

服務表現監察制度

2018-21年度探訪週期 特別一次性隨機抽選安排及 服務表現探訪的優化措施

分享重點

- (一) 2018-21年度探訪週期特別一次性隨機抽選的安排
- (二) 服務表現探訪的優化措施
- (三) 實施安排

服務表現監察制度

- 在服務表現監察制度下，津貼科會按社署與受資助機構共同制訂的《津貼及服務協議》，評估受資助機構的服務表現。
- 津貼科亦會按《津貼及服務協議》或《服務文件》，評估社署服務單位的服務表現。

服務表現監察制度

- 社署的評估主任會到被抽選的受資助服務單位及社署的服務單位進行預約的評估探訪或突擊探訪。
- 探訪的目的是確保服務單位按《津貼及服務協議》／《服務文件》及十六項服務質素標準的規定提供服務。

服務表現監察制度

現時抽選被探訪服務單位的安排

- 以機構為基礎抽選服務單位；
- 每三年為一個週期；及
- 以十抽一為原則進行隨機抽選。

服務表現監察制度

- 由於服務營辦機構所營辦的服務單位數目不同，因此個別服務單位被抽選進行探訪的機會不一。

服務表現監察制度

- 社署在2016年4月推行「特別探訪計劃」，以五年時間探訪所有未被探訪的單位。
- 有關計劃至今已推行兩年。

(一)特別一次性隨機抽選安排

- 在2018-21年度探訪週期需要同時處理較多「特別探訪計劃」下的探訪。
- 因此，在2018-21年度探訪週期，會採取特別一次性隨機抽選安排以抽選評估探訪的單位，以配合「特別探訪計劃」的推行。

(一)特別一次性隨機抽選安排

有關安排：

- 在整筆撥款督導委員會第40次會議中核准。
- 於2016年2月在「特別探訪計劃」簡報會中向業界公佈。

(一)特別一次性隨機抽選安排

特別一次性隨機抽選安排如下：

- 在2018-21年度探訪週期只隨機抽選5%的單位作預約評估探訪；

(一)特別一次性隨機抽選安排

- 抽選前，在單位名單中剔除2015-18年度已探訪的單位(即包括被抽選作評估探訪或突擊探訪及曾被探訪進行實地評估的單位)及安排在「特別探訪計劃」下探訪的單位；

(一)特別一次性隨機抽選安排

- 在隨機抽選時，單位將不以機構及服務範疇劃分；及
- 為了攤分機構間被抽中的機會和工作量，每間機構最多只有一個單位被抽選作預約評估探訪。

(二)服務表現探訪的優化措施

(1) 引入風險為本的探訪方法

風險因素

- 機構在「自我評估報告」內報告或評估主任進行服務表現探訪時發現單位有不符合基本服務規定或服務質素標準的情況；
- 單位持續在服務量／服務成效標準方面未能達標；或

(二)服務表現探訪的優化措施

- 在上一個監察週期出現事故並受到傳媒／公眾關注，而社署亦有為此進行探訪的單位。

(二)服務表現探訪的優化措施

(2) 揀選服務使用者進行面談或填寫問卷

- 接受探訪單位須於探訪當日提供住宿者名單(提供住宿服務單位)或出席者名單(提供日間服務單位)讓評估主任揀選服務使用者進行面談或填寫問卷。

(二)服務表現探訪的優化措施

- 若單位由於沒有提供偶到／單位為本服務或服務使用者有溝通困難，單位可按現行做法安排服務使用者進行面談或填寫問卷。

(二)服務表現探訪的優化措施

(3) 揀選文件／執行記錄作評估

- 接受探訪單位須於探訪當日就評估計劃所要求的範圍提供在指定時段內所有執行記錄，讓評估主任揀選作評估。

(二)服務表現探訪的優化措施

- 若所揀選的記錄未能滿足評估所需，單位可按現行做法提供有關記錄。

(三)實施安排

- 社署將於簡報會後向機構發信：
 - ✓ 2018-21年度探訪週期抽選服務單位進行服務表現探訪的安排；
 - ✓ 服務表現探訪的優化措施。
- 優化措施將於發信後第五個星期正式實施。

(三)實施安排

- 稍後會安排在兩名獨立人士見證下，隨機抽選5%的單位，以在2018-21年度週期進行預約評估探訪。



- Q&A -