

## 津贴及服务协议<sup>1</sup>

### 少数族裔外展队

(中文译本)

## **I. 服务定义**

### **简介**

少数族裔外展队（外展队）让少数族裔人士与主流福利服务接轨，透过及早识别有需要的少数族裔人士和介入，为他们提供一系列的服务，包括外展服务、电话查询服务、短期个案介入、长期个案支援、转介服务、小组及活动。

### **目的及目标**

2. 外展队旨在以外展手法主动接触及协助少数族裔人士，并让有福利需要的少数族裔人士与主流福利服务连系。外展队向少数族裔人士提供一系列的服务，以预防家庭问题发生、加强服务使用者的解难能力、改善家庭关系，以及强化支援网络，让他们能及早融入本地社群。

3. 外展队的具体目标是：

- (a) 透过外展服务提高少数族裔人士接触主流福利服务的机会；
- (b) 透过及早识别及介入，协助有需要的少数族裔人士处理问题、发展潜能及预防适应问题；

---

<sup>1</sup>这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用

- (c) 转介少数族裔人士使用合适的主流福利服务／主流服务<sup>2</sup>，并在转介过程中为他们提供所需支援，以便他们接受有关服务；
- (d) 与社区组织、清真寺、学校及福利服务单位建立网络，以有效提供服务；
- (e) 强化少数族裔人士的邻舍支援网络，让他们能及早融入本地社群；
- (f) 加深少数族裔人士与本地居民之间的了解，藉此促进社会共融和种族和谐；以及
- (g) 加强主流福利服务／主流服务单位前线人员对少数族裔人士的知识和为少数族裔人士提供服务的技巧。

## 服务性质

4. 服务营办者须在其指定服务范围提供以下服务：

## 外展服务

- (a) 透过在流动服务站或其他合适地点提供外展服务、举办摊位游戏及进行宣传活动，加深少数族裔人士对现有主流福利服务的认识；以及
- (b) 为少数族裔人士提供即场介入服务，以解决他们即时的福利需要；

---

<sup>2</sup> 指由香港特别行政区(香港政府)各部门／公共机构提供的所有公共服务，包括但不限于由劳工处、教育局、卫生署、医院管理局、学生资助处、在职家庭及学生资助事务处、雇员再培训局及民政事务总署提供的服务等。

### 电话查询服务／偶到服务

- (a) 透过偶到服务或电话查询服务(办公时间内由外展队职员接听，非办公时间则提供留言信箱服务)，向少数族裔人士提供外展队或主流福利服务／主流服务的资讯；以及
- (b) 以电话联系少数族裔人士，从而及早介入；

### 短期介入／个案支援

- (a) 初步评估少数族裔人士的服务需要，并为他们安排直接／转介服务；
- (b) 为有需要的少数族裔人士提供即时／短期介入及长期个案支援服务；以及
- (c) 与主流福利服务单位的个案经理定期检讨个案及保持联系；

### 小组及活动

- (a) 举办切合少数族裔人士福利需要的预防／发展／治疗／互助／义工小组；
- (b) 推行家庭生活教育活动，以加强少数族裔家庭的凝聚力、解难能力和抗逆能力；
- (c) 举办网络及义工活动，以强化少数族裔人士的邻舍支援网络；
- (d) 与其他服务单位合作／联系，举办宣传／公众教育／社会共融／义工活动，藉此加深少数族裔人士与本地居民之间的了解，以达至社会共融和种族和谐，让少数族裔人士早日融入本地社区；以及

- (e) 为主流福利服务／主流服务单位的前线员工提供培训／分享活动，长远而言，让他们掌握服务少数族裔人士的知识和技巧。

## 服务对象

5. 外展队提供社会工作介入（特别是外展服务）的服务对象为来自孟加拉、印度、印度尼西亚、尼泊尔、巴基斯坦、菲律宾、泰国及斯里兰卡的少数族裔弱势社群（不包括免遣返声请人士）。在社区层面，公众教育、社会共融及宣传活动一般以社区内的少数族裔居民为对象，藉此促进他们与本地居民的互相了解和接纳。至于免遣返声请人士，外展队应转介他们到合适的服务单位再作跟进。

