

## 服務表現監察制度

評估探訪、突擊巡查及收集服務使用者意見（二零零九至一二年度）

### 常見問題

<b>問 1：</b>	<b>社署按什麼原則揀選服務單位進行評估探訪和突擊巡查？</b>
<b>答 1：</b>	<p>社署按「十選一」的原則及下列訂明的準則揀選服務單位進行評估探訪或突擊巡查：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 社署會從每間服務營辦機構轄下的每十個服務單位中，揀選一個單位接受評估探訪或突擊巡查。</li><li>• 如服務營辦機構營辦超過十個服務單位，社署會以四個主要服務類別（即家庭及兒童福利、安老服務、康復及醫務社會服務，以及青年及感化服務）下的每十個服務單位，揀選一個接受評估探訪或突擊巡查，藉以涵蓋不同的服務範疇。</li><li>• 社署會從每間服務營辦機構轄下的每十個被揀選單位中，揀選一個接受突擊巡查。</li><li>• 如服務營辦機構只有一個被揀選的服務單位，有關單位按既定揀選原則進行突擊巡查。</li></ul>
<b>問 2：</b>	<b>在二零零九至一二年度，有什麼提升服務表現監察的措施？</b>
<b>答 2：</b>	<p>為落實整筆撥款獨立檢討委員會(檢討委員會)在二零零八年十二月發表的整筆撥款津助制度檢討報告的其中一項建議，社署除了定期的評估探訪及為調查投訴而進行的突擊巡查外，會更頻密地巡查服務單位，亦會基於一般質素保證需要而按抽樣揀選服務單位進行突擊巡查。此外，檢討委員會亦建議社署評估人員在巡查期間有系統地收集服務使用者的意見。</p>

問 3：	就評估的範圍而言，評估探訪和突擊巡查有何分別？
答 3：	兩者的評估範圍是沒有分別的，兩者均包括根據現有協議的條款評估服務單位執行服務質素標準、基本服務規定和其他方面服務表現的情況。
問 4：	就評估的方法而言，評估探訪和突擊巡查有何分別？
答 4：	一如評估探訪，突擊巡查是透過實地視察、與職員和服務使用者面談及審閱文件進行評估，只是突擊巡查是沒有預先通知的。
問 5：	社署評估人員如何在評估探訪和突擊巡查期間收集服務使用者的意見？
答 5：	除了在評估探訪中與被揀選單位預先安排的服務使用者面談，以收集及了解有關服務單位在須接受評估的服務質素標準方面的表現和意見外，社署評估人員會在每次評估探訪或突擊巡查期間，隨機揀選約三至四位其他在場的服務使用者，收集他們的意見，以作整體改善服務質素。
問 6：	社署會在何時或如何進行突擊巡查，以及突擊巡查會歷時多久？
答 6：	突擊巡查屬於事先不通知的探訪，社署不會預先通知被揀選單位有關巡查的時間、日期和安排。在一般情況下，評估會在突擊巡查當日進行，並會在一日之內完成，當中包括由評估人員收集服務使用者的意見。不過，評估時間的長短會因應被揀選單位的服務類別和運作情況而有所不同。
問 7：	在進行突擊巡查時如被揀選的單位沒有備存足夠的文件及／或沒有服務使用者可供面談（例如巡查當日適逢單位的戶

	外活動；兒童之家的兒童暫時離院返家渡假），社署會作出什麼安排？
答 7：	評估人員會與被揀選單位的職員商討出示服務質素標準文件以供審閱的其他方法，例如被揀選單位可出示其總部以傳真方式傳送的有關文件。如在突擊巡查期間沒有遇見服務使用者，評估人員可與被揀選的單位商議，以便盡可能與服務使用者會面，例如在可行情況下等他們回來。簡言之，社署會因應被揀選單位的服務類別、實際情況，以及是否有職員和服務使用者在場，靈活採用適當的方法進行突擊巡查。
問 8：	如被揀選的單位因緊急及／或危急情況（例如停電及發生重大事故）而未能接受突擊巡查，社署會作出什麼安排？
答 8：	只有在非常罕見和特殊的情況下，社署經實地評估認為不適宜進行突擊巡查時（例如被揀選單位因出現了未能預見的情況而不能正常運作，或被揀選單位的所有基幹人員因有公務在身而未能與他們接觸），才會重新安排進行另一次事先不通知的突擊巡查。
問 9：	被揀選單位須就評估探訪及突擊巡查的評估結果採取甚麼跟進行動？
答 9：	<p>被揀選單位會在評估探訪／突擊巡查結束前獲告知評估結果。評估的結果及須採取的相應行動載列如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 就符合所有基本服務規定和指定服務質素標準相關準則的單位而言，服務營辦機構的主管／主席會在探訪／巡查日期起計六星期內獲發評估報告，而副本會另呈單位主管。</li> <li>◆ 就不符合基本服務規定及／或指定服務質素標準所訂準則的單位而言，服務營辦機構的主管／主席及單位主管</li> </ul>

	<p>會在探訪／巡查當日獲發一份「改善事項記錄」。而評估報告會於探訪／巡查日期起一星期內發給服務營辦機構的主管／主席，副本則另呈單位主管。服務營辦機構的主管／主席須於探訪／巡查日期起計四星期內，以書面向社署報告有關服務單位就不符合規定或準則之處而制訂的行動計劃。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 在服務質素標準的執行方面，被揀選單位會在探訪／巡查時獲告知其「優良的服務常規」及「可進一步改善之處」，而服務營辦機構則應就所指出的事項作出適當的跟進，並套用於整個機構及相類服務，以期持續改善服務。</li> <li>◆ 在探訪／巡查期間從服務使用者收集得到有關整體改善服務質素的意見，社署會作分析並在適當的情況下與非政府機構分享。</li> </ul>
<p><b>問 10：</b></p>	<p>如被揀選單位的營辦機構對評估結果持不同意見，又或是不同意評估結果，社署是否設有機制供有關的服務營辦機構提出意見？</p>
<p><b>答 10：</b></p>	<p>如服務營辦機構對評估探訪／突擊巡查評估報告的結果持不同意見，有關的服務營辦機構可在評估探訪／突擊巡查的日期起計三個月內要求津貼組覆檢評估結果。如在覆檢後雙方仍對評估結果持不同意見，有關的服務營辦機構可於覆檢日期起計三個月內就有關結果向社會福利署提出最後覆檢。</p>

社會福利署

津貼組

二零零九年十二月