

2022—2023 年度白云区嘉禾街社工服务站 中期评估报告

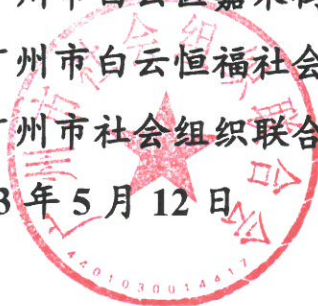
项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区嘉禾街道办事处

项目承办方：广州市白云恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 5 月 12 日



2022—2023 年度白云区嘉禾街社工服务站中期 评估报告

嘉禾街社工服务站（简称嘉禾社工站）中期报告，是专业评估人员通过对嘉禾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 名工作人员对嘉禾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。嘉禾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

2023 年 5 月 12 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对白云区嘉禾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，对嘉禾社工站的项目管理、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

嘉禾社工站结合《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

评估小组对嘉禾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，对嘉禾社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据嘉禾社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成嘉禾社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及嘉禾社工站，并由嘉禾社工站转发给嘉禾街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、嘉禾街道办事处，以及嘉禾社工站的反馈意见，形成最终报告，发给白云区民政局，并由白云区民政局转发给嘉禾街道办事处和嘉禾社工站。

（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

嘉禾社工站位于白云区嘉禾街鹤龙二路 63 号，于 2012 年 7 月开始，由广州市白云恒福社会工作服务社负责运营。嘉禾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 2 月 28 日，社工站配备工作人员 22 名，其中社工专业人员 16 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 11 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 5 名。此外，社工站配备督导 7 名（机构聘任 6 名，双百督导 1 名），从事社会服务 6 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2022 年 8 月 16 日至 2023 年 8 月 15 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 779 个，家庭探访 805 个，分别完成协议指标量的 144.26%、64.92%；个案接案 49 个，结案 35 个，服务 261 节，分别完成协议指标量的 70%、62.5%、69.05%；完成小组 28 个，159 节，服务 1413 人次，分别完成协议指标量的 62.22%、58.89%、104.67%；完成社区活动 45 次，服务 4005 人次，分别完

成协议指标量的 75%、222.5%；发展志愿者 96 名，培育志愿者骨干 21 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者培训 12 次，分别完成协议指标量的 48.24%、77.78%、150%和 100%。（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，嘉禾社工站各项指标基本完成，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）人员配备方面，截至 2023 年 2 月 28 日，社工站工作人员应到 130 人次，实到 140 人次；社会工作者应到 91 人次，实到 109 人次；社工专业人员应到 130 人次，实到 140 人次；社会工作专业人员 16 人，占社会工作者人数 14 人的 114.29%；从业两年及以上社工 15 人，占社会工作者人数的 107.15%；持续在岗 16 人，稳岗率达 114.29%。现有督导 7 人，其中外聘督导 2 人，内部督导 4 人，双百督导 1 人，督导按要求完成相关督导任务，社工继续教育培训完成时数达标，社工对督导满意度达 94.71%。

（2）行政管理方面，站点建有比较完善的人事和行政管理制

度，机构依法与同工签订劳动合同，并按照规定落实同工的休假等

福利待遇；对社工站基本情况，服务对象需求及台账、社区资源图，服务项目以及服务成果展示等内容及时公开，做到详尽、规范，并及时披露所接受捐赠、资助与服务对象受益等情况，主动接受公众监督。

（3）专业规范管理方面，有个案小组，社区服务等专业服务规范流程和指引，定期开展社会工作价值观与专业伦理考核；制定同工绩效考核办法，对同工工作能力，工作态度、工作成效进行定期评核，同时，建立了中心主任会议，主管会议，各项目会议等工作机制，设立服务意见反馈信箱并定期收集登记群众意见，促进自身服务质量持续改善。

（4）社会资源链接成效明显，截至 2023 年 2 月 28 日，完成资源链接总价值 244296.98 元，其中人力资源 6382.5 元（287.5 小时），物资 231414.48 元，资金 6500 元，完成总价值要求的 48.86%。

2.需要关注的地方

（1）场馆管理方面，建议增加场馆内逃生指引指示，各功能室相应配置灭火器等消防安全设施，定期组织开展逃生演练等，不断提升应急处置能力。同时进一步优化卫生间等公共区域的卫生保洁管理。

