

温县乡镇（街道）社工服务站项目 中期评估报告

温县乡镇（街道）社工服务站服务项目经招标，由温县怀慈社会公益发展中心承接运营。项目周期自 2025 年 6 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日，年度服务金额为 74.9 万元。根据我县实际情况和服务对象需求，社工站主要服务领域为：社会救助、养老服务、儿童福利、社区治理、社会事务和人才建设等。

二、评估方法

本次中期评估由温县民政局社会事务股（慈善事业促进股）根据《河南省乡镇（街道）社会工作服务站项目实施方案（试行）》对社工站日常运营和服务开展情况进行综合评估。

三、评估原则

（一）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。

（二）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。



(三)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。

(四)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方持续改善服务成效和质量。

(五)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。

(六)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。

四、购买方评估情况

(一)值得肯定的地方。

购买方代表认为,项目运营方的工作主要有以下几点值得肯定:



1. 站点管理方面：进一步优化社工站内部管理制度，完善绩效考核与激励机制，推动站点管理标准化、流程化。完成制度上墙及电子档案系统初步建设，实现信息共享与动态管理，提升运营效率。

2. 服务有需求群众方面：协助乡镇民政部门服务民政兜底对象，有效缓解基层民政经办人员不足问题。半年来，累计走访低保对象、孤儿、事实无人抚养儿童、留守儿童及高龄老人等服务对象 386 人次，服务对象建档 97 份，协助 120 名群众申请残疾人两项补贴；协助 156 名高龄老人申请高龄津贴。

3. 服务开展成效方面：实施党建引领“社工+慈善”，温县乡镇（街道）社会工作服务站逐渐深入人心。在项目运营半年来社工站组织社区服务活动 11 次，参加志愿服务志愿者 13 人，受益群众 690 人次；其中，“关爱心灵，社区同行共愈” 聚焦群众心理健康需求，提供情绪疏导与支持服务；“九九重阳节，爱心送温暖” 面向老年群体开展慰问与陪伴活动，传承敬老爱老传统；“‘扭’创小天才 快乐伴成长” 关注儿童综合素质提升，通过趣味活动助力成长；“拒绝家庭暴力，共筑和谐家园” 强化家庭反家暴意识，维护家庭和谐稳定。同步开展“掌握技能 乐享生活”、“心晴港湾,重塑希望” 康复性训练小组 “老有所乐，健康晚年”、“未来充满阳光” 等心理支持小组等 11 个小组工



作，服务 428 人次，有效提升了参与者的生活技能，并显著缓解了其心理压力。在困境群体服务全覆盖的基础上，社工站还积极链接资源，为 253 名困境儿童捐赠彩笔、台灯、羽毛球拍、玩偶等物资，并配套开展厨艺教学、安全教育、课业辅导、社区环保等共计 24 场特色活动，服务 326 人次，既满足物质需求，更注重能力提升与精神关爱，全方位助力困境儿童健康成长。

4. 推进工作进度方面：运营方每周五开展一次培训督导会，汇报讨论工作进度与工作成效；要求社工完成周报和月报，呈现出本周和当月的工作内容、工作完成率、工作照、工作总结以及接下来的工作计划，以此理清工作思路，更好得推进接下来的工作。

5. 社工能力提升方面：运营方组织社工站社工共参加培训 23 场，培训时数达 57.5 小时。通过积极开展培训学习，进一步提高社工人员的综合素质和专业技能，推动社工站社工服务更加专业化，规范化。

6. 服务成效展示方面：通过整理社工周简报、月简报，积累社工活动的图文资料和拍摄的视频资料，在温县怀慈社会公益发展中心的微信公众号平台向社会宣传展示。

（二）需要关注的地方。

温县怀慈社会公益发展中心作为项目运营方在今后工作中需关注以下几点：



1. 服务深度与个性化不足：部分站点在服务设计上仍偏向常规化、标准化，对服务对象的个性化需求回应不够充分。需加强需求调研与评估，推动服务从“有”到“优”转变，提升服务的精准性与深度。

2. 乡镇（街道）社工站的社工的持证率不高。社工队伍专业结构有待优化；部分社工在复杂案例处理、专业服务方法运用、资源整合联动等方面的能力仍显不足，面对服务对象的个性化、深层次需求时，服务的专业性与有效性有待提高；专业督导的针对性与持续性不足，对社工日常服务中的具体问题指导不够及时、深入，督导效果有待进一步强化。

3. 资源整合与可持续性：虽在资源链接方面取得一定成效，但外部资源依赖度较高，本土化、可持续的资源网络尚未完全建立。需加强与社会企业、基金会等机构的长期合作，构建稳定多元的资源支持体系。

五、结束语

通过评估，在运营方面，社工站团队稳定，各项管理工作细致有序；村、社区资源有效整合，与购买方、合作方有效联动，服务沟通合作情况积极，各项服务指标完成度较好。在提供服务方面，社工站服务框架清晰，服务层次分明，系统化程度较高，服务切入点把握较好，服务计划具体、明确，能很好地回应服务区域发展需要，有效地协助了购买方、乡镇（街道）解决问题，体现了辖区特色。在服务成效方面，



社工站协助调查各乡镇低保户情况、对新增低保入户调查维持良好的群众基础，并通过组织“九九重阳节，爱心送温暖”、“拒绝家庭暴力，共筑和谐家园”等一系列活动，真正做到了为群众办实事，获得了居民的一致认可和肯定；资源链接成效突出，与乡镇（街道）、村委会、各职能部门沟通合作良好，主动为困境儿童申请台灯、彩笔等物资，各方对社工站服务的评价良好。

经评估，温县乡镇（街道）社工站项目6月至11月实施评定为优秀，达到合同二次支付要求。

