

津貼及服務協議¹

服務協調及發展

(中文譯本)

I 服務定義

簡介

負責協調非政府社會福利機構服務及發展的機構（下稱「營辦機構」）乃一統籌組織，旨在發揚這些機構的社會使命及專業性，與政府和社會各界攜手合作，以期持續及發展香港的社會福利事業。營辦機構致力建立一個高度問責、高效率、高成效和迅速回應社會需要的福利界別，維護社會的可持續長遠發展及市民大眾的福祉。

本《津貼及服務協議》（下稱「《協議》」）僅適用於營辦機構就其接受社會福利署（下稱「社署」）提供政府資助而與本地非政府機構（包括接受政府資助但並非營辦機構會員的非政府機構）相關的工作之服務量和活動範疇。營辦機構亦提供一系列其他服務和舉辦其他活動以達至其整體使命的要求。

目的及目標

營辦機構獲資助履行以下職能：

- (1) 第三部門發展；
- (2) 非政府機構職能提升；
- (3) 服務創新、發展及質素保證；
- (4) 社會福利人力資源發展；及
- (5) 創新科技應用。

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

職責與活動

(1) 第三部門發展

主要工作範疇

透過以下活動，推動第三部門的發展以加強社會凝聚力及整體社會發展：

- 加強及與第三部門機構合作，提升公眾對社會共融、社會凝聚力及社區參與的意識及支持；
- 透過不同政府部門、商界企業及第三部門機構的參與，促進社會發展及社區服務的跨界別了解及合作；
- 協助第三部門機構的彼此合作及支援，加強社會凝聚力，推動社會發展力量；及
- 就福利及社會發展相關的國際及內地組織建立連繫，時刻掌握及參與非政府機構全球性的討論議程。

服務成效

- 第三部門的合作網絡及影響力有所增強；
- 成功推廣平等機會、殘疾人士、長者及其他弱勢社群的貢獻和社區參與的重要信息，並獲地區人士及企業界別認同；
- 對於建設關懷社區，公眾對良好企業公民和支持社會服務界別的意識均有所提升，繼而增強社會凝聚力；
- 加強與商界／專業團體及社會服務界別的策略夥伴措施，以提升服務質素及整合資源；
- 建立渠道讓本港非政府機構分享經驗，促進社會共融；
- 使非政府機構能夠互相學習、分享及交流國際及地區關於促進第三部門、社會凝聚力、服務實踐發展的知識和經驗；及
- 大部分受資助的非政府機構均參加營辦機構服務網絡舉辦的各項活動，共同為社會福利政策／服務的發展作出貢獻。

(2) 非政府機構職能提升

主要工作範疇

透過以下活動，提升非政府機構（包括並無接受政府資助但為社區有需要人士提供公共福利服務的非政府機構）的營運能力及向公眾問責的能力：

- 推廣及支援非政府機構有效運用資訊科技；
- 提升非政府機構的資源開發及財務管理能力；及
- 促進開發管理及組織支援工具及制度，例如人力資源管理、知識管理等。

服務成效

- 透過眾多不同類型的非政府機構積極參與，以研發共用的工具及核心應用系統，從而加強非政府機構在以下範疇的管理制度及實踐：
 - 人力資源管理：核心能力、服務表現評核、獎勵制度
 - 管理程序審核
 - 服務量成本
 - 資源開發及籌款
 - 財務管理及人力資源管理的資訊科技方案；
- 透過與非政府機構共同努力，歸納良好／最佳實務範例並加以推廣，協助非政府機構處理日益複雜且要求日高的管治、管理及服務提供等工作；及
- 非政府機構制訂其組織的資訊科技發展策略計劃，密切檢討及推廣資訊科技在業界內的有效應用模式，讓服務提供者及服務使者同時受惠。

(3) 服務創新、發展及質素保證

主要工作範疇

透過以下活動，促進非政府機構之間的共同努力及經驗交流，以提升服務質素及發展：

- 改善服務提供及營運；
- 制訂及分享良好實務基準；
- 推廣需要評估和質素保證；
- 為加強服務規劃提供意見；
- 鼓勵服務使用者參與並推行服務使用者教育；
- 尋求及鼓勵新式服務構思／方法／措施，滿足不斷轉變的社會需要；
- 衡量服務介入及方案的成效；
- 把國際最佳實務範例應用於本地；及
- 有系統地檢討、總結及整合本地現行服務情況及研究，制訂以實據為基礎的服務提升常規。

