

津貼及服務協議¹

(整筆撥款)

跨境及國際社會服務

(中文譯本)

I. 服務定義

目的及目標

1. 跨境及國際社會服務的目標是：

- (a) 透過與社會服務機構跨境／跨國合作，協助個人及家庭處理及解決因分隔香港與內地／其他國家而出現的問題。服務目標包括致力改善兒童福利、協助夫婦解決婚姻問題、鞏固家庭關係，以及協助個人／家庭應付困境。服務範圍包括婚姻關係、尋人、撰寫有關兒童管養、探視、監護權、虐兒、遺棄等的社會背景調查報告。
- (b) 透過提供熱線服務為新來港人士^{備註 1} 提供專業意見及輔導，並在需要跟進的情況下，向社會福利署(社署)與非政府機構的服務單位及其他合適相關人士作出轉介。
- (c) 在羅湖檢查站為新來港人士^{備註 1} 提供包含意見和轉介的諮詢及可行的協助，以便他們從內地來港後適應新社區及生活環境。

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

- (d) 聯繫未有在入境事務處服務櫃台向服務營辦者表示同意與社署及其他機構分享其資料的新來港人士^{備註 1}，以及協助被識別為有困難^{備註 2}的人士接受相關社區服務^{備註 3}。

服務性質

2. 跨境及國際個案社會服務提供一系列服務，包括輔導(當中可能包括個人、家庭或小組輔導)、不同性質的小組及活動、可行的意見及協助，例如撰寫社會背景調查報告等；並且在本身的服務無法滿足服務使用者需要的情況下，將他們轉介至其他服務。

3. 服務營辦者提供的服務包括：

- (a) 提供包括專業意見及輔導的個案工作服務，並在需要跟進介入的情況下，向社署／非政府機構的服務單位及其他合適相關團體作出轉介；
- (b) 營運「抵港一線通」熱線，包括處理由社署熱線<2343 2255>的轉駁來電；
- (c) 為在內地或其他國家居住但基於個人／家庭問題而需要支援服務的香港居民提供協助；
- (d) 為在羅湖檢查站接觸的新來港人士提供包含意見和轉介的諮詢及可行的援助；
- (e) 透過各種方式，聯繫未有在入境事務處服務櫃台向服務營辦者表示同意與社署及其他機構分享其資料的新來港人士，以協助被識別為有困難的人士接受相關社區服務；

- (f) 按法庭或相關機構指示，撰寫社會背景調查報告；
以及
- (g) 提供不同性質的小組／活動，例如互助網絡、家庭生活教育活動及協助新移民適應新生活的活動等，以滿足服務對象需要。

服務對象

4. 服務對象包括：

- (a) 家人分隔香港與內地／其他國家的家庭，他們的福利問題難以自行解決。
- (b) 現時在內地／其他國家居住並有福利需要的香港居民。
- (c) 新來港人士^{備註 1}

II. 服務表現標準

5. 服務營辦者須符合下列服務表現標準：

服務量

服務量

<u>標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
1	一年內新增／重新處理的個案總數 ^{備註 4}	240 宗個案
2	一年內於未有在設於入境事務處的服務營辦者服務櫃台表示同意與社署及其他機構分享其資料的新來港人士 ^{備註 1} 總數之中，透過電話聯繫有關人士的百分比	70%
3	一年內處理的熱線電話 ^{備註 5} 總數	5,000

服務量

標準	服務量指標	議定水平
4	一年內組織的小組／活動 ^{備註 6} 總數	50
5	一年內在經由羅湖檢查站來港的新來港人士 ^{備註 1} 總數 ^{備註 7} 之中，獲提供諮詢服務人士的百分比	70%
6	一年內在來港後有即時困難 ^{備註 2} 並在羅湖檢查站獲提供指導服務 ^{備註 8} 的新來港人士 ^{備註 1} 總數	2,600
7	一年內在羅湖檢查站將新來港人士 ^{備註 1} 轉介 ^{備註 9} 至合適服務單位的總數	500

服務成效

服務成效

標準	服務成效指標	議定水平
1	一年內在新增／重新處理的個案之中，個案完結後，服務使用者認為主要問題有所改善 ^{備註 10} 的個案 ^{備註 11} 百分比	75%
2	一年內在未有在設於入境事務處的服務營辦者服務櫃台表示同意與社署及其他機構分享其資料但被識別為有困難 ^{備註 2} 的新來港人士 ^{備註 1} 之中，獲協助聯繫到主流／社區服務 ^{備註 3} 人士的百分比	85%
3	一年內在需要社工介入的熱線電話總數之中，服務使用者認為已獲得解決其問題的資源及問題有所改善的來電百分比	85%
4	內在參加小組／活動 ^{備註 6} 的人士之中，參加小組／活動後表示滿意 ^{備註 12} 人士的百分比	85%

