

## 津贴及服务协议

### 通用章节

(中文译本)

#### (A) 社会福利署（社署）的一般责任

##### (1) 简介

社署为社会福利服务提供津贴，对服务营办者有一系列一般责任。这些责任反映：

- (a) 社署的角色是代表政府津贴社会福利服务，并负有确保有关服务尽可能以有效率及具成效的方式提供的整体责任；
- (b) 其在收集、处理、分析及发放有关服务表现的资讯及影响服务规划的基本数据方面所负的责任；
- (c) 其对津贴制度的行政管理效率及成效所负的责任；及
- (d) 其在支援服务营办者提供服务方面所负的责任。

2. 本章节所载责任只包括社署与业界之间就提供服务有关的责任，并不包括例如服务发展等范畴。

3. 上述一般责任应适用于所有服务。

##### (2) 一般责任

4. 社署会对服务营办者履行以下责任。这些责任会影响服务营办者达成《津贴及服务协议》（《协议》）就服务表现标准所订目标的能力。

- (a) 按已通告的时间表发放津贴；
- (b) 在接获相关人士的意见起计 8 周内，处理已填妥的奖券基金工程项目拨款申请（例如购置新设备、翻新工程等）；
- (c) 于审批工程项目拨款申请后 7 日内公布结果；
- (d) 在接获填妥的申领表格及所需证明文件起计 28 日内，按实报实销方式发放款项；以及

- (e) 为服务营办者提供支援（例如训练和资讯），让他们能够符合《协议》订明的要求。

5. 此外，社署亦会对服务营办者履行以下责任，但在正常情况下，即使社署未能履行这些责任，应不影响服务营办者达成《协议》就服务表现标准所订目标的能力。

- (a) 探求及争取所需资源以满足议定的支援水平；
- (b) 向服务单位提供有关社署执行法定要求的资料；
- (c) 就《协议》所要求的最佳做法提供意见；
- (d) 就服务营办者的整体表现提供总体数据，并就个别服务营办者本身的表现提供具体回应；
- (e) 就相关员工发展及在职训练课程提供便利，并在合适的情况下通知服务营办者可供报读的课程资料；
- (f) 适时回应投诉、建议或索取资料的要求；及
- (g) 协助推广社会福利服务。

## **(B) 服务表现监察**

### **(3) 统计资料申报**

6. 除另有规定外，服务营办者应每季向社署提交辖下服务单位的服务表现统计资料。服务营办者有责任确保准确及适时申报统计资料。服务营办者应在服务表现管理资讯系统内整理及监察统计资料，以编制有关个别服务单位表现及整体服务表现的资料，并按社署规定的所有相关日期提交资料。

7. 服务营办者应保留填写统计资料报表时所依据的文件至少三年。这些文件应保留充足的细节，以便在服务表现评估的过程中核实报表的准确性。服务营办者亦须应社署要求提交有关文件。

#### (4) 财务申报及审计

8. 服务营办者应根据现行《整笔拨款津助手册》(《手册》) 向社署提供服务单位的财务表现资料<sup>1</sup>。

9. 服务营办者向社署提交的财务统计资料, 应在其年度审计过程中由外聘核数师确认准确。

10. 此外, 社署亦会根据现行《手册》订明的指引, 定期进行津助审查<sup>2</sup>。

11. 作为获取津助的条件, 服务营办者应依照要求, 容许审计署署长或其辖下员工查阅与使用公帑提供或提升服务有关的所有文件记录。

#### (5) 自我评估及内部服务监察

12. 服务营办者应按现行《手册》的规定进行自我评估及内部服务监察。服务营办者有责任确保准确及适时申报统计数据和其他资料。

13. 社署会向服务营办者提供进行自我评估的程序指引, 目的是让服务营办者尽可能以贴近社署服务表现评估的方式进行评估。

14. 社署会为服务营办者制订自我评估时间表。服务营办者应按要求提交自我评估报告。

15. 服务营办者应保留自我评估所依据的文件记录至少三年。这些文件记录应有充足的细节, 以便复核人员理解有关结论的原由, 并在进行服务表现评估期间核实报告的准确性。服务营办者亦须应社署要求提供有关文件记录。

#### (6) 表现评估

16. 服务营办者须接受定期外部评估, 包括社署的表现评估, 以便审视服务单位在《协议》条款及其他相关规定下的表现, 同时评估服

---

<sup>1</sup> 就接受传统模式津助的服务而言, 服务营办者应根据《社会福利津贴指引》向社署提交有关服务单位财务表现的资料, 而所需的资料类别、报表格式及提交次数则视津助基准而定。

<sup>2</sup> 就接受传统模式津助的服务而言, 社署会定期对相关服务单位进行津助审查。如发现其运作有任何异常之处, 社署会告知服务营办者管理层, 并提供纠正和改善建议。