服務成效

- 建立並有效維繫提供服務的非政府機構之間的溝通及網絡平台，以加強分享和協作；
- 透過非政府機構共同努力，提議／整合服務營運模式／方法，供相關持份者參考；
- 尋求及歸納非政府機構之間的最佳實務範例及優良措施，匯聚本地實踐智慧及促進互相學習；
- 服務提供者及使用者可就策略層面，交流有關推動使用者參與的經驗；
- 非政府機構對服務介入及解決方案成效有充分關注，而令整體業界在這方面的認受性有所提高；及
- 以成效評估的實証基礎，及檢視本地服務情況及研究，從而提出服務介入及解決方案的有效模式並加以推廣，以求提升服務。

(4) 社會福利人力資源發展

主要工作範疇

透過以下措施促進及支援福利界別的人力資源發展：

- 統籌力量解決業界內的人力資源問題，例如職業健康與安全、僱員保險、報酬及合約慣例等；
- 制訂福利界別各職級人員的基本能力及技能要求；及
- 定出福利界別的集體人力資源訓練需要（同時顧及社會工作及非社會工作人員），並提供及物色能滿足相關需要的訓練機會。

服務成效

- 成功定出非政府機構的通用能力要求與人力資源訓練需要，並整合訓練課程的優先主題或特定課題，以供非政府機構及準培訓機構分享使用；
- 為非政府機構員工提供一系列資訊科技、管理及服務發展與提供的訓練課程；及
- 定出與非政府機構及審議業界常見的人力資源問題，藉此加強非政府機構彼此學習或動員機構合作解決問題。

(5) 創新科技應用

主要工作範疇

透過以下措施，建立平台以促進長者和殘疾人士服務應用創新科技，以期改善他們的生活質素，減輕員工和照顧者的負擔及壓力：

- 向業界、創新者、投資者、專業人士、服務營辦者、照顧者和使用者等持份者推廣在安老和康復護理方面應用創新科技；
- 促進持份者在測試和試用科技產品上建立伙伴和協作關係；
- 尋求並促進創新技術(包括本地及海外)的適應方案，以滿足本地使用者的需要；及
- 有系統地檢討並整合本地現行科技產品的清單，以配合服務使用者、員工及服務單位的需要。

服務成效

- 制訂推廣策略計劃，為持份者建立協作平台，以推動在安老和康復護理方面更廣泛應用創新科技，鼓勵他們交流相關的知識和經驗；
- 透過實際應用創新科技，就如何改善安老和康復護理服務的護理質素，收集服務使用者、員工及服務單位的意見；
- 擬備科技產品清單，以供申請機構在安老和康復護理服務方面實際應用創新科技時作參考用途；及
- 透過協作平台及／或專家小組，就本港應用創科產品的事宜提供意見，測試科技產品。

II 服務表現標準

營辦機構須符合下列服務表現標準：

服務量

服務量標準	服務量指標	協議水平
1. 第三部門發展		
1.1	為促進社會共融、社會凝聚力及社區參與而舉辦／合辦的社區項目數目	4
1.2	為促進界別及跨界別合作及互相支援以提升社會發展及社區服務而舉辦／合辦的項目數目	3
1.3	為加強本港非政府機構參與及組織國際／地區關於社會發展及福利事務而舉辦的活動數目，包括： <ul style="list-style-type: none"> 組織國際／地區代表團 組織國際／地區大會／研討會 	10
1.4	非政府機構參與營辦機構的活動 <ul style="list-style-type: none"> (a) 每季參與營辦機構所舉辦與社會福利政策／服務發展相關的任何會議、論壇或諮詢會的受資助成員機構百分比 (b) 一年內受資助非政府機構為營辦機構成員的百分比 (c) 一年內受資助成員機構在營辦機構四個專設服務網絡（即復康服務、安老服務、青少年服務及家庭與社區服務）中的平均參與比率 	70% 75% 90%
2. 非政府機構職能提升		
2.1	推廣福利業界的有效應用資訊科技時，有為非政府機構提供報告的諮詢服務／開發項目數目，當中包括但不限於策略資訊系統諮詢和系統應用程式的可行性研究	20
2.2	為提升福利服務管理及服務提供而進行的資訊及通訊科技開發項目數目	3
2.3	為加強資源開發、財務管理及其他機構管理範疇的管理實務而進行統籌資源和開發共用方案及／或工具的項目數目	4

