

## 津貼及服務協議

### 通用章節

(中文譯本)

#### (A) 社會福利署（社署）的一般責任

##### (1) 簡介

社署為社會福利服務提供津助，對服務營辦者有一系列一般責任。這些責任反映：

- (a) 社署的角色是代表政府津助社會福利服務，並負有確保有關服務盡可能以有效率及具成效的方式提供的整體責任；
- (b) 其在收集、處理、分析及發放有關服務表現的資訊及影響服務規劃的基本數據方面所負的責任；
- (c) 其對津助制度的行政管理效率及成效所負的責任；及
- (d) 其在支援服務營辦者提供服務方面所負的責任。

2. 本章節所載責任只包括社署與業界之間就提供服務有關的責任，並不包括例如服務發展等範疇。

3. 上述一般責任應適用於所有服務。

##### (2) 一般責任

4. 社署會對服務營辦者履行以下責任。這些責任會影響服務營辦者達成《津貼及服務協議》(《協議》)就服務表現標準所訂目標的能力。

- (a) 按已通告的時間表發放津助；
- (b) 在接獲相關人士的意見起計 8 周內，處理已填妥的獎券基金工程項目撥款申請（例如購置新設備、翻新工程等）；
- (c) 於審批工程項目撥款申請後 7 日內公布結果；
- (d) 在接獲填妥的申領表格及所需證明文件起計 28 日內，按實報實銷方式發放款項；以及

- (e) 為服務營辦者提供支援（例如訓練和資訊），讓他們能夠符合《協議》訂明的要求。
5. 此外，社署亦會對服務營辦者履行以下責任，但在正常情況下，即使社署未能履行這些責任，應不影響服務營辦者達成《協議》就服務表現標準所訂目標的能力。
- (a) 探求及爭取所需資源以滿足議定的支援水平；
  - (b) 向服務單位提供有關社署執行法定要求的資料；
  - (c) 就《協議》所要求的最佳做法提供意見；
  - (d) 就服務營辦者的整體表現提供總體數據，並就個別服務營辦者本身的表現提供具體回應；
  - (e) 就相關員工發展及在職訓練課程提供便利，並在合適的情況下通知服務營辦者可供報讀的課程資料；
  - (f) 適時回應投訴、建議或索取資料的要求；及
  - (g) 協助推廣社會福利服務。

## **(B) 服務表現監察**

### **(3) 統計資料申報**

6. 除另有規定外，服務營辦者應每季向社署提交轄下服務單位的服務表現統計資料。服務營辦者有責任確保準確及適時申報統計資料。服務營辦者應在服務表現管理資訊系統內整理及監察統計資料，以編製有關個別服務單位表現及整體服務表現的資料，並按社署規定的所有相關日期提交資料。

7. 服務營辦者應保留填寫統計資料報表時所依據的文件至少三年。這些文件應保留充足的細節，以便在服務表現評估的過程中核實報表的準確性。服務營辦者亦須應社署要求提交有關文件。

#### (4) 財務申報及審計

8. 服務營辦者應根據現行《整筆撥款津助手冊》(《手冊》) 向社署提供服務單位的財務表現資料<sup>1</sup>。

9. 服務營辦者向社署提交的財務統計資料，應在其年度審計過程中由外聘核數師確認準確。

10. 此外，社署亦會根據現行《手冊》訂明的指引，定期進行津助審查<sup>2</sup>。

11. 作為獲取津助的條件，服務營辦者應依照要求，容許審計署署長或其轄下員工查閱與使用公帑提供或提升服務有關的所有文件記錄。

#### (5) 自我評估及內部服務監察

12. 服務營辦者應按現行《手冊》的規定進行自我評估及內部服務監察。服務營辦者有責任確保準確及適時申報統計數據和其他資料。

13. 社署會向服務營辦者提供進行自我評估的程序指引，目的是讓服務營辦者盡可能以貼近社署服務表現評估的方式進行評估。

14. 社署會為服務營辦者制訂自我評估時間表。服務營辦者應按要求提交自我評估報告。

15. 服務營辦者應保留自我評估所依據的文件記錄至少三年。這些文件記錄應有充足的細節，以便覆核人員理解有關結論的原由，並在進行服務表現評估期間核實報告的準確性。服務營辦者亦須應社署要求提供有關文件記錄。

#### (6) 表現評估

16. 服務營辦者須接受定期外部評估，包括社署的表現評估，以便審視服務單位在《協議》條款及其他相關規定下的表現，同時評估服務單位的表現是否符合服務質素標準。社署會委派評估人員進行有關評估。

---

<sup>1</sup> 就接受傳統模式津助的服務而言，服務營辦者應根據《社會福利津貼指引》向社署提交有關服務單位財務表現的資料，而所需的資料類別、報表格式及提交次數則視津助基準而定。

<sup>2</sup> 就接受傳統模式津助的服務而言，社署會定期對相關服務單位進行津助審查。如發現其運作有任何異常之處，社署會告知服務營辦者管理層，並提供糾正和改善建議。

