

津贴及服务协议¹

服务协调及发展 (中文译本)

I 服务定义

简介

负责协调非政府社会福利机构服务及发展的机构（下称「营办机构」）乃一统筹组织，旨在发扬这些机构的社会使命及专业性，与政府和社会各界携手合作，以期持续及发展香港的社会福利事业。营办机构致力建立一个高度问责、高效率、高成效和迅速响应社会需要的福利界别，维护社会的可持续长远发展及市民大众的福祉。

本《津贴及服务协议》（下称「《协议》」）仅适用于营办机构就其接受社会福利署（下称「社署」）提供政府资助而与本地非政府机构（包括接受政府资助但并非营办机构会员的非政府机构）相关的工作之服务量和活动范畴。营办机构亦提供一系列其他服务和举办其他活动以达至其整体使命的要求。

目的及目标

营办机构获资助履行以下职能：

- (1) 第三部门发展；
- (2) 非政府机构职能提升；
- (3) 服务创新、发展及质素保证；
- (4) 社会福利人力资源发展；及
- (5) 创新科技应用。

¹这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

职责与活动

(1) 第三部门发展

主要工作范畴

透过以下活动，推动第三部门的发展以加强社会凝聚力及整体社会发展：

- 加强及与第三部门机构合作，提升公众对社会共融、社会凝聚力及社区参与的意识及支持；
- 透过不同政府部门、商界企业及第三部门机构的参与，促进社会发展及社区服务的跨界别了解及合作；
- 协助第三部门机构的彼此合作及支援，加强社会凝聚力，推动社会发展力量；及
- 就福利及社会发展相关的国际及内地组织建立连系，时刻掌握及参与非政府机构全球性的讨论议程。

服务成效

- 第三部门的合作网络及影响力有所增强；
- 成功推广平等机会、残疾人士、长者及其他弱势社群的贡献和社区参与的重要信息，并获地区人士及企业界别认同；
- 对于建设关怀社区，公众对良好企业公民和支持社会服务界别的意识均有所提升，继而增强社会凝聚力；
- 加强与商界 / 专业团体及社会服务界别的策略伙伴措施，以提升服务质素及整合资源；
- 建立渠道让本港非政府机构分享经验，促进社会共融；
- 使非政府机构能够互相学习、分享及交流国际及地区关于促进第三部门、社会凝聚力、服务实践发展的知识和经验；及
- 大部分受资助的非政府机构均参加营办机构服务网络举办的各项活动，共同为社会福利政策 / 服务的发展作出贡献。

(2) 非政府机构职能提升

主要工作范畴

透过以下活动，提升非政府机构（包括并无接受政府资助但为社区有需要人士提供公共福利服务的非政府机构）的营运能力及向公众问责的能力：

- 推广及支援非政府机构有效运用信息科技；
- 提升非政府机构的资源开发及财务管理能力；及
- 促进开发管理及组织支援工具及制度，例如人力资源管理、知识管理等。

服务成效

- 透过众多不同类型的非政府机构积极参与，以研发共享的工具及核心应用系统，从而加强非政府机构在以下范畴的管理制度及实践：
 - 人力资源管理：核心能力、服务表现评核、奖励制度
 - 管理程序审核
 - 服务量成本
 - 资源开发及筹款
 - 财务管理及人力资源管理的信息科技方案；
- 透过与非政府机构共同努力，归纳良好 / 最佳实务范例并加以推广，协助非政府机构处理日益复杂且要求日高的管治、管理及服务提供等工作；及
- 非政府机构制订其组织的信息科技发展策略计划，密切检讨及推广信息科技在业界内的有效应用模式，让服务提供商及服务使者同时受惠。

(3) 服务创新、发展及质素保证

主要工作范畴

透过以下活动，促进非政府机构之间的共同努力及经验交流，以提升服务质素及发展：

- 改善服务提供及营运；
- 制订及分享良好实务基准；
- 推广需要评估和质素保证；
- 为加强服务规划提供意见；
- 鼓励服务使用者参与并推行服务使用者教育；
- 寻求及鼓励新式服务构思 / 方法 / 措施，满足不断转变的社会需要；
- 衡量服务介入及方案的成效；
- 把国际最佳实务范例应用于本地；及
- 有系统地检讨、总结及整合本地现行服务情况及研究，制订以实据为基础的服务提升常规。

