

服務表現監察制度 2016-21年度 特別探訪計劃

2016年2月25日

社會福利署

Social Welfare Department

服務表現監察制度

- 自1999-2002年期間分階段推行，並於2003年4月全面實施。
- 評估主任會去被抽選的受津助服務單位及社署的服務單位進行評估探訪或突擊探訪。
- 探訪的目的是確保服務單位按《津貼及服務協議》／《服務文件》及十六項服務質素標準的規定提供服務。

服務表現監察制度

- 若有新的服務單位投入服務，而該服務類別對服務營辦機構而言乃屬新的服務，或該服務單位以嶄新模式提供服務，部門的評估主任也會到訪單位進行實地評估。
- 有關上述探訪安排已載於《服務表現評估手冊》內。

服務表現監察制度

- 目前抽選單位進行服務表現探訪是以機構為基礎，每三年為一週期，以十抽一為原則進行隨機抽選。
- 對於營辦十個單位或以下的機構，便不分服務範疇，只抽一個單位進行探訪（即不夠十個單位亦抽一個單位進行探訪）。

服務表現監察制度

- 對於營辦超過十個單位的機構，則會按四個服務範疇，於每一範疇以十抽一原則進行抽選。
- 由於服務營辦機構所營辦的服務單位數目不同，因此個別服務單位被抽選進行探訪的機會不一。

服務表現監察制度

- 對於只有一個服務單位的小型機構及在某一服務範疇只有一個服務單位的較大型機構，該單位在每一個週期均會被抽選作探訪。
- 而有部分單位則在過去四個週期均未被抽選作探訪。

2015-18年度監察週期

- 在整筆撥款督導委員第39次會議通過在2015-18週期引入兩項新措施：
 - 1) 對於過去從未被探訪的服務單位，會在抽籤時增加三支籤，換言之，該單位被抽中的機會是一般單位的四倍。
 - 2) 對於過去已被探訪三次或以上的服務單位，將進行簡化評估。

2015-18年度監察週期

- 在2015-18週期引入新措施後，有160個從未被探訪的單位被抽選作首次探訪。
- 若按簡單推算每個週期可探訪160個未被探訪的單位，部門仍需要四個週期（即12年），才可完成探訪所有未被探訪的單位。

特別探訪計劃

- 為了回應公眾對社署加強監察受津助服務單位的訴求，部門有需要加快於合理時間內探訪所有未被探訪的單位。
- 因此部門建議推行一個「特別探訪計劃」，由2016-17年度開始，以五年時間探訪所有未被探訪的單位。

特別探訪計劃

- 在風險管理及維持有效的服務表現監察的原則下，在2018-21探訪週期仍須抽選部份曾被探訪的單位作評估探訪，但可縮小規模，配合「特別探訪計劃」的推行。
- 為了諮詢相關機構的意見，部門在2015年11月27日，邀請了23間機構代表出席諮詢會議，這些機構均有十個或以上未被探訪的單位。

特別探訪計劃

- 考慮到機構的意見及平衡部門需要維持有效的服務表現監察，在推行「特別探訪計劃」及2018-21週期的探訪時，建議引入以下七項措施：
 - 1) 所有探訪均以預約方式進行；
 - 2) 所有探訪均會進行簡化評估；

特別探訪計劃

- 3) 評估服務質素標準項目將由兩天前公佈，改為兩星期前公佈。這措施亦會於2016-17年度開始應用於2015-18週期下的探訪（突擊探訪除外）；
- 4) 若單位同時接受部門的牌照事務處監管及巡查，可豁免評估部分相近的服務質素標準；

特別探訪計劃

- 5) 在2015-18週期已探訪的單位將獲豁免毋須在2018-21週期進行隨機抽選；
- 6) 在2018-21週期，部門只在過往已探訪的服務單位中隨機抽選5%作預約探訪(抽選時不分機構及不分服務範疇)，這是一次性的特別安排；

特別探訪計劃

- 7) 為了攤分機構間被抽中的機會和工
作量，建議每間機構最多只有一個
單位被抽選作預約探訪。

特別探訪計劃

- 「特別探訪計劃」的建議已於整筆撥款督導委員會第40次會議中討論並獲得支持。
- 「特別探訪計劃」將於2016年4月開始推行至2021年3月結束，為期5年。
- 將於2016年3月致函相關機構、部門的地區福利辦事處和相關服務科，通知其轄下未被探訪單位的名單。

特別探訪計劃

- 首先探訪單位數目較少的機構(即少於5個未被探訪單位)，以及部門的單位，並且與其餘有較多單位的機構開始商討探訪時間表。

- Q & A -
