

社旗县民政局 2022 年乡镇（街道）社工站服务项目

末期评估结论报告

承接主体：南阳益博社会工作服务中心

评估单位：南阳市人人社会工作服务中心

评估时间：2023 年 10 月 15 日

评估结论报告

一、项目基本情况

本项目由南阳益博社会工作服务中心与社旗县民政局签署 2022 年度乡镇（街道）社工站服务采购项目协议（采购项目编号：社财采购竞争性磋商-2023-1）。

（一）服务期限

2022 年 9 月 1 日至 2023 年 8 月 31 日。根据社旗县民政局的要求，项目实施顺延 1 个月，截止日期为 2023 年 9 月 30 日。

（二）项目金额

壹佰玖拾万叁仟捌百元整（1903800.00 元）。

（三）项目目标

社旗县民政局 2022 年乡镇（街道）社工站服务项目，建设 16 个乡镇（街道）社工站。按照“融合发展、强化兜底、深入基层、专业引领”的工作原则，不断扩大社会工作服务范围 and 受益人群，持续增强社会工作专业作用和服务成效，培育扶持一批扎根基层的社会组织，建设一支专业化、本土化、社会化的社会工作人才队伍，推动乡镇（街道）社工站与未成年人保护服务中心、特困供养服务机构、残疾人康复托养等民政事业单位和社会公共服务平台、项目联建联动，为困难群众和特殊群体提供政策落实、心理疏导、资源链接、能力提升、社会融入等专业社会工作服务，提升民政服务对象的安全感、幸福感、获得感。

（四）服务对象

根据《社旗县街道(镇)社会工作服务站服务内容清单》，按照政府购买服务资金使用方向确定的民政服务对象，聚焦民政领域社会救助对象（一老一小、城乡低保、特困供养、残疾人、流浪乞讨人员、临时救助等）开展具体实践工作。

二、评估方法

为客观公正开展评估，南阳市人人社会工作服务中心根据民政部、河南省民政厅和社旗县民政局关于社会工作服务中心项目实施有关要求以及服务项目合同约定，采用评委集中实地评估的方式，评估工具主要是根据双方合同以及《项目评估指标体系》，通过听取介绍、实地查看、查阅资料、面谈（访谈）、电话访问五种方式，对项目运营管理、项目沟通协调机制、财务管理及人力资源配置与管理、各领域服务质量、服务对象满意度评价等五大方面进行评估。

1. 听取介绍。由项目负责人介绍项目运营及服务情况、各项指标完成情况，购买方与项目驻地领导介绍对项目的支持与评价情况。

2. 查阅资料。查阅项目管理、人事、财务管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3. 面谈。主要与购买方负责人、承办机构负责人及财务人员、社工和服务对象进行访谈，了解相关情况。

4. 电话访问。随机抽取服务对象，电话访问各领域不便到项目进行面谈的服务对象，了解项目服务开展情况。

三、项目运营管理情况

（一）值得肯定的地方

1、项目建立了完整的乡镇街道社工站服务体系，孵化建立了社旗县社工服务指导中心作为乡镇街道社工站的管理、协调机构，16个乡镇街道均配备了2名以上的社工，搭建了民政服务的重要阵地、社工服务的创新载体、慈善社工的融合发展，成为全市乡镇社工全覆盖的典型，值得肯定。

2、项目开启了社会公开招聘，通过笔试、面试和政审的创新实践，起到了重要的示范效应。

3、在项目运营服务中，机构积极协调县民政局和16个乡镇街道和县级指导中心项目硬件设施和办公设备等，满足了项目社工办公的需要，安全、宣传等标识也根据需求配置。

4、项目实施中建立了乡镇街道社工成长的专业督导、实训实践、专业成长，先后开展能力提升培训6期、集中跟进式督导，形成了良好的学习实践服务氛围，2023年一次性通过社工师考试的人数达到14人。

5、项目沿用机构较为熟悉的规章制度，均按照评估体系的要求进行对照设计，且形成了较为完整的项目管理制度指引，开展了专题调研，有社工日志和社工台账，便于社工在日常的服务中开展工作，提高工作质量和效率。

6、项目人员分工较为合理，架构清晰，且项目人员对项目情况及目标较为熟悉。项目团建、督导、培训等都有详细记录。

（二）需要关注的地方

期待项目能根据服务发展情况争取不断完善硬件设备的配置,如设置独立个案室、建立社工站多功能服务空间等。

四、项目服务开展的情况

(一) 服务总量及服务进展、服务指标:

服务项目	项目分类	计划目标	实际达成
社工站 购买服 务项 目	需求调研	充分调查、了解县困难群体的数量、分布状况、特征、需求等,形成2份完整、有效的调研报告。并根据调研结果制定1份完整的年度计划。	完成调研报告2篇,根据调研结果制定1份完整的计划方案和16个乡镇街道年度计划
	居家探访 电话访问	各类民政服务对象,统筹做好救助对象、孤儿和困境儿童、特殊困难老年人、残疾人等几类重点人群进行探访,每个乡镇(街道)社工站探访不低于160人次。	完成以社会救助为主要对象的探访16个乡镇社工站均达到160人次以上,全年合计达到2765人次
	个案工作	根据摸底排查确定救助对象,进行个案服务,每个乡镇(街道)社工站完成个案服务≥6例,建档并进行精准跟踪服务,缓解服务对象困难,切实满足服务对象需求。	完成全县救助对象核查,进行个案服务,16个乡镇(街道)社工站完成个案服务均大于6例,建档并进行精准跟踪服务,缓解服务对象困难,切实满足服务对象需求。全县完成个案服务103人
	小组工作	各类民政服务对象,统筹救助对象、困境儿童、特殊困难老年人、残疾人等几类重点人群开展专业小组活动,每个乡镇(街道)社工站开展小组活动≥6个,每个小组活动节数≥4节。	16个乡镇(街道)社工站开展小组活动均≥6个,每个小组活动节数≥4节,完成小组活动106个,445节。
	社区活动	每个乡镇(街道)社工站自行组织针对民政服务对象的社区活动≥6场。	16个乡镇每个乡镇都在6场以上,全年完成109场
	培育志愿者	引导辖区内广大党员干部、群众积极参与志愿者服务活动。每个站点每年至少培育一支≥10人的志愿者队伍。及时录入志愿者服务项目及时长。	每个乡镇街道社工站均建立了10人以上志愿者服务队,全县建立17志志愿服务队,并记录志愿服务时长