服务成效

- 建立并有效维系提供服务的非政府机构之间的沟通及网络平台，以加强分享和协作；
- 透过非政府机构共同努力，提议 / 整合服务营运模式 / 方法，供相关持份者参考；
- 寻求及归纳非政府机构之间的最佳实务范例及优良措施，汇聚本地实践智慧及促进互相学习；
- 服务提供商及用户可就策略层面，交流有关推动用户参与的经验；
- 非政府机构对服务介入及解决方案成效有充分关注，而令整体业界在这方面的认受性有所提高；及
- 以成效评估的实证基础，及检视本地服务情况及研究，从而提出服务介入及解决方案的有效模式并加以推广，以求提升服务。

(4) 社会福利人力资源发展

主要工作范畴

透过以下措施促进及支持福利界别的人力资源发展：

- 统筹力量解决业界内的人力资源问题，例如职业健康与安全、雇员保险、报酬及合约惯例等；
- 制订福利界别各职级人员的基本能力及技能要求；及
- 定出福利界别的集体人力资源训练需要（同时顾及社会工作及非社会工作人员），并提供及物色能满足相关需要的训练机会。

服务成效

- 成功定出非政府机构的通用能力要求与人力资源训练需要，并整合训练课程的优先主题或特定课题，以供非政府机构及准培训机构分享使用；
- 为非政府机构员工提供一系列信息科技、管理及服务发展与提供的训练课程；及
- 定出与非政府机构及审议业界常见的人力资源问题，藉此加强非政府机构彼此学习或动员机构合作解决问题。

(5) 创新科技应用

主要工作范畴

透过以下措施，建立平台以促进长者和残疾人士服务应用创新科技，以期改善他们的生活质素，减轻员工和照顾者的负担及压力：

- 向业界、创新者、投资者、专业人士、服务营办者、照顾者和使用者等持份者推广在安老和康复护理方面应用创新科技；
- 促进持份者在测试和试用科技产品上建立伙伴和协作关系；
- 寻求并促进创新技术(包括本地及海外)的适应方案，以满足本地使用者的需要；及
- 有系统地检讨并整合本地现行科技产品的列表，以配合服务用户、员工及服务单位的需要。

服务成效

- 制订推广策略计划，为持份者建立协作平台，以推动在安老和康复护理方面更广泛应用创新科技，鼓励他们交流相关的知识和经验；
- 透过实际应用创新科技，就如何改善安老和康复护理服务的护理质素，收集服务用户、员工及服务单位的意见；
- 拟备科技产品列表，以供申请机构在安老和康复护理服务方面实际应用创新科技时作参考用途；及
- 透过协作平台及 / 或专家小组，就本港应用创科产品的事宜提供意见，测试科技产品。

II 服务表现标准

营办机构须符合下列服务表现标准：

服务量

服务量标准	服务量指标	协议水平
1. 第三部门发展		
1.1	为促进社会共融、社会凝聚力及社区参与而举办 / 合办的社区项目数目	4
1.2	为促进界别及跨界别合作及互相支援以提升社会发展及社区服务而举办 / 合办的项目数目	3
1.3	为加强本港非政府机构参与及组织国际 / 地区关于社会发展及福利事务而举办的活动数目，包括： • 组织国际 / 地区代表团 • 组织国际 / 地区大会 / 研讨会	10
1.4	非政府机构参与营办机构的活动 (a) 每季参与营办机构所举办与社会福利政策 / 服务发展相关的任何会议、论坛或咨询会的受资助成员机构百分比 (b) 一年内受资助非政府机构为营办机构成员的百分比 (c) 一年内受资助成员机构在营办机构四个专设服务网络（即复康服务、安老服务、青少年服务及家庭与社区服务）中的平均参与比率	70% 75% 90%
2. 非政府机构职能提升		
2.1	推广福利业界的有效应用信息科技时，有为非政府机构提供报告的咨询服务 / 开发项目数目，当中包括但不限于策略信息系统咨询和系统应用程序的可行性研究	20
2.2	为提升福利服务管理及服务提供而进行的信息及通讯科技开发项目数目	3
2.3	为加强资源开发、财务管理及其他机构管理范畴的管理实务而进行统筹资源和开发共享方案及 / 或工具的项目数目	4