## II. 服务表现标准

### 基本服务要求

6. 每支外展队须符合下列基本服务规定：
- (a) 外展队须按经社会福利署（社署）同意的安排，每星期在中心提供不少于 12 节服务，包括不少于晚上 2 节，周六及周日各 1 节；
  - (b) 外展队须有至少 3 名注册社工（包括 1 名持有认可社会工作学位并具备不少于 5 年社会工作实务经验的主管，以及 1 名持有认可社会工作学位的前线社工）；以及
  - (c) 外展队须雇用至少 3 名少数族裔员工。

### 服务量及服务成效

7. 社署采用服务量及服务成效指标评估服务表现。服务营办者须符合下列服务表现标准，并按社署要求提供统计数字。

## 服务量

服务量标准	服务量指标	议定水平
1	每年透过外展服务成功接触 <sup>3</sup> 的新服务对象数目	480
2	每年处理的新开／重开个案 <sup>4</sup> 数目	180
3	每年转介 <sup>5</sup> 至主流福利服务／主流服务的数目	250
4	每年透过电话查询专线处理的电话查询 <sup>6</sup> 数目	500
5	每年举办的预防／发展／治疗／互助／义工小组 <sup>7</sup> 数目	18
6	每年举办的家庭生活教育／宣传／公众教育／网络／社会共融／义工活动 <sup>8</sup> 数目	90

<sup>3</sup> 外展队须清晰记录透过外展服务成功接触的少数族裔服务使用者的姓名和联络方法。前服务使用者若在停止使用服务 2 年后与外展队恢复联络，可视为新接触的服务使用者。「外展」可指利用流动车辆及／或社交媒体平台（例如 Facebook）接触服务使用者。

<sup>4</sup> 「个案」指服务对象同意按个案计划接受介入服务。基于外展队的性质和人手编制，个案经理的角色由其他个案工作单位（例如综合家庭服务中心和保护家庭及儿童服务课）的社工负责。

<sup>5</sup> 「转介」指在个案、小组和活动层面的书面或口头转介。不论是口头或是书面转介，外展队社工应与接受转介的机构直接联系，以确保有关机构已透过与服务使用者面谈／电话访谈或进行家访等方式完成接收个案的手续。外展队应保留转介摘要记录（口头及书面均须），例如日期、事由和转介结果。

<sup>6</sup> 外展队须清晰记录及保存接听电话的数目和性质。

<sup>7</sup> 每个小组须有 3 名或以上报名者，并最少举办 4 节。在该小组完结的月份才作计算。

<sup>8</sup> 每个活动须为一次性或不多于 4 节，并有最少 10 名或以上报名者。服务营办者可与隶属同一或不同机构或界别的其他服务单位合办活动。在该活动完结的月份才作计算。

<u>服务量标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
7	每年招募的义工 <sup>9</sup> 数目	15
8	每年举办的活动节数 <sup>10</sup>	200
9	每年录得的活动出席人次 <sup>11</sup>	2000
10	每年为主流福利服务／主流服务提供者举办的培训／分享活动总数	8

## 服务成效

<u>服务成效标准</u>	<u>服务成效指标</u> <sup>12</sup>	<u>议定水平</u>
1	每年服务使用者 <sup>13</sup> 接受转介服务后表示满意的百分率	75%
2	每年服务使用者 <sup>13</sup> 接受外展队的服务(转介服务除外)后表示满意的百分率	75%

<sup>9</sup> 义工可包括(i)经历过类似问题／危机的现有服务使用者；或(ii)招募而来的合适义工。以外展手法接触或支援有需要个案服务的少数族裔人士。义工不能取代社工或履行其职责。

<sup>10</sup> 包括不同种类的小组和大型活动的节数。为方便计算，长达一天的活动以不多于 3 节计算。

<sup>11</sup> 包括不同种类的小组和大型活动的出席人次。每名参加者出席每一节活动将以 1 人次作计算。

<sup>12</sup> 服务成效指标第 1 至 4 项将以服务营办者设计并获社署认可的「服务使用者意见调查问卷」计算。

<sup>13</sup> 「服务使用者」包括个案服务及小组工作服务的所有服务使用者。

<u>服务成效</u> <u>标准</u>	<u>服务成效指标</u> <sup>12</sup>	<u>议定水平</u>
3	每年提升解难能力的服务使用者 <sup>13</sup> 百分率	75%
4	每年强化支援网络的服务使用者 <sup>13</sup> 百分率	75%