继续教育	驻站社工接受继续教育学时 ≥60 学时。	开展集中培训 6 次，网上继续教育均达到 60 小时以上。
亮点展示	打造民政社会救助品牌项目不低于 2 个。项目服务专业探索文章 2 篇，项目成果手册 1 本。	打造社工助力基层社会救助、社会救助与慈善社工融合发展，专业探索文章 2 篇，其中一篇发表在《中国社会工作》杂志上，形成项目手册 1 本
媒体报道	项目团队县级及以上媒体报道不少于 5 篇	项目在县级以上媒体报道 18 篇
满意度指标	服务对象满意度指标 ≥ 百分之 90	95%

服务的指标量均完成协议量的100%以上，对项目社工的服务给与肯定。

（二）项目服务

1. 值得肯定的地方

①项目指标量完成的较好，均已超过指标量的100%，有的达到200%，完成量较好。

②服务内容、服务形式的开展符合服务对象的需求，更加容易被服务对象接受；已经与服务对象建立专业服务关系，为了进一步了解服务对象的需求，奠定了一定的基础，值得肯定。

③项目实施具有创新性。作为全域社会工作服务，项目较好的服务了社会救助、关注一老一小一弱、发挥了社工资源整合和跨领域合作的优势，完善了社会救助社会化创新，具有较好的示范带头作用。

④项目的年度服务思路较为明确，均进行前期的调研，并形成调研报告；入户探访、服务记录有进行清单式的整理。项目社工表现出了较强的服务热忱，能够用心的关注服务群体现状。

2. 需要关注的地方

建议对一老一小一弱，尤其是其中较为特殊的个体，进一步开展高质量专业服务还不够，期待加强服务能力更好的掌握服务对象的具体需求，提供更优质的社工服务。

五、项目协调沟通机制建设情况

（一）值得肯定的地方

项目制定了比较完善的沟通协调机制，项目社工与民政局、街道、社区等均保持畅通的沟通，并有沟通联系记录，归档命名为对外沟通记录表，较为规范。同时，项目也较为注重内部的例会召开，运用团队管理服务指标安排、问题解决、工作分工等，值得欣赏。

（二）需要关注的地方

项目通过前期的沟通合作，已建立一定合作支持网络，建议项目分析支持网络的需求期待及可利用的资源，从而推行有策略性的沟通和合作。

六、中心财务管理、人力资源配置及管理情况

（一）值得肯定的地方

1、财务管理方面：

截至2023年9月30日止，本项目整个服务周期财务运行情况基本符合与社旗县民政局签订的服务协议的有关规定。

2、人力资源配置及管理方面：

项目在全县16个乡镇每个乡镇均配备2名社工，在县社工指导中心配备专职，同时配备3名内部督导，内部督导获得高级社会工作资格证，对项目社工及服务内容能够给与一定的支持，如文书批注、情感支持、专业培训等。

（二）需要关注的地方

项目社工的专业性需要进一步加强，需要加强对社工的专业性进行培训，提高理论和实践水平，为服务对象提供更好的服务。

七、服务对象满意度情况

（一）值得肯定的地方

本次服务对象满意度调查随机选取了10名服务对象进行了入户走访、20名服务对象进行电话访谈，在针对项目运作及服务内容等问题上，在电话访谈中，调查对象对以上各项调查内容都给予了较高评价，显示出他们对项目提供的服务内容及其形式非常的满意，值得肯定。

（二）需要关注的地方

调查中也了解到项目开展的服务宣传途径主要是通过传统媒体、自媒体、外展活动或摊位宣传的方式进行，建议多发掘有效的宣传渠道，如与学校、企业沟通，进校园、企业内进行宣传。

八、总结

该项目根据末期评估指标体系综合打分 86 分（满分 100 分），属于优秀。

社旗县乡镇街道社工站在试点的基础上实现全覆盖，推动了社工服务本土化、专业化、大众化的实践，在全市乃至全省具有重要示范意义，用社工的服务方法介入社会服务特别是社会化救助对象服务，关注一老一小一弱，聚焦群众急难愁盼，强化党建引领，实施慈善社工融合发展，项目社工的努力与实践都是宝贵的经验，值得肯定与整理。作为专业社工机构，开展社工站的实践与探索，在基础服务、专业服务和特色服务上已经有了一定成效，值得总结经验，萃取亮点。

当然期望项目借助评估之契机检讨及反思，策略性衔接好服务对象、机构及民政局、街道、社区的期望、认识；另外机构层面需要创设更多的机会，让项目社工多参加机构及行业举办的相关培训，让社工对服务信念、对角色的把握有更清晰的认识。同时，通过发挥督导作用，加强培训与督导的力度，促进社工服务能力的提升，争取在社会救助、儿童关爱、养老服务、慈善等领域能创建出品牌服务项目，也令社工个人有所发展。

南阳市人人社会工作服务中心

2023 年 10 月 15 日



