

2022—2023 年度天河区新塘街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区新塘街道办事处

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：2024年1月9日



2022—2023 年度新塘街社工服务站 末期评估报告

新塘街社工服务站（简称新塘街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对新塘街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 名工作人员对新塘街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。新塘街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、末期评估背景

2024 年 1 月 9 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新塘街社工站展开了末期评估工作。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，对新塘街社工站的项目管理、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考察，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。主要为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）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

新塘街社工站结合《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

评估小组对新塘街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，对新塘街社工站进行评估工作。

3.出具末期评估报告阶段

根据新塘街社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成新塘街社工站最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给新塘街道办事处和新塘街社工站。

（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

新塘街社工站位于天河区新塘街广州市天河区小新塘新泰街3号，于2019年2月开始，由广州市协和社会工作服务中心负责运营。新塘街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2023年12月31日，社工站配备工作人员20名，其中社工专业人员12名（中级社工师资格7名，助理社工师资格5名），辅助人员2名，行政财务及其他人员6名。此外，社工站配备督导4名（机构配备3名，双百督导1名），从事社会服务3年以上。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年2月1日至2024年1月31日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问3288个、家庭探访642个，分别完成协议指标量的328.8%、160.5%；个案接案100个，结案100个，服务604节，分别完成协议指标量的100%、125%、100.67%；完成小组35个，210节，服务1651人次，分别完成协议指标量的100%、100%、131.03%；完成社区活动71次，服务6482人次，分别完成协议指标量的122.41%、372.53%；发展志愿者109名，培育志愿者骨干24名，发展志愿者队伍2支，开展志愿者培训2次，分别

完成协议指标量的 109%、240%、100%和 100%。(以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1)

从以上数据可知，新塘街社工站各项指标完成进度良好，在服务进度方面基本把握到位。

(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) 人员管理方面，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站的工作人员应到 220 人次，实到 223.5 人次；社会工作者应到 154 人次，实到 163 人次；社会工作专业人员应到 110 人次，实到 133 人次；社会工作专业人员 12 人，占要求配置社会工作者人数(14 人)的 85.71%，人员到岗情况符合要求，值得肯定。

(2) 社工站注重对中期的评估意见进行整改，在人员岗位搭配、社会资源链接的台账和美誉度材料呈现上均有一定的改善。

2.需要关注的地方

(1) 人员管理方面，一是社工站持续在岗人数为 10 人，稳岗率为 71.43%，建议进一步做好团队建设和维系工作，为服务的延续性提供保障。二是要关注人员档案的完整性，目前有部分人员的

档案资料仅限于呈现在本站点的时间记录。

（2）督导和培训方面，建议关注人员签名的严谨性和督导协议的规范性，督导协议理应在开始部分就要明确协议的主体。

（3）资源链接方面，目前资源链接金额为 37.98 万，完成率不足 80%，此外，社工站本年度的服务获得市级媒体的报道数量有限，建议社工要积极撰写高质量的稿件，以便提高宣传效果；同时，机构和购买方可以转介媒体资源，增加站点在社会面的曝光度，从而吸引更多的资源投入。

（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）社工站能够针对辖区面积大、交通便捷、软件产业发达、城市变迁加速等特征，通过需求调研梳理出资源丰富、地缘关系强、党建基础好等优势，以及社区文化弱、社区变迁快、困境群体支持不足等劣势，运用多样化方法从各个社区的资源、治理、社会组织等维度分析需求，搭建出以“党群共融”为引领、“城乡共融”为基础、“社区共融”和“人群共融”为支柱的服务框架，逻辑严密，契合街道实际。

(2) 社工站建立了完善的“一社区一社工”工作机制和探访机制，参照《弱群支持服务系统工作指引》开展服务，实行社区联动模式，积极践行社工服务下沉社区，14名社工对接不同的单位、部门和社区，全年完成对接877次，下沉社区服务14299.5小时，开展个案服务100例，小组35个，社区活动71场次，服务辖区2万人次，能够做到对兜底对象全覆盖分类建档，重点服务对象探访记录清晰，有效夯实了辖区兜底保障网。