（2）建议提升项目影响力和宣传覆盖面。建立宣传工作相关机制，制定宣传年度工作计划，专人统筹跟进项目宣传和成果总结

推广工作，加大项目推广和成果宣传的力度，不断提升项目的社会美誉度。

（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）社工站的服务内容契合辖区服务需求和街道党工委、办事处的工作部署及要求。社工站从社区居民服务需求出发，在街道党工委、办事处的领导下开展疫情防控工作、兜底群体关怀服务、垃圾分类共建计划、社区社会组织及志愿者培育工作、儿童安全社区共建计划等，较好地发挥了社工站的服务阵地优势和专业优势，服务受到购买方的认可和服务对象的好评。

（2）社工站能够积极链接资源支持困境群体。社工站与辖区各类组织进行多方联动，筹集社会资源链接总价值近 25 万元，用于困境群体实现微心愿、居家安全改造、助学、关怀慰问等，缓解了困境群体的经济压力。

（3）社工站的社区社会组织及志愿者培育工作成效明显。社工站培育了 1 个社区社会组织和 3 个志愿服务队伍，新注册志愿者有 96 人，培育志愿者骨干 21 人，社工带领志愿者围绕辖区服务需

求开展垃圾分类、古树保护、困境群体探访等工作，在社区营造了良好的志愿服务氛围。

（4）社工站重视服务宣传，社会影响力较好。社工站通过制作项目宣传手册、汇编和宣传视频等，向服务对象普及服务内容，通过微信公众号上发布推文 57 篇，阅读人次达 8453 人次。在中国新闻网·广东、双百工程公众号、广州市社会工作协会公众号推广项目服务，媒体新闻 6 条，提升了社工站服务的知晓度及社会影响力。

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）建议进一步完善项目服务制度及工作机制。从评估现场看，社工站的服务整改机制、服务备案机制、“一社区一社工”机制、困境群体主动探访机制、“两学一做”学习教育常态化制度等存在制度缺失或者内容描述不够清晰具体等问题，社工站需系统对照评估指标体系要求，结合工作的实际情况，修订和完善各项服务制度和工作机制。

（2）建议进一步完善服务整体规划。一是在服务需求调研方面，要进一步明确项目想要介入的问题，对问题的表现进行描述，

建立项目介入前的基线数据，对问题的成因进行分析，以便在制定项目目标及项目策略的时候可以对症下药、有的放矢。二是完善服务的整体规划和思路的呈现。例如项目希望建立“四美”社区（关系美、心灵美、素质美、环境美）应对关系、心灵、素质、环境等的现状及项目介入后的预期改善情况进行描述和界定，“服务总体框架”除了画图之外，应对该图的思路进行文字说明，从而更好地呈现服务思路。

（3）建议进一步加强社区慈善基金发展。社工站目前虽然已经建立了社区慈善基金和慈善捐赠站点，但本年度的社区慈善基金入账金额仅有 20 元，未能很好地发挥社区慈善基金的作用，站点应加强社区慈善基金筹资工作，建立“社工+慈善”互助平台，展开多维度的公益服务。

（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）社工站党组织建设情况较好。社工站虽然未成立党支部，但是能够依托广州市白云恒福社会工作服务社党支部建立党小组，每月定期组织小组成员结合主题教育和站点服务开展学习、交流思

想，做好教育、管理和监督等，党小组学习、会议等记录较为清晰。

（2）社工站能够积极协助望岗经济联合社党委深入推进党建引领城中村治理专项工作。社工站通过走访、参加嘉禾街“大工委”联席会议、望岗经济联合社“大党委”联席会等形式，了解城中村治理专项工作情况、出谋献策，并联动志愿者组织参与解决共享单车和电动自行车不文明停放等问题，探索“一核多元”城中村治理工作机制。

（3）社工站能够聚焦群众关切，积极发挥社区党组织战斗堡垒作用，协助街道党工委做好疫情防控工作。积极响应街道党工委、办事处关于疫情防控工作部署及要求，全力配合街道疫情防控工作安排，带领全体党员社工、入党积极分子、团员社工及其他社工，发挥专业优势开展兜底关怀服务及红棉热线服务、涉疫人员排查服务、社区咨询手机及社区资源协调服务等。

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）建议进一步加强需求调研工作。一是需求调研结论要有佐证依据。例如问卷调查总结的结论是“社区居民文化素质差”“望岗辖区内居民稳定率较高”等，但是在调查问卷中没有与之相对应

的问题。二是服务建议要跟调研结论呼应。例如服务建议“开展丰富多样的社区精神文化活动……营造和谐的社区氛围”“针对社区弱势群体开展个性化服务”，但是在需求调研结论中没有关于社区缺乏精神文化生活、社区不和谐等观点，也没有关于社区弱势群体需求方面的调研结论。

