

社會工作局 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
			2009		2010		2011		2012		2013		2014	
1	援助金	首次申請： 45日內回覆申請結果	85%	97.60%	85%	100%	85%	100%	85%	100%	90%	100%	90%	100%
2	個人及家庭輔導服務	申請： 即日由社工接待求助者及對申請個案作評估	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	90%	100%	90%	100%
3	緊急求助	緊急個案支援服務： 即時作出評估和跟進	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		緊急求助個案： 即時作出評估和跟進	未推行	未推行	未推行	未推行	90%	100%	90%	100%	92%	100%	92%	100%
4	殮葬服務	申請： 3個工作日內通知所委託之長生店提供有關服務	未推行	未推行	未推行	未推行	90%	100%	90%	98%	92%	100%	92%	100%
5	積極人生服務計劃及社區就業輔助計劃	接案： 14個工作日內與案主接觸	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	90%	100%	90%	100%
6	平安通呼援服務的特別援助金	申請： 45日內回覆申請結果	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	90%	100%	90%	100%
7	敬老金	申請： 90日內以公函回覆申請結果	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	90%	100%	90%	100%
8	頤老咭	申請： 7個工作日內發出	90%	99.90%	90%	100%	90%	100%	90%	99.60%	90%	97.67%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率		
			2009		2010		2011		2012		2013		2014			
9	參與《頤老咕》計劃	申請參與： 5 個工作日內接觸及跟進	99%	100%	99%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案		
		簽署合作協議： 15 個工作日內完成簽署合作協議	99%	100%	99%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案		
10	家居照顧及支援服務	使用者身份聲明書： 3 個工作日內發出	99%	沒有 個案	99%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案		
		新個案申請評估： 3 個工作日內回覆並提供倘有的意見	99%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
11	收養服務	申請收養聲明書： 10 個工作日內發出	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		收養社會報告： 60 個工作日內完成對有關申請的研究，並將決定通知申請人	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	98.30%	98%	100%	98%	100%		
		行政交託證明書： 5 個工作日內發出證明書	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%		
		更改收養申請要求： 10 個工作日內回覆申請結果	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	沒有 個案	98%	100%	98%	100%		
12	院舍院童 / 入托幼兒之保險索償	申請： 18 個工作日內回覆索償結果	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	95%	100%	95%	100%
13	社會服務設施的轉介	住宿設施個案支援服務： 5 個工作日內開展評估及跟進	98%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		轉介個案的跟進： 10 個工作日內接觸申請人進行面談或家訪	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	99.94%	98%	100%		

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率
			2009		2010		2011		2012		2013		2014	
14	禁毒教育活動	預防濫藥講座： 電話/傳真：2 個工作日內回覆及安排 信件：7 個工作日內回覆及安排	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	90.91%	95%	100%	95%	100%
		專業人士培訓課程： 7 個工作日內回覆及安排	90%	沒有 個案	90%	沒有 個案	90%	100%	90%	100%	90%	沒有 個案	90%	100%
15	健康生活教育	學生課堂安排及參觀安排： 電話/傳真：2 個工作日內回覆及安排 信件：7 個工作日內回覆及安排	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
16	戒毒服務	新求助個案： 即日接見，3 個工作日內開始治療計 劃，提供醫診護理輔導服務	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
17	預防問題賭博教育	預防問題賭博及理財教育講座： 10 個工作日內回覆及安排	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%
18	戒賭輔導活動	新求助或轉介個案： 即日接待，評估及開展治療計劃	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%	92%	100%	92%	100%
19	機構 / 社團 申請資助	固定資助申請之跟進： 15 個工作日內與申請機構/社團接觸	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	90%	100%	90%	100%
		偶發性活動資助申請： 20 個工作日內回覆審批結果	90%	99%	90%	99%	90%	99.9%	90%	99.50%	90%	99%	90%	99.49%
		維修工程/設備購置資助申請： 90 日內回覆審批結果	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	80%	100%	80%

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	
			2009		2010		2011		2012		2013		2014		
20	社會服務設施准照服務	准照申請： 45日內回覆申請結果	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		更換設施牌照持牌人： 45日內回覆申請結果	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	100%	沒有 個案	
		准照補發： 15日內補發	98%	沒有 個案	98%	沒有 個案	98%	沒有 個案	98%	沒有 個案	98%	100%	98%	沒有 個案	
		准照更改： 45日內回覆申請結果	98%	93%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
		准照技術意見： 10個工作日內回覆提供開設社會服務 設施具體選址要求的技術意見	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	
21	視聽中心服務	申請借書證： 5個工作日內發出	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	沒有 個案	
		親臨外借圖書： 即時辦理	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	95%	100%	95%	100%
		親臨歸還圖書： 即時辦理	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	95%	100%	95%	100%
		續借圖書： 即時辦理	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	未推行	95%	100%	95%	100%

2014年本局推行的服務承諾共有21項服務項目，涉及38個服務質量指標，均全部達標，與2013年比較，呈上昇趨勢或維持100%的達標率。