

津貼及服務協議¹

少數族裔外展隊

(中文譯本)

I. 服務定義

簡介

少數族裔外展隊（外展隊）讓少數族裔人士與主流福利服務接軌，透過及早識別有需要的少數族裔人士和介入，為他們提供一系列的服務，包括外展服務、電話查詢服務、短期個案介入、長期個案支援、轉介服務、小組及活動。

目的及目標

2. 外展隊旨在以外展手法主動接觸及協助少數族裔人士，並讓有福利需要的少數族裔人士與主流福利服務連繫。外展隊向少數族裔人士提供一系列的服務，以預防家庭問題發生、加強服務使用者的解難能力、改善家庭關係，以及強化支援網絡，讓他們能及早融入本地社群。

3. 外展隊的具體目標是：

- (a) 透過外展服務提高少數族裔人士接觸主流福利服務的機會；
- (b) 透過及早識別及介入，協助有需要的少數族裔人士處理問題、發展潛能及預防適應問題；

¹這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用

- (c) 轉介少數族裔人士使用合適的主流福利服務／主流服務²，並在轉介過程中為他們提供所需支援，以便他們接受有關服務；
- (d) 與社區組織、清真寺、學校及福利服務單位建立網絡，以有效提供服務；
- (e) 強化少數族裔人士的鄰舍支援網絡，讓他們能及早融入本地社群；
- (f) 加深少數族裔人士與本地居民之間的了解，藉此促進社會共融和種族和諧；以及
- (g) 加強主流福利服務／主流服務單位前線人員對少數族裔人士的知識和為少數族裔人士提供服務的技巧。

服務性質

4. 服務營辦者須在其指定服務範圍提供以下服務：

外展服務

- (a) 透過在流動服務站或其他合適地點提供外展服務、舉辦攤位遊戲及進行宣傳活動，加深少數族裔人士對現有主流福利服務的認識；以及
- (b) 為少數族裔人士提供即場介入服務，以解決他們即時的福利需要；

² 指由香港特別行政區(香港政府)各部門／公共機構提供的所有公共服務，包括但不限於由勞工處、教育局、衛生署、醫院管理局、學生資助處、在職家庭及學生資助事務處、僱員再培訓局及民政事務總署提供的服務等。

電話查詢服務／偶到服務

- (a) 透過偶到服務或電話查詢服務(辦公時間內由外展隊職員接聽，非辦公時間則提供留言信箱服務)，向少數族裔人士提供外展隊或主流福利服務／主流服務的資訊；以及
- (b) 以電話聯繫少數族裔人士，從而及早介入；

短期介入／個案支援

- (a) 初步評估少數族裔人士的服務需要，並為他們安排直接／轉介服務；
- (b) 為有需要的少數族裔人士提供即時／短期介入及長期個案支援服務；以及
- (c) 與主流福利服務單位的個案經理定期檢討個案及保持聯繫；

小組及活動

- (a) 舉辦切合少數族裔人士福利需要的預防／發展／治療／互助／義工小組；
- (b) 推行家庭生活教育活動，以加強少數族裔家庭的凝聚力、解難能力及抗逆能力；
- (c) 舉辦網絡及義工活動，以強化少數族裔人士的鄰舍支援網絡；
- (d) 與其他服務單位合作／聯繫，舉辦宣傳／公眾教育／社會共融／義工活動，藉此加深少數族裔人士與本地居民之間的了解，以達至社會共融和種族和諧，讓少數族裔人士早日融入本地社區；以及

(e) 為主流福利服務／主流服務單位的前線員工提供培訓／分享活動，長遠而言，讓他們掌握服務少數族裔人士的知識和技巧。

服務對象

5. 外展隊提供社會工作介入（特別是外展服務）的服務對象為來自孟加拉、印度、印度尼西亞、尼泊爾、巴基斯坦、菲律賓、泰國及斯里蘭卡的少數族裔弱勢社群（不包括免遣返聲請人士）。在社區層面，公眾教育、社會共融及宣傳活動一般以社區內的少數族裔居民為對象，藉此促進他們與本地居民的互相了解和接納。至於免遣返聲請人士，外展隊應轉介他們到合適的服務單位再作跟進。