2.4	發展及推廣機構管理及管治範疇的最佳實務範例的項目數目	3
3. 服務創新、發展及質素保證		
3.1	為鼓勵新服務構思／方法／措施以滿足不斷轉變的社會需要而舉辦提升服務提供及營運操作的活動數目	3
3.2	制訂服務基準、促進服務提供的良好實務範例、發展及推廣需要評估及質素保證的項目數目	4
3.3	鼓勵使用者參與並推行使用者教育的項目數目	2
3.4	舉行服務委員會會議的數目	0
3.5	參與服務委員會的機構代表人數	80
4. 社會福利人力資源發展		
4.1	促進業界共同學習／解決界內關於人力資源問題的項目數目	2
4.2	每年整合集體人力資源訓練需要優先訓練主題或特定訓練課題所作的報告數目，並透過提供人力資源意見及運用培訓資源，向小型非政府機構提供跟進培訓支援，	1
4.3	在以下範疇舉辦的訓練及知識提升課程數目： <ul style="list-style-type: none"> ● 資訊科技 ● 管理 ● 服務發展與提供 ● 課程評估 	12
4.4	制定人力資源管理及發展的基準並推廣良好實務範例的項目數目	2
5. 創新科技應用		
5.1	為提高公眾對安老和康復護理服務應用創新科技的意識及向持份者加以推廣而舉辦的活動數目	3
5.2	為推廣更廣泛應用創新科技，並透過由服務營辦者及從業員、輔助醫療專業人員、前線員工、照顧者和服務使用者組成的協作平台，鼓勵交流實際應用科技產品的知識和經驗，因而制定的年度策略計劃數目	1
5.3	有關實施服務供應標準 5.2 所述年度計劃的半年進度報告數目	2

5.4	就安老和康復護理服務業應用創新科技進行討論和提供意見，並就如何透過實際應用創新科技，改善安老和康復護理服務的護理質素，向服務使用者、員工及服務單位收集意見的專家小組會議數目	3
5.5	為促進創新科技(包括本地及海外)的應用和適應事宜，供服務營辦者參考，以滿足本地使用者的需要，因而檢討和更新科技產品清單的次數	2

服務成效

服務成效標準	服務成效指標	協議水平
1	服務量標準 1.4(c)所示，參與的受資助成員機構滿意營辦機構為提升服務質素及整合資源而推動與商界／專業團體及社會服務界別合作的策略伙伴措施的百分率〔須每年進行調查，而樣本不少於服務量標準 1.4(c)所示參與的受資助成員機構總數的 70%〕	70%

基本服務規定

本《協議》無基本服務規定。

質素

營辦機構須符合社署現行公佈的服務質素標準。

III 社署對服務營辦者的責任

社署會向營辦機構履行《協議》通用章節所載的「社署的一般責任」內臚列的職責。

IV 資助基準

資助基準載於社署向營辦機構發出的要約及通知信內。

津貼

營辦機構將每年按整筆撥款模式獲發資助。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用註冊社工、合資格專業人士及支援人員的公積金，以及其他適用於這個項目營運的「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）。

營辦機構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》及有效的《整筆撥款通告》就使用資助所載列的指引。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」。政府不會承擔因這個項目所引致的任何負債或財政影響的責任。

發放款項安排、內部控制及財務申報規定

整筆撥款資助將會每月發放。

營辦機構須負責維持穩建有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部控制系統及審計。營辦機構須妥善備存與計劃有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表查核。

營辦機構須根據最新《整筆撥款手冊》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非政府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。

V 有效期

本《協議》於指定時限內有效。如服務表現標準在協議期內有任何改變，社署與營辦機構會達成共識後方予以執行。

VI 其他參考資料

除了本《協議》外，營辦機構亦須遵守營辦機構提交的建議書所載列的規定／承諾，以及補充資料的內容（如有的話）。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。社署會監察營辦機構有否遵守所有上述文件的規定。