

津贴及服务协议¹

青年热线服务

(中文译本)

I 服务定义

简介

青年热线服务旨在透过电话接触，帮助处于危机中的儿童及青少年，让他们在安全网中致电寻求指导及辅导，透过适时介入，协助他们处理日常生活中的忧虑及困惑。

目的及目标

青年热线服务旨在为身处危机的儿童及青少年(尤其是有自杀危机的儿童及青少年)提供缓和问题的途径，让情绪不稳、有自杀念头或企图的儿童及青少年有机会宣泄情绪及求助。

青年热线服务的目标是透过电话接触，为儿童及青少年提供下列服务：

- 于危机情况下提供方便快捷的协助，而不用暴露身份
- 协助他们解决个人问题，避免累积及加重负面情绪，而引至情绪失控
- 提供辅导服务，帮助他们减轻困扰

¹ 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

服务性质

青年热线服务为来电者提供下列服务：

- 电话指导及辅导服务
- 为需要实时介入的来电者进行面谈辅导及进一步转介其他服务
- 转介他们至其他适切的服务，以满足他们的需要
- 因应来电者的常见困难，举办特定的教育或预防活动

服务对象

主要服务对象为 6 至 24 岁的儿童及青少年。如有需要，其他来电者将于首次来电后作出适当转介。

II 服务表现标准

服务营办者须符合下列服务表现标准：

服务量

<u>服务量标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
1	每月平均处理来电的数目	3 000
2	每月平均处理来电的时数	1 275

3 在该年度内来电能达至协定目标计划的比率 85%

服务成效

<u>服务成效标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u>
1 一年内儿童及青少年服务使用者接受热线服务后表示满意的百分率(注)		80%
2 一年内儿童及青少年服务使用者情绪有所改善的百分率(注)		80%

注 : 儿童及青少年服务使用者指透过热线服务就日常生活中的忧虑及困惑寻求指导及辅导的年轻来电者。每 5 个来电当中，有 1 名服务使用者会在终止通话前完成口头调查。(样本数目，即完成口头调查的来电总数，不应少于一年内热线人员处理的来电总数的 20%。)

基本统计数据(仅供参考)

- 处理个案数目(处理不超过两个月的个案)
- 个案辅导时数
- 完结个案数目(处理不超过两个月的个案)
- 完结个案能达至协议目标计划的比率

基本服务规定

员工必须包括具备认可社会工作学位的注册社会工作者。

质素

服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

III 社会福利署对服务营办者的责任

社会福利署(社署)会按《津贴及服务协议通用章节》的规定，向服务营办者履行「社署的一般责任」内胪列的职责。

IV 资助基准

资助基准载于社署向服务营办者发出的要约及通知书内。

津贴

服务营办者将每年按整笔拨款模式获发资助。整笔拨款已考虑个人薪酬，包括供聘用注册社工、合资格专业人士及支援人员的公积金，以及其他适用于项目营运的「其他费用」(用以支付其他所有相关运作开支，包括雇员补偿保险及公众责任保险)及认可收费(如有的话)。获社署认可提供资助活动处所的租金及差饷，将以实报实销的形式发放。

服务营办者可灵活使用获发的整笔拨款，但必须遵从最新《整笔拨款手册》、有效的《整笔拨款通告》及社署就资助政策及程序发出的有效管理建议书及通函就使用资助所载列的指引。整笔拨款或会有所调整，包括因应公务员薪酬调整幅度而作出薪金调整，以及因应物价调整因素而调整「其他费用」，现时为综合消费物价指数。政府不会承担因项目所引致而超出核准资助额的任何负债或财政影响的责任。

发放款项安排、内部控制及财务申报规定

如服务营办者接纳《津贴及服务协议》，将会每月获发整笔拨款资助。

服务营办者须负责维持稳健有效的财务管理系统，包括预算规划、推算、会计、内部控制及审计。服务营办者须妥善备存与项目有关的收支账簿、记录及证明文件，以供政府代表查核。

服务营办者须根据最新《整笔拨款手册》订明的规定，提交经《专业会计师条例》(第 50 章)下注册的执业会计师审查的周年财务报告及审核的整间机构年度财务报表，而有关报告及报表须经两名机构的授权代表签署，即董事会主席 / 机构主管 / 机构社会福利服务主管。周年财务报告应以现金记账方式拟备，而折旧、员工积存休假等非现金项目不应计入报告内。