务单位的表现是否符合服务质素标准。社署会委派评估人员进行有关评估。

17. 每次评估结束后，社署及相关服务单位会商定改善服务质素的行动计划。社署主要根据以往评估的结果决定行动计划的频密度。表现出色的服务单位可获豁免覆检行动计划或减少覆检次数。

18. 在审视相关服务单位是否符合服务质素标准时，服务营办者须与评估人员合作、预先安排相关会议，并回应索取资料及（包括但不限于）以下各项要求：

- (a) 取阅档案及文件记录；
- (b) 提供行政支援(例如使用会议室、影印机和电话)；
- (c) 接见负责表现评估的员工；
- (d) 接见高层管理人员及／或管治委员会成员；
- (e) 接见管理人员及其他员工；及
- (f) 接见服务使用者及／或其家属。

服务营办者应提供最近一次自我评估所依据的资料。

19. 评估人员会在评估过程中知会服务营办者评估的进度。评估结束后，评估人员会向服务营办者提供足够详尽的初步结果，以便服务营办者明白评估人员得出其观点背后的理由。服务营办者可在确定评估结果前，就评估人员的评估结果提出申述，目的是尽量避免服务营办者与评估人员在评估结果上存有分歧。

#### (7) 评估研究

20. 社署可不时在咨询非政府机构后，就提供社会福利服务的不同范畴进行评估研究。这些研究将针对特定议题进行一次性的深入检视，当中或涉及特定数目的：

- (a) 服务单位；
- (b) 服务；
- (c) 服务营办者；
- (d) 服务提供模式；或

(e) 活动。

21. 在所有情况下，社署都会预先提供相关资料，包括进行研究的原因、研究目标、研究小组的职权范围及成员名单、研究所需时间，以及向研究小组作出申述的方式。在确认评估研究的结果及建议前，社署会先行告知相关服务单位，并可酌情决定是否向公众公布。服务营办者应全面配合评估研究小组的工作，向他们提供档案及文件记录，并让他们接见员工、服务使用者及管理人员。

### **(C) 社署监管服务营办者服务表现的角色**

22. 社署有责任确认（并在有需要时采取行动）获公帑资助的社会福利服务营办者的服务表现——

(a) 属明显超出《协议》预期；或

(b) 未能达到该等预期或与预期有落差。

23. 若服务单位提供的服务不符合《协议》条款，应根据现行《手册》采取跟进行动。一般而言，第一步通常是确定不符合条款的原因。过程中可能需要社署与服务营办者共同参与。在确定原因后，下一步是商定服务营办者为使服务单位符合《协议》条款而需要遵循的程序，当中涉及制订计划以确立目标、主要进度指标及达成目标的时间表。社署的角色是支援服务营办者采取各项措施。

24. 虽然此举旨在让服务营办者与社署就所需遵循的计划达成协议，但作为公众利益的守护者，社署必须信纳所需的服务表现改善措施有效率和具成效。

25. 若社署无法接受服务营办者的服务表现水平，社署将采取适当措施，要求服务营办者提供与《协议》条款相符的服务。上述情况会遵循以下程序处理：

**第1步** 服务营办者会接获书面通知，表示社署正考虑采取行动。社署会交代作出有关决定的原因，并说明正考虑采取的措施。

**第2步** 社署会给予服务营办者合理时间以提出社署不应采取拟议措施的原因。

**第3步** 社署会视乎服务营办者可能提出的任何意见决定拟议采取的行动（如有的话），并向服务营办者发出通知。社署会提供合理时间，让服务营办者表明是否希望由复核委员会复核社署的决定。

**第4步** 如服务营办者要求复核有关决定，其要求将转交复核委员会主席，再由主席指示复核日期。

**第5步** 在复核聆讯前，社署将获邀提交简短的意见书，交代社署对相关问题的了解、所采取的立场及拟采取的行动。意见书副本会送交服务营办者。

**第6步** 服务营办者将有机会在合理时间内提交其意见书，以阐释本身立场，并说明要求复核的理据。

**第7步** 在复核聆讯中，双方均有机会向复核委员会作出口头陈述，以及获邀回答委员会成员的提问。

26. 复核委员会将基于意见书、口头陈述及讨论得出本身观点。对上诉涉及的事宜，复核委员会可针对服务营办者的具体做法是否符合《协议》（包括服务质素标准）条文提出看法。

27. 对于有关的评估结果，复核委员会的决定对社署及服务营办者均具约束力。复核委员会应于会议结束后尽快将决定告知社署及服务营办者。

## **(D) 行政**

28. 本《协议》在社署津助服务期间持续有效。

29. 服务营办者可随时就服务或服务单位（如适用）提出修改《协议》条款的建议。有关建议应以书面形式向社署助理署长（津贴）提出。社署将于合理时间内作出回复，以交代拟采取的行动。

30. 社署与服务营办者妥为商讨后，亦可作出修改《协议》条款的决定。