的典型案例，以便呈现和推广服务成效。

（七）青少年服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目的基础工作扎实，能够因应服务对象物资和精神需

求的差异性，提供适切的服务，并及时跟进，链接生活物资和社会支持，协助服务对象可以更好的安排生活；

(2) 项目服务活动的技术使用较为规范，个案服务中对于服务对象的需求评估较为精准，提供情感和沟通上的支持；通过小组服务，能够激发组员的参与动力，发挥团队学习成长的效能，保证了相关服务活动的顺利开展。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目加深对兜底对象的评估分析，更为细致地研究现有资料，针对兜底对象权益最大化、脱贫就业可行性、未来生涯规划等方面进行探索分析，设定长期规划和短期改变目标，以促进服务对象的潜力发挥，也能够让项目服务的成效提炼更为精准清晰；

(2) 建议项目尝试打破零散性的服务思路，引入持续性和恒常性规划理念，从现有服务出发，延长其发展周期，扩展青少年可以参与的时间长度和活动频度，建构持续推动青少年成长的平台。

(八) 长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等

各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）社工积极参与街道疫情防控工作，将防疫常态化工作嵌入到服务布局之中，充分发挥专业优势，保障了服务对象的需求满足；

（2）项目根据上期评估意见进行了针对性整改，从服务文书查阅与面谈可见社工的努力，值得肯定。此外，机构层面注重对社工的培育与支持，给予了社工成长的机会与空间；

（3）社工在研究以往服务资料的基础上，注重对服务群体需求的进一步挖掘，迅速进入服务状态，使服务呈现承前启后的效果。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目梳理与调整调研结构框架，凸显调研层次，访谈提纲需紧扣调研目的，以便提升调研结论对年度服务计划设计的指引性和可靠性；

（2）建议项目调整与完善年度服务的设计和 content 编排，包括时间次序、每个分计划下设的具体活动数量等，以体现“推动—筛选—服务”的闭环作用；

（3）建议社工提升对专业理论的掌握与运用能力，以更好发挥专业优势，提升项目成效。

(九) 家庭服务项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目通过多样化的调研，明确了目标群体的需求，尤其是社工用心梳理、总结对往服务的经验，逐条罗列了过往的各种服务手法、服务数据所呈现的需求，并进行了详细对比，认真聚焦，为需求的精准性奠定了基础，值得肯定；

(2) 项目服务逻辑清晰、服务框架合理，能够聚焦家庭需求，开展分层分类的服务，针对兜底家庭和一般家庭，在人群和需求层次上均做了再次细分，并能在实务中一一落实。如面向困境家庭，社工做到了一周一联系，提供多样化服务手法满足服务对象需求，并均登记在册等，足见社工对服务对象的认真负责；

(3) 项目能够联动街道、企业、专家、社会组织等为困境家庭提供资源帮扶、压力缓解和就业帮扶，具备一定的资源链接能力，并获得了服务对象和资源方的一致认可，服务效果较好。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目在建档工作上完善对兜底家庭的个案管理，提

高社工工作效率，包括完善兜底对象建档机制、匹配适当的动态跟进频次、留存兜底对象多样化服务的痕迹等；

(2) 建议项目加强项目化思维，优化困境家庭就业帮扶和一般家庭社区参与的需求回应形式，可将平台搭建过程、参与过程、服务成果等材料进行总结呈现，凸显服务成效；

(3) 建议项目通过项目监管、督导等，规范社工的文书工作，如重点个案的回访机制、个案结案后的延伸性服务，提升小组和个案目标与服务指标的结合度和评估工具的客观性。

(十) 特色项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目前期采用多样化的调研方式，与街道、社区、企业、学校、商户、志愿者等相关群体进行深入调研，了解电动车问题及其成因，从而确定该问题作为本年度服务重点，具有很强的社会性意义；

(2) 项目注重安全意识的倡导与教育，先后对与电动车问题频发的外卖员群体、出租房房东群体等进行安全教育培训，普及电动车充电使用规范，提升其安全使用意识；

(3) 项目注重培育社区潜力协同者，在重点学校发动积极热

心的家长成立维安宣传青年队伍，计划后续在学校门口开展交通治理服务，为长期性保持学校路段的安全秩序奠定基础。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 在社区问题的治理过程中，社工属于社会协同的角色。就如何能更好的依托相关政策政策与部门行动，发挥社工协同者的角色，建议项目多与街道相关部门和社区等进行积极沟通、联动，明确焦点问题，缩小地域覆盖范围，以利于发挥协同者角色的作用；

(2) 建议项目在上年度的服务基础上，及时进行反思总结，对电动车安全问题进行更深层次的必要性、紧迫性与可行性分析，从而完善项目定位，以此定位优化后续解决方案，创造出更加清晰、明确地服务成效。

三、评估等级

经过评估，龙洞社工站本次中期评估的等级为：良好。

四、结语

天河区龙洞街社工服务站在天河区民政局、龙洞街道办事处的大力支持下，在广州市协和社会工作服务中心的努力下，已成功运营6年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，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6年多时间里，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，未来龙洞社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站在各项目开展需求调研的基础上，统筹对社区整体的需求评估，凸显调研层次，深挖社区服务和社区治理的痛点、难点与重点，进一步优化顶层设计，提高站点整体与各项目之间的服务目标契合度，提升服务成效；

2.建议社工站加强对服务成果的搜集和记录，包括服务对象的需求满足程度、能力提升程度、角色转化情况等，及时进行总结，提炼服务亮点与经验，凸显服务成效，打造龙洞特色服务品牌；

3.建议社工站在链接社会资源的过程中，加强资源管理和使用规范，完善相关管理台账，集中收集资源使用的痕迹记录，维护各社区公益参与主体的积极性。与此同时，建议社工站加大对社区组织的培育力度，壮大同行者队伍，运用好督导力量，加强团队的公益策划能力，提升社区基金的募款力度和广度，以发挥社区基金对社区服务的积极作用。

- 附件：1.龙洞街社工服务站指标完成情况统计表
2.龙洞街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会组织联合会
2022年8月15日