服務成效

<u>標準</u>	<u>服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
5	一年內在經由羅湖檢查站 ^{備註 7} 來港並獲提供諮詢服務的新來港人士 ^{備註 1} 總數之中，對服務表示滿意 ^{備註 12} 人士的百分比	85%
6	一年內在來港後有即時困難並在羅湖檢查站獲提供指導服務的新來港人士 ^{備註 1} 總數之中，對服務表示滿意 ^{備註 12} 人士的百分比	85%
7	一年內在羅湖檢查站將新來港人士 ^{備註 1} 轉介至合適服務單位的個案總數之中，在接觸後兩個工作日內獲轉介的個案百分比	85%

基本服務規定

6. 服務營辦者將須符合下列基本服務規定：
 - (a) 人員規定包括註冊社工；以及
 - (b) 於羅湖檢查站服務營辦者服務櫃台的服務時間為周一至周日上午八時至下午六時(公眾假期除外)，並在任何時間須至少有一名工作人員在場

質素

7. 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

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

IV. 津助基準

9. 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

10. 服務營辦者將在指定時限內，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和支援人員的公積金)，以及適用於營辦服務單位的其他費用(用以支付其他所有相關營運開支，包括僱員補償保險及公眾責任保險費用)及認可收費(如有的話)。獲社署認可提供津助活動處所的租金及差餉，將以實報實銷形式另行發還。

11. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從社署就津助政策和程序發出的現行最新《整筆撥款手冊》、《整筆撥款通告》、管理建議書及通函中所載列的指引。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酬調整，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貼額的任何負債或財政影響的責任。

發放款項安排、內部管控及財務申報規定

12. 服務營辦者接納《協議》後，將每月獲發整筆撥款津助。

13. 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、內部管控及審計。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。

14. 服務營辦者須根據最新的《整筆撥款手冊》所載規定，向社署提交整間非政府機構(機構)的周年財務報告及年度財務報表，而有關報告及報表須分別經持有《專業會計師條例》(第 50 章)所界定的執業證書的執業會計師審查及審核，並由兩名機構授權代表(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會計方式擬備，而折舊、員工積存休假等非現金項目不應包括在內。

防貪及誠信規定

15. 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、索取或收受利益。服務營辦者提供津助服務時，須避免及申報任何利益衝突。

16. 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

17. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反協議條件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》。

18. 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。

19. 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。

VI. 其他參考資料

20. 除了本《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)。如這些文件內容出現矛盾，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。

備註及定義：

- (1) 新來港人士指來港少於六個月的人士。
- (2) 困難包括但不限於在照顧兒童方面有問題、婚姻破裂、精神健康或適應等方面有問題的人士。
- (3) 包括津助服務單位(例如綜合家庭服務中心、綜合兒童及青少年服務中心、長者地區中心、長者鄰舍中心等)、非津助單位(例如婦女協會、教會團體)或項目(例如社區投資共享基金及攜手扶弱基金資助的項目)在社區提供的正規或非正規服務。
- (4) 每個個案按家庭計算，即一個個案可涉及一名或多名家庭成員。
- (5) 熱線電話指服務營辦者直接接聽並涉及新來港人士的來電、或他們透過「微信」發送的訊息或以其他社區媒介發出的溝通，以及社署熱線及其他相關團體轉駁並涉及新來港人士的來電。
- (6) 指為滿足服務對象需要而設的不同性質的小組／活動，例如互助網絡、家庭生活教育活動、協助新移民適應新生活的活動等。小組的定義是至少舉行四節，並有四名或以上的參加者。小組／活動的個別參加者應出席至少一節小組／活動。活動的定義是參加者人數較多，而且常以一次性或不多於四節的形式舉行。
- (7) 經由羅湖檢查站來港的新來港人士總數根據入境事務處每月的統計數字計算。
- (8) 指登記表中載列屬指導性質。
- (9) 轉介指口頭及書面轉介，包括信函、報告及／或個案摘要。
- (10) 不包括純粹為撰寫社會調查報告而開設的個案。
- (11) 主要問題(即個案完結時已處理的主要問題)有所改善應根據「目標問題評級表」衡量。凡干擾程度評分有所下降，均可視為「有所改善」。

- (12) 回應表格顯示參加小組／活動後的滿意程度，以及服務調查問卷顯示作出諮詢及獲提供資訊與指導後的滿意程度。