## 质素

8. 服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

## III. 社署对服务营办者的责任

9. 社署会按《津贴及服务协议》(《协议》)通用章节的规定，向服务营办者履行「社署的一般责任」内胪列的职责。

## IV. 津助基准

10. 津助基准载于社署向服务营办者发出的要约及通知书内。

## 津贴

11. 在指定时限内，服务营办者将每年按整笔拨款模式获发津助。整笔拨款已考虑个人薪酬，包括供聘用注册社工、支援人员及其他员工的公积金、操作 5.5 吨流动车辆的其他特别开支，以及其他适用于营办外展队的「其他费用」（用以支付其他所有相关运作开支，包括雇员补偿保险及公众责任保险）及认可收费（如有的话）。如事先获社署书面批准，获社署认可用于提供津助活动的处所，其租金及差饷将按实际费用另行以实报实销形式发放。

12. 服务营办者可灵活使用获发的整笔拨款，但必须遵从最新《整笔拨款手册》、《整笔拨款通告》及社署就津助政策和程序发出的有

效管理建议书及通函所载列的指引。整笔拨款或会有所调整，包括因应公务员薪酬调整幅度而作出薪金调整，以及因应价格调整因素(现为综合消费物价指数)而调整「其他费用」。政府不会承担因项目所引致而超出核准津助额的任何负债或财政影响的责任。

### 发放款项安排、内部控制及财务申报规定

13. 服务营办者接纳《协议》后，将会按月获发整笔拨款津助。

14. 服务营办者须负责维持稳健有效的财务管理系统，包括预算规划、推算、会计、内部控制系统及审计。服务营办者须妥善备存与项目有关的收支账簿、记录及证明文件，以供政府代表查核。

15. 服务营办者须根据最新《整笔拨款手册》订明的规定，提交经《专业会计师条例》（第 50 章）注册的执业会计师审查的周年财务报告及审核的整间机构年度财务报表，而有关报告及报表须经机构授权的两名代表签署，即董事会主席／机构主管／机构社会福利服务主管签署。周年财务报告应以现金记账方式拟备，而折旧、员工积存休假等非现金项目不应计入报告内。

### 防贪及诚信规定

16. 服务营办者有责任确保其管理层、董事会成员及员工遵守《防止贿赂条例》（第 201 章）及相关规定。服务营办者须禁止董事会成员、员工、代理人及承办商在按照《协议》履行职责时提供、索取或接受利益。服务营办者提供津助服务时，须避免及申报任何利益冲突。

17. 服务营办者亦须参照防贪及诚信规定的相关指引，在各范畴秉持诚信，包括但不限于廉政公署制定的《防贪锦囊—非政府机构的管治与内部监控》及《与公职人员往来的诚信防贪指南》所载的管治架



构、内部监控、财务／资金管理、采购、人事管理、服务／活动提供、维修工程管理等。

## **V. 有效期**

18. 本《协议》于指定时限内有效。如服务营办者违反本《协议》的任何条款而又未有按社署发出的书面通知上指定的方式及在指定时间内作出相应的补救，社署可在该通知到期后，向服务营办者发出通知期为 30 天的书面通知而终止本《协议》。

19. 如服务表现标准在协议期内有任何改变，社署会寻求与服务营办者达成共识，而服务营办者须按照指定的推行时间表达至新的要求。

20. 服务营办者是否可继续提供下一期服务，须视乎当时的政策指引、服务需要及服务营办者的表现等相关考虑因素。社署保留重新编配项目的权利。

21. 若出现下列任何一种情况，社署可立即终止《协议》：

- (a) 服务营办者曾经或正在作出可能构成或导致发生危害国家安全罪行或不利于国家安全的行为或活动；
- (b) 服务营办者继续营办服务或继续履行《协议》不利于国家安全；或
- (c) 社署合理地认为上述任何一种情况即将出现。

## **VI. 其他参考资料**

22. 除本《协议》外，服务营办者亦须遵守相关《服务规格》所载列的规定／承诺，以及服务营办者建议书和补充资料的内容（如有的

话)。这些文件的内容如有矛盾，则以本《协议》为准。社署会密切监察服务营办者有否遵守所有上述文件的规定。