2.4	发展及推广机构管理及管治范畴的最佳实务范例的项目数目	3
3. 服务创新、发展及质素保证		
3.1	为鼓励新服务构思 / 方法 / 措施以满足不断转变的社会需要而举办提升服务提供及营运操作的活动数目	3
3.2	制订服务基准、促进服务提供的良好实务范例、发展及推广需要评估及质素保证的项目数目	4
3.3	鼓励用户参与并推行用户教育的项目数目	2
3.4	举行服务委员会会议的数目	0
3.5	参与服务委员会的机构代表人数	80
4. 社会福利人力资源发展		
4.1	促进业界共同学习 / 解决界内关于人力资源问题的项目数目	2
4.2	每年整合集体人力资源训练需要优先训练主题或特定训练课题所作的报告数目, 并透过提供人力资源意见及运用培训资源, 向小型非政府机构提供跟进培训支援,	1
4.3	在以下范畴举办的训练及知识提升课程数目: <ul style="list-style-type: none"> ● 信息科技 ● 管理 ● 服务发展与提供 ● 课程评估 	12
4.4	制定人力资源管理及发展的基准并推广良好实务范例的项目数目	2
5. 创新科技应用		
5.1	为提高公众对安老和康复护理服务应用创新科技的意识及向持份者加以推广而举办的活动数目	3
5.2	为推广更广泛应用创新科技, 并透过由服务营办者及从业员、辅助医疗专业人员、前线员工、照顾者和服务使用者组成的协作平台, 鼓励交流实际应用科技产品的知识和经验, 因而制定的年度策略计划数目	1
5.3	有关实施服务供应标准 5.2 所述年度计划的半年进度报告数目	2

5.4	就安老和康复护理服务业应用创新科技进行讨论和提供意见，并就如何透过实际应用创新科技，改善安老和康复护理服务的护理质素，向服务用户、员工及服务单位收集意见的专家小组会议数目	3
5.5	为促进创新科技(包括本地及海外)的应用和事宜，供服务营办者参考，以满足本地使用者的需要，因而检讨和更新科技产品列表的次数	2

服务成效

服务成效 标准	服务成效指标	协议水平
1	服务量标准 1.4(c)所示，参与的受资助成员机构满意营办机构为提升服务质素及整合资源而推动与商界 / 专业团体及社会服务界别合作的策略伙伴措施的百分率 [须每年进行调查，而样本不少于服务量标准 1.4(c)所示参与的受资助成员机构总数的 70%]	70%

基本服务规定

本《协议》无基本服务规定。

质素

营办机构须符合社署现行公布的服务质素标准。

III 社署对服务营办者的责任

社署会向营办机构履行《协议》通用章节所载的「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营办机构发出的要约及通知信内。

津贴

营办机构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，以及其他适用于这个项目营运的「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)。

营办机构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》及有效的《整笔拨款通告》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(现为综合消费物价指数)而调整「其他费用」。政府不会承担因这个项目所引致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

整笔拨款资助将会每月发放。

营办机构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

部控制系统及审计。营办机构须妥善备存与计划有关的收支账簿、记录及证明文件，以供政府代表查核。

营办机构须根据最新《整笔拨款手册》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非政府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。

V 有效期

本《协议》于指定时限内有效。如服务表现标准在协议期内有任何改变，社署与营办机构会达成共识后方予以执行。

VI 其他参考资料

除了本《协议》外，营办机构亦须遵守营办机构提交的建议书所载列的规定 / 承诺，以及补充资料的内容（如有的话）。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。社署会监察营办机构有否遵守所有上述文件的规定。