(3) 社区培育方面，服务期内完成了“星火”新塘街党员志愿服务队和“同行者”残疾人居家消防安全志愿服务队两支社区社会组织的备案工作，共计开展了9次团建会议和7次社区服务，积极助力社区共融共建共享服务；同时，社工站恒常开展社区志愿者培育工作，完成新登记志愿者109人，培育骨干24人，新增志愿者队伍2支开展志愿者招募活动85场次640人次，服务时数2485.5志愿时，不断壮大同行者队伍，辖区志愿服务氛围良好。

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、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) 需求调研方面，建议社工站针对“双百”评估体系要求，将调研重心由项目人群向社区村居倾斜，更加精准清晰地把握辖区

17类特殊困难群体的基数，突出摸排过程和渠道，加强与直聘社工的协作，通过“双工联动”，确保织密民生兜底网，同时，要按“一户一档”“一人一案”的要求，强化特殊困难群体分层分类的服务评估，进一步提高服务的针对性。

（2）社区组织培育中同构化程度较高，基本上都是志愿服务类组织，略显单一，建议社工站多元化培育，特别是重点关注文艺文化类组织的孵化，以回应新塘街社区文化弱的短板。

（3）新塘街尚未培育成立社区基金，与街道经济、文化、社会发展仍不够匹配，不利于辖区公益资源的筹集，不能有效推进“五社联动”的服务要求，建议社工站高度重视，尽快解决短板问题，为下一个周期的评估体系奠定基础。

（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）核心项目通过建立健全常态化学习机制，以月度“党群共学”专题会议的方式，及时传达贯彻党的路线方针政策，通过党员社工亮身份的做法，以身作则，积极践行先锋模范作用，不断强化党员和社工的教育、管理、监督和服务，创造条件于2023年11

月 17 日向新塘街道党工委提出建立社工站党支部的申请，为党的组织全覆盖迈出了重要的一步。

(2) 核心项目服务能够围绕“党建引领，惠泽新塘”主题，从“红色发展”“红色为民”“红色同行”三个维度开展，融合了“红色文化”传播、“红色力量”参与特殊困难群体帮扶、“红联共建”倾听民声等服务，从“小切口”介入，重问题解决，较好地回应了中期评估建议。

(3) 项目能够结合新塘街道实际，聚焦“红色传承”“红色关爱”“红色同行”，先后开展了 27 场次服务，积极宣传党的政策、社会主义核心价值观，开展党建服务，组织党员开展志愿服务、公益服务，其中“党群共读”“我和我的党员身份”“星火党员志愿队”培育服务、“党建引领听民声、畅通服务解民忧”等服务有亮点，值得进一步深化品牌。

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) 组织建设仍然是社工站实现党的组织全覆盖要求的短板，目前社工站向街道党工委申请成立社工站党支部的请示距今已经过去近三个月，尚未有进一步的后续信息，建议社工站积极跟进受

理情况，适时配合相关工作，争取早日完成。

（2）在处理党建引领社工服务恒常性和项目化打造关系方面，项目仍然需要进一步厘清，特别关注核心项目“三个计划”下的各活动设计的逻辑，常态化的服务要有频次和规律，项目化的服务要有逻辑和深度，建议对两个类别的服务设计各有偏重，树立品牌化理念，进一步强化对项目化服务做品牌打造。

（3）目前“党群共学”计划仅仅体现在社工站层面的党员和社工，覆盖面较窄，建议拓宽到街道和社区层面；“听民声，解民忧”活动只是在四个社区各开展了1次，建议以“街坊日”的方式形成机制；“我和我的党员身份”活动设计仍然略显单一，建议丰富内涵。

（六）重点项目——残疾人居家消防安全项目

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）项目围绕残疾人居家消防安全工作，扎实开展多类主题相关活动，联动8个社区居委会及广州市慈善会、中建四局专才志愿者及高校等，面向97名残疾人开展居家消防安全服务，较好地收集了残疾人居家消防情况，普及了消防安全知识及消防器材使用技巧。

(2) 做好居家消防安全器材购置与环境改造工作。为 13 位残疾人申请消防安全包资源并完成派送与消防知识培训；邀请消防企业专业讲师开展培训，提升消防器具使用能力；召集爱心居民组建志愿服务队，做好居家消防隐患排查；链接中建四局专才志愿者进行电路微改造；制作残疾人社区分布图，构建消防安全微网络。项目以多种手段创建安全居家环境，提升自助互助意识，保护残疾人居家安全。