II. 服務表現標準

基本服務要求

6. 每支外展隊須符合下列基本服務規定：

- (a) 外展隊須按經社會福利署（社署）同意的安排，每星期在其中心提供不少於 12 節服務，包括不少於晚上 2 節，周六及周日各 1 節；
- (b) 外展隊須有至少 3 名註冊社工（包括 1 名持有認可社會工作學位並具備不少於 5 年社會工作實務經驗的主管，以及 1 名持有認可社會工作學位的前線社工）；以及
- (c) 外展隊須僱用至少 3 名少數族裔員工。

服務量及服務成效

7. 社署採用服務量及服務成效指標評估服務表現。服務營辦者須符合下列服務表現標準，並按社署要求提供統計數字。

服務量

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
1 每年透過外展服務成功接觸 ³ 的新服務對象數目	每年透過外展服務成功接觸 ³ 的新服務對象數目	480
2 每年處理的新開／重開個案 ⁴ 數目	每年處理的新開／重開個案 ⁴ 數目	180
3 每年轉介 ⁵ 至主流福利服務／主流服務的數目	每年轉介 ⁵ 至主流福利服務／主流服務的數目	250
4 每年透過電話查詢專線處理的電話查詢 ⁶ 數目	每年透過電話查詢專線處理的電話查詢 ⁶ 數目	500
5 每年舉辦的預防／發展／治療／互助／義工小組 ⁷ 數目	每年舉辦的預防／發展／治療／互助／義工小組 ⁷ 數目	18
6 每年舉辦的家庭生活教育／宣傳／公眾教育／網絡／社會共融／義工活動 ⁸ 數目	每年舉辦的家庭生活教育／宣傳／公眾教育／網絡／社會共融／義工活動 ⁸ 數目	90

³ 外展隊須清晰記錄透過外展服務成功接觸的少數族裔服務使用者的姓名和聯絡方法。前服務使用者若在停止使用服務 2 年後與外展隊恢復聯絡，可視為新接觸的服務使用者。「外展」可指利用流動車輛及／或社交媒體平台（例如 Facebook）接觸服務使用者。

⁴ 「個案」指服務對象同意按個案計劃接受介入服務。基於外展隊的性質和人手編制，個案經理的角色由其他個案工作單位（例如綜合家庭服務中心和保護家庭及兒童服務課）的社工負責。

⁵ 「轉介」指在個案、小組和活動層面的書面或口頭轉介。不論是口頭或是書面轉介，外展隊社工應與接受轉介的機構直接聯繫，以確保有關機構已透過與服務使用者面談／電話訪談或進行家訪等方式完成接收個案的手續。外展隊應保留轉介摘要記錄（口頭及書面均須），例如日期、事由和轉介結果。

⁶ 外展隊須清晰記錄及保存接聽電話的數目和性質。

⁷ 每個小組須有 3 名或以上報名者，並最少舉辦 4 節。在該小組完結的月份才作計算。

⁸ 每個活動須為一次性或不多於 4 節，並有最少 10 名或以上報名者。服務營辦者可與隸屬同一或不同機構或界別的其他服務單位合辦活動。在該活動完結的月份才作計算。

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
7	每年招募的義工 ⁹ 數目	15
8	每年舉辦的活動節數 ¹⁰	200
9	每年錄得的活動出席人次 ¹¹	2000
10	每年為主流福利服務／主流服務提供者舉辦的培訓／分享活動總數	8

服務成效

<u>服務成效標準</u>	<u>服務成效指標¹²</u>	<u>議定水平</u>
1	每年服務使用者 ¹³ 接受轉介服務後表示滿意的百分率	75%
2	每年服務使用者 ¹³ 接受外展隊的服務(轉介服務除外)後表示滿意的百分率	75%

⁹ 義工可包括(i)經歷過類似問題／危機的現有服務使用者；或(ii)招募而來的合適義工。以外展手法接觸或支援有需要個案服務的少數族裔人士。義工不能取代社工或履行其職責。

¹⁰ 包括不同種類的小組和大型活動的節數。為方便計算，長達一天的活動以不多於 3 節計算。

¹¹ 包括不同種類的小組和大型活動的出席人次。每名參加者出席每一節活動將以 1 人次作計算。

¹² 服務成效指標第 1 至 4 項將以服務營辦者設計並獲社署認可的「服務使用者意見調查問卷」計算。

¹³ 「服務使用者」包括個案服務及小組工作服務的所有服務使用者。

<u>服務成效 標準</u>	<u>服務成效指標¹²</u>	<u>議定水平</u>
3	每年提升解難能力的服務使用者 ¹³ 百分率	75%
4	每年強化支援網絡的服務使用者 ¹³ 百分率	75%