17. 每次評估結束後，社署及相關服務單位會商定改善服務質素的行動計劃。社署主要根據以往評估的結果決定行動計劃的頻密度。表現出色的服務單位可獲豁免覆檢行動計劃或減少覆檢次數。

18. 在審視相關服務單位是否符合服務質素標準時，服務營辦者須與評估人員合作、預早安排相關會議，並回應索取資料及（包括但不限於）以下各項要求：

- (a) 取閱檔案及文件記錄；
- (b) 提供行政支援(例如使用會議室、影印機和電話)；
- (c) 接見負責表現評估的員工；
- (d) 接見高層管理人員及／或管治委員會成員；
- (e) 接見管理人員及其他員工；及
- (f) 接見服務使用者及／或其家屬。

服務營辦者應提供最近一次自我評估所依據的資料。

19. 評估人員會在評估過程中知會服務營辦者評估的進度。評估結束後，評估人員會向服務營辦者提供足夠詳盡的初步結果，以便服務營辦者明白評估人員得出其觀點背後的理由。服務營辦者可在確定評估結果前，就評估人員的評估結果提出申述，目的是盡量避免服務營辦者與評估人員在評估結果上存有分歧。

#### (7) 評估研究

20. 社署可不時在諮詢非政府機構後，就提供社會福利服務的不同範疇進行評估研究。這些研究將針對特定議題進行一次性的深入檢視，當中或涉及特定數目的：

- (a) 服務單位；
- (b) 服務；
- (c) 服務營辦者；
- (d) 服務提供模式；或
- (e) 活動。

21. 在所有情況下，社署都會預先提供相關資料，包括進行研究的原因、研究目標、研究小組的職權範圍及成員名單、研究所需時間，以及向研究小組作出申述的方式。在確認評估研究的結果及建議前，社署會先行告知相關服務單位，並可酌情決定是否向公眾公布。服務營辦者應全面配合評估研究小組的工作，向他們提供檔案及文件記錄，並讓他們接見員工、服務使用者及管理人員。

### (C) 社署監管服務營辦者服務表現的角色

22. 社署有責任確認（並在有需要時採取行動）獲公帑資助的社會福利服務營辦者的服務表現—

- (a) 屬明顯超出《協議》預期；或
- (b) 未能達到該等預期或與預期有落差。

23. 若服務單位提供的服務不符合《協議》條款，應根據現行《手冊》採取跟進行動。一般而言，第一步通常是確定不符合條款的原因。過程中可能需要社署與服務營辦者共同參與。在確定原因後，下一步是商定服務營辦者為使服務單位符合《協議》條款而需要遵循的程序，當中涉及制訂計劃以確立目標、主要進度指標及達成目標的時間表。社署的角色是支援服務營辦者採取各項措施。

24. 雖然此舉旨在讓服務營辦者與社署就所需遵循的計劃達成協議，但作為公眾利益的守護者，社署必須信納所需的服務表現改善措施有效率和具成效。

25. 若社署無法接受服務營辦者的服務表現水平，社署將採取適當措施，要求服務營辦者提供與《協議》條款相符的服務。上述情況會遵循以下程序處理：

**第1步** 服務營辦者會接獲書面通知，表示社署正考慮採取行動。社署會交代作出有關決定的原因，並說明正考慮採取的措施。

**第2步** 社署會給予服務營辦者合理時間以提出社署不應採取擬議措施的原因。

**第3步** 社署會視乎服務營辦者可能提出的任何意見決定擬議採取的行動（如有的話），並向服務營辦者發出通知。社署

會提供合理時間，讓服務營辦者表明是否希望由覆核委員會覆核社署的決定。

**第4步** 如服務營辦者要求覆核有關決定，其要求將轉交覆核委員會主席，再由主席指示覆核日期。

**第5步** 在覆核聆訊前，社署將獲邀提交簡短的意見書，交代社署對相關問題的了解、所採取的立場及擬採取的行動。意見書副本會送交服務營辦者。

**第6步** 服務營辦者將有機會在合理時間內提交其意見書，以闡釋本身立場，並說明要求覆核的理據。

**第7步** 在覆核聆訊中，雙方均有機會向覆核委員會作出口頭陳述，以及獲邀回答委員會成員的提問。

26. 覆核委員會將基於意見書、口頭陳述及討論得出本身觀點。對上訴涉及的事宜，覆核委員會可針對服務營辦者的具體做法是否符合《協議》(包括服務質素標準)條文提出看法。

27. 對於有關的評估結果，覆核委員會的決定對社署及服務營辦者均具約束力。覆核委員會應於會議結束後盡快將決定告知社署及服務營辦者。

#### (D) 行政

28. 本《協議》在社署津助服務期間持續有效。

29. 服務營辦者可隨時就服務或服務單位（如適用）提出修改《協議》條款的建議。有關建議應以書面形式向社署助理署長（津貼）提出。社署將於合理時間內作出回覆，以交代擬採取的行動。

30. 社署與服務營辦者妥為商討後，亦可作出修改《協議》條款的決定。