(3) 多元主体积极参与残疾人居家消防安全工作。在重点项目中，社工联动 8 个居委，培育探访志愿者、邻里互助志愿者、专才志愿者队伍多支，联合物业、残疾人代表开展联席会议，邀请爱心企业及应急救援队做好专业培训工作，多元主体共同致力于消防安全社区创建。

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) 建议项目在消防安全工作中加强服务对象与服务范围界定的思考。目前服务聚焦于街道残疾人群体，通过连续 2 年微心愿服务已为近 70 余人链接居家消防安全器材，但在入户器材购置迫切性及社区消防设施覆盖面之间如何平衡有待项目社工深入分析，在微心愿收集中的有效性有待辨别。

(2) 建议在消防安全服务中做好知识普及与主体联动。可面向全体居民做好消防安全设施设备使用及居家消防安全知识普及工作，切实提高居家安全意识，营造社区消防安全大环境。同时积极联动相关企业、机构等多元主体募集消防器材及开展活动。

(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) 项目的指标完成情况良好。在本服务周期，青少年项目完成了 24 个个案，11 个小组和 6 个社区活动，针对困境青少年能够定期进行电访或探访跟进、恶劣天气提醒、链接生活物资减轻服务对象的生活压力，在本服务周期内进行家庭探访 134 人次，电访 424 人次，超额完成服务指标。

(2) 项目的青少年心理健康服务开展比较扎实。该项目在天慧社区设立了心理咨询室，开展常态化驻点服务，本服务周期驻点 15 次，累计 60 小时，服务 48 人次。同时，项目还根据需求开展了减压团体心理辅导、青少年情绪健康管理小组、心理健康宣传活动等系列心理健康活动，提升了服务对象的心理健康水平。

(3) 项目的服务获得了合作方及服务对象的认可。项目服务受到了万科智慧商业广场物业服务中心、新景社区居委会、服务对

象代表等的好评，获赠 2 封感谢信和 1 封表扬信。

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）建议加强项目的人员配置，保障专业服务。在本服务周期，项目大多数时间仅有 1 名专业社工，而辖区有 2 万多名青少年服务对象，需求庞大，专业服务人员缺岗影响了专业服务的提供。建议根据需求，配置足够的专业社工及专业督导。

（2）建议项目加强服务需求调研。一是建议进一步明确本年度需要且能够接受服务的服务对象，清晰界定需要解决的问题，建立基线数据（例如残疾青少年每月人际冲突的次数、情绪不稳定的次数等）；二是项目需要对造成问题的原因进行分析，在此基础上制定更加有针对性的介入策略，从而使项目的服务逻辑更加清晰。

（3）建议项目进一步加强探访服务质量，突出服务成效。目前探访服务记录呈现出来的专业性不足，例如曾 H 琳，在个体、家庭、社会层面的评估中均显示无需求，跟进建议是定期探访，在这种情况下探访的目的性不强，效果也难以总结，而且在探访中了解到该服务对象因为不合理使用信用卡跟家人产生了冲突，也未进行跟进。又如刘 X 强，在需求评估中提到服务对象情绪消极，但是探访过程中没有提供针对性的服务。建议项目加强需求评估，明

确分级依据，细化探访服务计划，完善服务成效总结。

（4）建议项目提升个案服务质量。一是建议加强个案服务需求评估，明确需要介入的问题。二是建议细化个案服务计划中各项内容的描述，并制定跟进时间。三是规范文书记录，例如林 J 怡的接受服务同意书没有签名、简 R 钊监护人签名写在了服务使用者的位置；徐 W 已经 40 岁，不该纳入青少年项目的服务范围；马 Z 盛个案的相关人员反馈中，副站长没有填写意见。

（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）长者项目目前配备 2 名专业社工，1 名社工助理，工作团队认真负责，热情好学，对辖区长者的情况比较熟悉了解，具有较好的专业服务精神。年度服务计划落实执行情况良好，各项指标完成情况理想。

（2）长者项目积极关注兜底性困境服务对象，已经开始对 17 类重点长者开展建档工作，为后续转型奠定了很好的基础。长者项目汇总了《新塘街社工站兜底服务对象家庭信息汇总表》，相关的数据资料一目了然，清晰具体。同时，项目对 17 类重点对象开展个别化的建档服务，档案包括服务需求评估表、服务对象动态档案、