質素

8. 服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

III. 社署對服務營辦者的責任

9. 社署會按《津貼及服務協議》（《協議》）通用章節的規定，向服務營辦者履行「社署的一般責任」內臚列的職責。

IV. 津助基準

10. 津助基準載於社署向服務營辦者發出的要約及通知書內。

津貼

11. 在指定時限內，服務營辦者將每年按整筆撥款模式獲發津助。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用註冊社工、支援人員及其他員工的公積金、操作 5.5 噸流動車輛的其他特別開支，以及其他適用於營辦外展隊的「其他費用」（用以支付其他所有相關運作開支，包括僱員補償保險及公眾責任保險）及認可收費（如有的話）。如事先獲社署書面批准，獲社署認可用於提供津助活動的處所，其租金及差餉將按實際費用另行以實報實銷形式發放。

12. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從最新《整筆撥款手冊》、《整筆撥款通告》及社署就津助政策和程序發出的有

效管理建議書及通函所載列的指引。整筆撥款或會有所調整，包括因應公務員薪酬調整幅度而作出薪金調整，以及因應價格調整因素(現為綜合消費物價指數)而調整「其他費用」。政府不會承擔因項目所引致而超出核准津助額的任何負債或財政影響的責任。

發放款項安排、內部控制及財務申報規定

13. 服務營辦者接納《協議》後，將會按月獲發整筆撥款津助。
14. 服務營辦者須負責維持穩健有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部控制系統及審計。服務營辦者須妥善備存與項目有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表查核。
15. 服務營辦者須根據最新《整筆撥款手冊》訂明的規定，提交經《專業會計師條例》（第 50 章）註冊的執業會計師審查的周年財務報告及審核的整間機構年度財務報表，而有關報告及報表須經機構授權的兩名代表簽署，即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管簽署。周年財務報告應以現金記帳方式擬備，而折舊、員工積存休假等非現金項目不應計入報告內。

防貪及誠信規定

16. 服務營辦者有責任確保其管理層、董事會成員及員工遵守《防止賄賂條例》（第 201 章）及相關規定。服務營辦者須禁止董事會成員、員工、代理人及承辦商在按照《協議》履行職責時提供、索取或接受利益。服務營辦者提供津助服務時，須避免及申報任何利益衝突。
17. 服務營辦者亦須參照防貪及誠信規定的相關指引，在各範疇秉持誠信，包括但不限於廉政公署制定的《防貪錦囊—非政府機構的管

治與內部監控》及《與公職人員往來的誠信防貪指南》所載的管治架構、內部監控、財務／資金管理、採購、人事管理、服務／活動提供、維修工程管理等。

V. 有效期

18. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本《協議》的任何條款而又未有按社署發出的書面通知上指定的方式及在指定時間內作出相應的補救，社署可在該通知到期後，向服務營辦者發出通知期為 30 天的書面通知而終止本《協議》。
19. 如服務表現標準在協議期內有任何改變，社署會尋求與服務營辦者達成共識，而服務營辦者須按照指定的推行時間表達至新的要求。
20. 服務營辦者是否可繼續提供下一期服務，須視乎當時的政策指引、服務需要及服務營辦者的表現等相關考慮因素。社署保留重新編配項目的權利。
21. 若出現下列任何一種情況，社署可立即終止《協議》：
 - (a) 服務營辦者曾經或正在作出可能構成或導致發生危害國家安全罪行或不利於國家安全的行為或活動；
 - (b) 服務營辦者繼續營辦服務或繼續履行《協議》不利於國家安全；或
 - (c) 社署合理地認為上述任何一種情況即將出現。

VI. 其他參考資料

22. 除本《協議》外，服務營辦者亦須遵守相關《服務規格》所載列的規定／承諾，以及服務營辦者建議書和補充資料的內容（如有的話）。這些文件的內容如有矛盾，則以本《協議》為準。社署會密切監察服務營辦者有否遵守所有上述文件的規定。