（2）建议进一步完善服务规划及成效呈现。在服务规划方面，针对年度目标制定可衡量的评价指标，将年度计划中的服务内容细化成具体的项目活动，并制定各项活动的实施时间表。在成效呈现方面，增加本项目的服务对象改善情况及社区问题解决情况的前后测对比说明。

（3）建议进一步呈现本项目中党员发挥作用的情况。一是在自评报告中，建议对党员的参与人数、参与人次和服务人次数等进行总结说明。二是在具体的服务文书、签到表中对服务提供者中的党员进行标注、对党员发挥作用的情况进行描述。

（六）重点项目——“齐参与，共受益”垃圾分类项目

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）项目的设置回应了嘉禾街作为白云区垃圾分类重点整治地区的实际情况，调研了嘉禾街垃圾分类的情况，并对嘉禾街9个

社区的若干个垃圾分类点进行了社区走访，了解垃圾分类每个社区的具体情况。

（2）项目开展了大量的垃圾分类的活动，通过运用“线上+线下”结合，形式多样，包括游戏互动、知识竞赛和志愿服务等。

（3）社工通过整合社区资源，联动嘉禾街垃圾分类知识科普中心，在“职能部门+社区+社工+栋长”的联动机制中积极发挥作用，助力嘉禾街垃圾分类“栋长制”推广宣传，推动嘉禾街城中村强制垃圾分类。

（4）培育成立了 12 人的智多分志愿服务队，主要开展垃圾分类的入户宣传和社区宣传。同时以“环保+公益”的模式关注辖区内的困境人群，给长者以精神支持。

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）建议进一步优化项目年度服务计划。调研时了解到了不同社区的方向重点不一样，有些社区的重点是设施设备的完善，多设置垃圾分类投放点；有些社区加大垃圾分类宣传力度，增加宣传活动；有些社区暂无实施栋长制，有些已经实施，但还未有效等。将年度计划的落实到具体的社区中，精准回应不同社区的需求，不同社区细化不同的垃圾分类方向，阶段性地总结垃圾分类活动对社

区垃圾分类改善情况的成效，进行对比分析。

（2）建议加强总结垃圾分类中好的方式方法经验，提炼工作模式，总结服务案例，以便于后续更好地开展服务。

（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）项目本年度能够对一般青少年及困境青少年进行分类需求调查，调查报告能够合理反映不同类别的青少年服务需求，并制定了相应的服务计划，针对计划能在年度服务中积极落实跟进，指标完成情况较好。

（2）项目针对困境青少年能够做到服务全覆盖，并能够根据服务对象实际情况开展常态化的电访、探访的跟进，在服务过程中充分整合社会资源利用政策支持、物质提供、满足微心愿等形式为辖区内青少年解危纾困，得到了服务对象的好评及肯定。

（3）项目针对一般青少年能够与辖区内学校合作密切，联动学校开展青少年驻校服务，利用多元化的服务手段为在校青少年开展心理健康恒常服务；其次，项目能够利用优势视角挖掘一般青少年特长，鼓励青少年参与社区志愿服务。

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）建议项目逐步优化困境青少年建档，针对评估结果设计精细精准的服务计划。目前档案中的服务计划过于简单，不够详细具体，导致社工跟进无依据无指引；其次，项目社工在服务记录层面仍需加强，应充分体现社工服务跟进的专业性。

（2）建议项目在有限的服务指标中开展更具针对性的服务，便于更好地满足服务需求。目前项目开展的小组与社区活动产出主要为普及性、预防性服务指标，项目更应根据调研的服务需求开展有针对性的发展及治疗性的服务内容，使服务纵向发展，突显服务成效。

（3）建议项目进一步加强辖区内一般青少年与重点青少年的服务的互动与共融。项目可利用结对帮扶、服务分享和活动共融等多元化服务形式，发挥一般青少年较强的志愿实践动机，促进困境青少年的非正式支持网络，形成社区良好的朋辈互助氛围。

（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）本年度服务计划提出“三好”（即好身体、好朋友、好心情）的积极老年生活理念，具备简单易懂、好上口等便于传播的特点，对于向长者群体传递健康老年生活理念能够起到良好的促进作用。

（2）长者服务社工善于挖掘服务使用者的能力与潜能，促进长者从使用者到服务提供者的角色转变，比如社工会邀请参与健康管理服务并具备一定“三高”健康管理知识的长者去从事健康知识宣传的志愿服务，一方面让长者志愿者重温 and 巩固了学过的健康管理知识，另一方面来自同辈的接地气介绍让长者更容易吸收有关健康管理知识。

