

津貼及服務協議¹

性小眾熱線支援服務

(中文譯本)

I. 服務定義

簡介

性小眾熱線支援服務 (服務)旨在為性小眾提供一個容易和方便的方法，讓他們尋求適時的支援和輔導服務，以提高他們的適應生活技巧／緩解他們的生活壓力。

目的及目標

2. 服務目的和目標如下：

- (a) 以輔導及提供意見等方式，為有需要的性小眾及其家人提供方便快捷的支援；以及
- (b) 透過服務連繫有需要的性小眾，並轉介他們接受由社會福利署(「社署」)或非政府機構的服務單位提供的支援服務，以提高他們的適應生活技巧／緩解他們的生活壓力。

服務性質及內容

3. 服務包括：

- (a) 提供專為處理性小眾查詢而設的 24 小時熱線服務，為他們

¹ 本資助及服務協議為樣本檔，僅供參考

提供資訊、指引、意見或輔導及／或在有需要時轉介他們到適合的社會服務單位；

- (b) 舉辦聚焦支援小組／活動，以提高性小眾及其家人適應生活的技巧，讓他們分享生活經驗和互相支持，以面對日常壓力；以及
- (c) 舉辦宣傳活動，向性小眾社羣及公眾推廣熱線和支援服務。

服務對象

- 4. 服務對象為性小眾或對自身性傾向及性別認同感到困擾的人士，以及他們的家人。

II. 服務表現標準

- 5. 服務營辦者須符合下列基本服務規定以及服務表現標準：

基本服務規定

- 6. 基本服務規定包括：
 - (a) 服務營辦者須提供專線電話號碼，以營運 24 小時熱線服務；
 - (b) 服務營辦者應制定有效的災難恢復計劃，如果熱線電話系統停止運作，在12 小時內修復熱線系統，並訂立在期間維持熱線服務的應變措施；
 - (c) 服務營辦者須指派具認可社會工作或輔導學位／文憑，並有最少 1 年社福服務經驗的註冊社工(具直接與性小眾有關的工作經驗者優先)，隨時處理熱線來電；以及

- (d) 服務營辦者須指派具認可社會工作或輔導學位，並有最少 1 年社福服務經驗的註冊社工(具直接與性小眾有關的工作經驗或接受相關培訓者)提供個案輔導服務。

服務量

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u> (每年)
1	處理查詢性小眾及相關事宜的熱線來電總數	2 500
2	在標準 1 的熱線來電中，已處理並提供電話輔導服務的來電總數	2 100
3	為提高性小眾及／或其家人的生活適應技巧／紓緩其生活壓力而舉辦的支援小組／活動 ² 總節數	36
4	為性小眾及／或其家人提供面對面輔導服務／個案跟進的新開／重開個案總數	24
5	透過不同宣傳途徑如網絡應用程式／活動／社區教育／講座／展覽／流動查詢處或其他相關宣傳活動總數	21
6	新招募參與各宣傳活動的義工總數	10

² 小組和活動有不同的定義，小組必須最少有3節時段，並有3名或以上的參加者；活動則應讓更多的參加者參與，並通常只是一次性的性質或少於3節時段。

成效

<u>成效標準</u>	<u>成效指標</u>	<u>議定水平</u> (每年)
1	服務使用者對整體服務／活動滿意的百分比	80%
2	服務使用者的問題解決能力得以提升的百分比	80%
3	服務使用者增強了支援網絡的百分比	80%
4	服務使用者感到主要問題得以改善的百分比	80%

質素

7. 服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

III. 社會福利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，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

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. 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提供服務。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用註冊社工的公積金、場

地租金、宣傳，以及其他適用於項目營運的「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)。經社署認可用於舉辦津助活動的處所的租金及差餉，會按實際成本分別發還，並設有上限。

11. 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》、有效的《整筆撥款通告》和社署就津助政策及程序發出的有效管理建議書及通函就使用津助所載列的指引。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，以及因應物價調整因素(現為綜合消費物價指數)而調整「其他費用」。政府不會承擔因計劃所引致而超出核准資助額的任何負債或財政影響的責任。

發放款項安排、內部控制和財務申報規定

12. 如服務營辦者接納《協議》，將會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、內部控制及審計。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《整筆撥款手冊》訂明的規定，提交經《專業會計師條例》(第 50 章)下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兩名機構的授權代表簽署，即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管。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

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。服務營辦者須禁止其董事會成

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。

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／活動提供和維修工程管理等。

V. 有效期

17. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本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，須視乎財政資源及相關考慮因素例如當時的政策指引、服務需要及服務營辦者的表現等。社署保留重新編配項目的權利。

20. 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會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

21. 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)。如這些文件內容互相矛盾，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。