资源链接情况以及专业服务情况等，较为详尽。

(3) 项目积极重视中评意见的整改。首先，项目对一般性长者分层分类做了补充性的需求调研，下半年的服务更加契合于不同年龄阶段长者的需求；其次，项目进一步培育了“以老助老”新塘街耆英志愿服务队，志愿队伍服务更加独立，更加丰富；最后，项目积极梳理了过往五年服务周期内长者服务项目的成效，更好地呈现了长者服务成长的足迹和印记。

(4) 长者项目具有较好的服务成效。项目服务覆盖面和受益面进一步打开，服务涵盖了8个社区居委会居民，受益人群达到4163人次；项目全年整合各类资源折合价值11922.7元，动员了辖内多个企事业单位、医院、居委会、爱心企业、志愿者和慈善会等不同主体参与服务，受到居委会和服务对象等的多方好评。

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) 建议长者项目要进一步完善17类重点长者的档案资料。目前部分档案资料填写不够完整，服务需求评估的设计还有待改进，对于长者日常跟进的记录过于简单。建议项目要根据最新的相关文件要求，进一步精准化建档工作，夯实重点长者的日常服务。

(2) 建议项目社工要注意进一步提升专业个案服务能力，在

查阅的个别个案资料中，发现社工对重点服务对象的个案服务没有及时跟进，专业服务成效不甚理想。建议后续要注意进一步提升个案服务能力，坚守专业服务守则。

（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）项目计划执行有力，服务指标完成情况较好。项目各项指标均达到或超额完成协议指标量，8个社区全覆盖服务2700余人次，以链接人员、物资等方式为重点家庭开展服务，获得服务对象和合作居委的感谢信多份。

（2）本年度服务中项目对困境家庭关注度高。项目以户为单位做好“一户一档”建档全覆盖和动态更新管理，及时探电访留存服务记录，同时在实施中侧重重点家庭服务占比，做好关怀慰问、问题缓解和成长发展计划落地，促进了物资救助、就业、家庭关系等服务的改善，有效增强了困境家庭的社会支持。

（3）项目开展丰富多彩的主题活动，提升家庭成员互动质量。社工通过亲子绘本、亲子运动会、儿童才艺表演等一系列活动，搭建亲子交流互动平台，增加互动交流尤其是父子交流机会，增强亲子互动质量。社工以情绪管理小组、家庭关系知识学习等形式，提

升家庭成员对夫妻关系的正确认知，改善夫妻互动质量。

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）建议站点给予社工更多支持，提升服务专业性。项目在介入策略与服务设定等方面需结合资料收集与专业分析做好方向把控，以更好地回应服务需求及设计服务计划。

（2）建议项目在资源整合中做好全过程合作，提高服务针对性。项目可在需求调研中积极与参与主体充分交流，以获取合作需求与服务资源，在实施中充分链接资源，发动多元主体参与并做好需求回应，以提高沟通交流密切度与服务回应适切度。

（十）特色项目——“点点微光”志愿助力城中村治理项目

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）社工针对居民对电动车充电费用贵而产生抵触情绪的问题，开展随手拍活动，收集新塘街电动车充电桩信息，包括充电桩地址、收费情况及充电环境，让居民可以通过对比选取合适自己的充电桩进行充电，缓解居民的抵触情绪，缓解城中村治理难点。

(2) 社工针对在城中村改造过程中部分乡村记忆丢失的问题，开展“新塘印记”社区故事征集计划，通过线上征集及线下拜访等形式，目前已收集并整理“筒佛祖庙”“十三村民纪念品”“新塘历史由来”“抗日活动”等7个社区故事，并通过社区活动、公众号等进行传播，阅读量超过1400人次，促进了社区记忆的传承。

(3) 该项目的美誉度比较好。该项目受到南方日报报道1次、天河区人民政府门户网站报道1次、社工客自媒体报道1次，广州市殡葬服务中心感谢信1份、党建办感谢信1份、团委感谢信1份、新园社区党总支感谢信1份、社区居委感谢信4份、万科物业感谢信1份、志愿者感谢1份，取得了比较好的社会影响。

