

津貼及服务协议¹

(整笔拨款)

跨境及国际社会服务

(中文译本)

I. 服务定义

目的及目标

1. 跨境及国际社会服务的目标是：

- (a) 透过与社会服务机构跨境／跨国合作，协助个人及家庭处理及解决因分隔香港与内地／其他国家而出现的问题。服务目标包括致力改善儿童福利、协助夫妇解决婚姻问题、巩固家庭关系，以及协助个人／家庭应付困境。服务范围包括婚姻关系、寻人、撰写有关儿童管养、探视、监护权、虐儿、遗弃等的社会背景调查报告。
- (b) 透过提供热线服务为新来港人士^{备注 1} 提供专业意见及辅导，并在需要跟进的情况下，向社会福利署(社署)与非政府机构的服务单位及其他合适相关人士作出转介。
- (c) 在罗湖检查站为新来港人士^{备注 1} 提供包含意见和转介的咨询及可行的协助，以便他们从内地来港后适应新小区及生活环境。

¹ 这份《津貼及服务协议》样本只供参考之用。

- (d) 联系未有在入境事务处服务柜台向服务营办者表示同意与社署及其他机构分享其数据的新来港人士^{备注 1}，以及协助被识别为有困难^{备注 2}的人士接受相关小区服务^{备注 3}。

服务性质

2. 跨境及国际个案社会服务提供一系列服务，包括辅导（当中可能包括个人、家庭或小组辅导）、不同性质的小组及活动、可行的意见及协助，例如撰写社会背景调查报告等；并且在本身的服务无法满足服务使用者需要的情况下，将他们转介至其他服务。

3. 服务营办者提供的服务包括：

- (a) 提供包括专业意见及辅导的个案工作服务，并在需要跟进介入的情况下，向社署／非政府机构的服务单位及其他合适相关团体作出转介；
- (b) 营运「抵港一线通」热线，包括处理由社署热线<2343 2255>的转驳来电；
- (c) 为在内地或其他国家居住但基于个人／家庭问题而需要支持服务的香港居民提供协助；
- (d) 为在罗湖检查站接触的新来港人士提供包含意见和转介的咨询及可行的援助；
- (e) 透过各种方式，联系未有在入境事务处服务柜台向服务营办者表示同意与社署及其他机构分享其资料的新来港人士，以协助被识别为有困难的人士接受相关小区服务；

- (f) 按法庭或相关机构指示，撰写社会背景调查报告；
以及
- (g) 提供不同性质的小组／活动，例如互助网络、家庭生活教育活动及协助新移民适应新生活的活动等，以满足服务对象需要。

服务对象

4. 服务对象包括：

- (a) 家人分隔香港与内地／其他国家的家庭，他们的福利问题难以自行解决。
- (b) 现时在内地／其他国家居住并有福利需要的香港居民。
- (c) 新来港人士备注 1

II. 服务表现标准

5. 服务营办者须符合下列服务表现标准：

服务量

<u>服务量</u>	<u>标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
1	一年内新增／重新处理的个案总数	<small>备注 4</small> 240 宗个案	
2	一年内于未有在设于入境事务处的服务营办者服务柜台表示同意与社署及其他机构分享其资料的新来港人士 <small>备注 1</small> 总数之中，透过电话联系有关人士的百分比		70%
3	一年内处理的热线电话 <small>备注 5</small> 总数		5,000

服务量

<u>标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
4	一年内组织的小组／活动 ^{备注 6} 总数	50
5	一年内在经由罗湖检查站来港的新来港人士 ^{备注 1} 总数 ^{备注 7} 之中，获提供咨询服务人士的百分比	70%
6	一年内在来港后有实时困难 ^{备注 2} 并在罗湖检查站获提供指导服务 ^{备注 8} 的新来港人士 ^{备注 1} 总数	2,600
7	一年内在罗湖检查站将新来港人士 ^{备注 1} 转介 ^{备注 9} 至合适服务单位的总数	500

服务成效服务成效

<u>标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u>
1	一年内在新增／重新处理的个案之中，个案完结后，服务使用者认为主要问题有所改善 ^{备注 10} 的个案 ^{备注 11} 百分比	75%
2	一年内在未有在设于入境事务处的服务营办者服务柜台表示同意与社署及其他机构分享其资料但被识别为有困难 ^{备注 2} 的新来港人士 ^{备注 1} 之中，获协助联系到主流／小区服务 ^{备注 3} 人士的百分比	85%
3	一年内在需要社工介入的热线电话总数之中，服务使用者认为已获得解决其问题的资源及问题有所改善的来电百分比	85%
4	内在参加小组／活动 ^{备注 6} 的人士之中，参加小组／活动后表示满意 ^{备注 12} 人士的百分比	85%