（3）本年度服务过程中，长者社工较好地落实“一社区一社工”的联动机制，积极与各居委会沟通并了解各社区的需求，社工结合社区需求来开展有关长者服务，比如在科甲社区开展了长者“三高”健康管理宣传活动。

（4）长者服务积极链接和整合各类社会资源，如广州市慈善会、广州志愿者协会、广东狮子会等为辖区内重点长者提供物质上的帮扶，资源共折合人民币 12215.3 元，增强了社区内长者的社会支持网络，丰富了长者日常休闲娱乐生活，增加了长者健康管理的能力。

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）关于好心情服务板块，建议围绕正向情绪、积极的自我评价等入手，协助长者培养健康心理状态；比如手工兴趣类小组的成效评估方面，不要只局限在动手能力提升，也可从社交功能提升、自尊自信和自我价值感等方面去评估，更好地展现社工服务的专业性。

（2）建议社工在行动策略上可以更多地发挥自己的主动性。重点长者的跟进服务方面，从目前探访服务的记录来看，社工作为一个监管者角色，每月更新长者情况，难以展现社工的服务价值，要发挥主动性，去积极影响长者的观念，倡导三好长者理念，提升本地长者的生活素质。

（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）项目为困境儿童、低保低收和残康家庭等重点群体一人一档分类建档，多年来一直保持持续性的定期探访、跟进，掌握重点人群的服务需求。

(2) 项目开展了丰富的儿童发展、亲子关系的活动，提升了儿童的人际交往等能力；扩大和增强了困境家庭的社会支持网络；提升了个人及家庭处理困难的能力。

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) 建议加强小组服务的专业性。在小组服务中通过小组的活动形式融合小组目标进行设计，当发现服务的设置和技术与服务对象或服务目标不匹配时，要灵活调整服务形式。

(2) 建议需求调研的内容和服务的方向更紧密地结合起来，多开展如爸爸在家庭教育中的参与和角色的发挥的服务，这对孩子的成长和发育有积极的影响。

(3) 建议逐步深化家庭项目的服务。多样化服务手法、灵活运用新媒体手段进行服务开展，打造家庭服务的品牌，扩大服务覆盖面和知晓度。

(十) 特色项目——“天使守护”儿童安全社区共建计划

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）项目以关注辖区内儿童安全问题为核心切入点，通过“安全+”“守护+”“共建+”三个服务板块的内容，推动社区居民参与儿童安全保护行动，项目整体逻辑框架清晰，执行落实到位，服务过程中积极整合辖区内外资源，为建设儿童友好社区环境打下了良好的基础。

（2）项目联动多个单位，共同打造儿童安全空间—美丽小禾的家，并通过多元化的安全性活动、趣味性较强的可视化的安全宣传产品、组建儿童保护志愿队等形式，使辖区内儿童及家长掌握及提升自我安全保护知识和意识，整体服务得到了相关合作方及服务对象的认可。

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）建议项目进一步充实美丽小禾的家的服务内容，探索辖区内儿童议事厅等服务，充分发挥小禾的家功能及作用，使儿童也能建言献策，促进儿童社区参与。

（2）建议项目培育志愿者团队开发安全相关课程，使志愿者能够自主参与到小禾的家日常服务与运营，逐步推动及回应社区自治的目标及期待。其次，进一步促进家校社联动，共同关注及推进儿童安全防护议题。

三、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。本次嘉禾社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对嘉禾社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，嘉禾社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：白云区民政局、嘉禾街道办事处、嘉禾社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，嘉禾社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区嘉禾街社工服务站在白云区民政局、嘉禾街道办事处的大力支持下，在广州市白云恒福社会工作服务社的努力下，已成功运营 10 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 10 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，未来嘉禾社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：



1. 建议社工站进一步加强资源链接工作。本年度的社区基金入账金额较少，未能很好地发挥社区基金的作用，希望加大社区基金的筹集力度，整合社会资源，建立“社工+慈善”互助平台，提高社会资源链接能力。

2. 建议社工站进一步提升服务的社会美誉度。建立宣传工作相关机制，制定宣传年度工作计划，对一些比较成熟的服务经验通过各种宣传渠道加以总结宣传，并积极向媒体推送，提升社工站服务的社会知晓度和美誉度。

3. 建议社工站进一步加强需求调研工作。采用“定量分析+定性分析”相结合的调研方式，通过大量数据、论证依据进行分析得出调研结论，再根据结论给出相对应的服务建议，以保证服务建议能更好回应服务需求。

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