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) 建议项目加强社区多元参与机制的建设与落实。在多元主体联动方面，社工站目前跟街道党建办、新时代文明实践所、居委会、中华永久墓园、岭南职业技术学院等9个主体合作共同开展服务，但是多元主体之间的联动机制尚未形成。建议建立社区治理协商合作平台，定期对社区问题进行研讨并联合开展行动。

(2) 建议项目进一步加强服务经验的总结与提炼。该项目目前撰写了《PDAF模式下垃圾分类介入》《PDAF模式下万科物业心

理健康介入》《PDAF 模式下清明期间墓园交通疏导介入》等多个案例，但这些案例过于微观，没有能够回应本项目“城中村治理”这一主题。建议进一步明确城中村治理的概念及内涵，明确城中村治理的目标，从项目整体层面明确界定城中村治理需要解决的问题，并说明如何通过“PDAF 模式”来解决这些问题，特别是要注意加强“PDAF 模式”下多元主体如何联动的经验总结。

(3) 建议项目加强对服务对象的界定与服务成效的呈现。一是进一步明确本服务周期的服务对象是谁、有多少人、分布在哪里，进而在项目总结阶段说明服务对象的覆盖面和受益面。二是项目可通过前后测对比等方式，说明服务对象的社区资源知晓度、社区资源利用率、社区文化知晓率等方面的变化情况，呈现服务成效。

三、评估等级

经过评估，新塘街社工站本次末期评估的等级为：良好。

四、结语

天河区新塘街社工服务站在天河区民政局、新塘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 4 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 4 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，未来半年新塘街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站根据新管理办法有关要求，进一步对“五社联动”机制进行探索与运用，社工站可通过梳理并总结目前多元主体共同参与项目的经验，理顺多方沟通形式，为新年度开展“五社联动”工作做好准备。

2. 建议社工站加快摸排 17 类困难群众和特殊群体的情况，尽快推动开展“一户一档”“一人一案”的建档工作，以响应新管理办法的要求。

3. 建议社工站进一步关注社工专业能力的培养，加强社工对专业理论、专业手法、专业工具使用等知识的学习，更全面地提升社工专业素养，以更好迎接“双百模式”的新挑战。

附件：1. 新塘街社工服务站指标完成情况统计表

2. 新塘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

2024 年 1 月 17 日



类型	服务领域及人员岗位	序号	姓名	入职时间	合同期限	2023年2月		2023年3月		2023年4月		2023年5月		2023年6月		2023年7月		2023年8月		2023年9月		2023年10月		2023年11月		2023年12月		备注		
						人员到位	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买		工资发放	人员到位
社会服务相关专业人员	一线社工	15	许艳艳	2022.7.14	2022.7.14-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日取得助理社工师		
	一线社工	16	谢月莹	2022.8.15	2022.8.15-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日取得助理社工师		
	一线社工	17	卢馨娟	2022.9.5	2022.9.5-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月25日离职		
	一线社工	18	苏智为	2023.2.1	2023.2.1-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年2月11日入职，2023年4月28日离职		
	一线社工	19	杨珂珂	2023.4.1	2023.4.1-完成一定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	一线社工	20	张倩琼	2023.8.9	2023.8.9-完成一定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2023年8月9日入职	
小计						4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	—		
以上合计						14	14	14	14	14	16	15	15	15	15	14	14	16	16	15	15	15	15	14	14	14	14	—		
71.43%																														
专业人员持续在岗率																														
其他人员（行政、后勤等）	行政主管	21	任妙钰	2022.8.4	2022.8.4-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	
	行政人员	22	邓志敏	2019.5.7	2019.5.7-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	
	活动助理	23	黄营营	2022.2.14	2022.2.14-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	
	活动助理	24	朱泮永	2022.3.21	2022.3.21-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	2023年3月31日离职
	活动助理	25	吴火珍	2023.2.3	2023.2.3-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	2023年2月13日入职，2023年3月27日离职
	活动助理	26	蔡海亮	2023.2.3	2023.2.3-完成一定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	2023年2月3日入职，2023年5月31日离职
	活动助理	27	罗嘉炜	2023.3.20	2023.3.20-完成一定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2023年3月20日入职，2023年4月21日离职
	活动助理	28	许少如	2023.5.4	2023.5.4-完成一定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2023年5月4日入职，2023年7月31日离职