服务成效

<u>标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u>
5	一年内在经由罗湖检查站 ^{备注 7} 来港并获提供咨询服务的新来港人士 ^{备注 1} 总数之中，对服务表示满意 ^{备注 12} 人士的百分比	85%
6	一年内在来港后有实时困难并在罗湖检查站获提供指导服务的新来港人士 ^{备注 1} 总数之中，对服务表示满意 ^{备注 12} 人士的百分比	85%
7	一年内在罗湖检查站将新来港人士 ^{备注 1} 转介至合适服务单位的个案总数之中，在接触后两个工作日内获转介的个案百分比	85%

基本服务规定

6. 服务营办者将须符合下列基本服务规定：
- (a) 人员规定包括注册社工；以及
 - (b) 于罗湖检查站服务营办者服务柜台的服务时间为周一至周日上午八时至下午六时(公众假期除外)，并在任何时间须至少有一名工作人员在场

质素

7. 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

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

IV. 津助基准

9. 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

10. 服务营办者将在指定期限内，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和支持人员的公积金)，以及适用于营办服务单位的其他费用(用以支付其他所有相关营运开支，包括雇员补偿保险及公众责任保险费用)及认可收费(如有的话)。获社署认可提供津助活动处所的租金及差饷，将以实报实销形式另行发还。

11. 服务营办者可灵活使用获发的整笔拨款，但必须遵从社署就津助政策和程序发出的现行最新《整笔拨款手册》、《整笔拨款通告》、管理建议书及通函中所载列的指引。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酬调整，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贴额的任何负债或财政影响的责任。

发放款项安排、内部管控及财务申报规定

12. 服务营办者接纳《协议》后，将每月获发整笔拨款津助。

13. 服务营办者须负责维持稳健有效的财务管理系統，包括预算规划、推算、会计、内部管控及审计。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。

14. 服务营办者须根据最新的《整笔拨款手册》所载规定，向社署提交整间非政府机构(机构)的周年财务报告及年度财务报表，而有关报告及报表须分别经持有《专业会计师条例》(第 50 章)所界定的执业证书的执业会计师审查及审核，并由两名机构授权代表(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会计方式拟备，而折旧、员工积存休假等非现金项目不应包括在内。

防贪及诚信规定

15. 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、索取或收受利益。服务营办者提供津助服务时，须避免及申报任何利益冲突。

16. 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

17. 本《协议》于指定时限内有效。如服务营办者违反协议条件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》。

18. 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。

19. 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。

VI. 其他参考资料

20. 除了本《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)。如这些文件内容出现矛盾，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。

备注及定义：

- (1) 新来港人士指来港少于六个月的人士。
- (2) 困难包括但不限于在照顾儿童方面有问题、婚姻破裂、精神健康或适应等方面有问题的人士。
- (3) 包括津助服务单位(例如综合家庭服务中心、综合儿童及青少年服务中心、长者地区中心、长者邻舍中心等)、非津助单位(例如妇女协会、教会团体)或项目(例如小区投资共享基金及携手扶弱基金资助的项目)在小区提供的正规或非正规服务。
- (4) 每个个案按家庭计算，即一个个案可涉及一名或多名家庭成员。
- (5) 热线电话指服务营办者直接接听并涉及新来港人士的来电、或他们透过「微信」发送的讯息或以其他小区媒介发出的沟通，以及社署热线及其他相关团体转驳并涉及新来港人士的来电。
- (6) 指为满足服务对象需要而设的不同性质的小组／活动，例如互助网络、家庭生活教育活动、协助新移民适应新生活的活动等。小组的定义是至少举行四节，并有四名或以上的参加者。小组／活动的个别参加者应出席至少一节小组／活动。活动的定义是参加者人数较多，而且常以一次性或不多于四节的形式举行。
- (7) 经由罗湖检查站来港的新来港人士总数根据入境事务处每月的统计数字计算。
- (8) 指登记表中载列属指导性质。
- (9) 转介指口头及书面转介，包括信函、报告及／或个案摘要。
- (10) 不包括纯粹为撰写社会调查报告而开设的个案。
- (11) 主要问题(即个案完结时已处理的主要问题)有所改善应根据「目标问题评级表」衡量。凡干扰程度评分有所下降，均可视为「有所改善」。

- (12) 响应表格显示参加小组／活动后的满意程度，以及服务调查问卷显示作出咨询及获提供信息与指导后的满意程度。