

社會工作局

2010 年度服務承諾統計數據

序號	服務項目	服務質量指標	推行單位	服務表現目標 (預設達標率)	服務表現 (實際達標率)
1	回覆偶發性活動資助申請	機構/社團按照本局津助指引依時遞交所有申請文件起計 20 個工作日內回覆審批結果。	社會工作局 各工作單位	90%	99%
2	書面諮詢	由收到諮詢後起計,10 個工作日內作出回覆。		95%	100%
3	優化服務電話錄音	在辦公時間內接到的電話錄音,即日作出接觸及跟進。	研究暨計劃廳	97%	100%
		在非辦公時間內接到的電話錄音,在緊接的第一個工作日內作出接觸及跟進。		97%	100%
4	申請借書證	由收齊所需文件起計,3 個工作日內發出借書證。		95%	100%
5	一般預防教育活動	講座： 在指定期限內給予回覆,並商定推行上之安排。 電話/傳真：2 個工作日	預防藥物 濫用處	95%	100%
		禁毒展覽： 在指定期限內給予回覆,並商定推行上之安排。 信件：7 個工作日		95%	100%
6	專業人士培訓課程	在指定期限內給予回覆,並商定推行上之安排。 7 個工作日		90%	無個案
7	接待諮詢	就預防藥物濫用的諮詢,在指定期限內給予回覆和安排會面。 2 個工作日		95%	100%
8	健康生活教育	學生課堂： 在指定期限內給予回覆,並商定推行上之安排。 傳真：2 個工作日		95%	100%
		參觀： 在指定期限內給予回覆,並商定推		95%	100%

社會工作局

2010 年度服務承諾統計數據

序號	服務項目	服務質量指標	推行單位	服務表現目標 (預設達標率)	服務表現 (實際達標率)
		行上之安排。 信件：7 個工作日			
9	處理新戒毒求助個案	即日內安排社工接見，3 個工作日內開始治療計劃，提供醫診護理輔導服務。	戒毒復康處	95%	100%
10	回覆求職之申請	收到信函後 7 個工作日內回覆申請者。	人力資源科	90%	100%
11	資產與勞務購置之結算	驗收程序完結後 15 個工作日內通知供應商收款。 (僅限社工局本身預算範圍內)	會計暨出納科	90%	99%
12	頤老咭申請	在申請者遞交完整資料後起計，7 個工作日內發出。	社會工作中心	90%	100%
13	首次援助金發放	社工於收齊求助人因申請援助金所遞交的文件翌日起計，30 個工作日內向求助人回覆。		85%	100%
14	來電或親臨查詢 (積極人生小組)	即時安排社工/專人接待親臨查詢之人士或接聽來電。	家庭輔導辦公室	90%	100%
15	戒賭輔導服務 (新求助/轉介個案)	即日由社工接待求助者及對個案作評估，並與案主商議輔導及跟進安排。	志毅軒-問題賭博輔導服務	90%	100%
16	預防教育講座	在接到要求安排講座之信函/傳真日起計，10 個工作日內給予回覆，並商定推行上之安排。		90%	100%
17	訪客接待	服務使用者在辦公時間內到達社會互助廳後起計，5 分鐘內予以接待。	社會互助廳	100%	100%
		服務使用者在辦公時間內到達復康服務綜合評估中心後起計，5 分鐘內予以接待。		100%	100%

社會工作局
2010 年度服務承諾統計數據

序號	服務項目	服務質量指標	推行單位	服務表現目標 (預設達標率)	服務表現 (實際達標率)
18	緊急個案支援服務	在獲悉情況後，即時開展評估和跟進工作。	兒童暨青年服務處 長者服務處 復康服務處	100%	100%
19	住宿設施個案支援服務	在收到接受定期資助住宿設施就某一個案在年內首次要求兒童暨青年服務處、長者服務處或復康服務處提供協助後起計，5 個工作日內開展評估及跟進工作。		98%	100%
20	機構探訪	每3個月一次探訪接受兒童暨青年服務處、長者服務處或復康服務處定期資助的服務設施，瞭解運作情況，進行定期溝通。		100%	100%
21	服務計劃技術會議	在收到接受定期資助的服務設施就其開展的年度、程序或特定活動之計劃、組織和評估而邀請兒童暨青年服務處、長者服務處或復康服務處提供技術意見的書面要求後起計，10 個工作日內舉行專題會議，跟進有關事宜。		98%	無個案
22	轉介個案的跟進	對於各個部門以書面方式轉介入住住宿設施或使用托兒所服務、長者日間護理中心、以及復康服務設施之申請個案，在兒童暨青年服務處、長者服務處或復康服務處接收文件後起計，10 個工作日內與案主或其家屬接觸，並進行面談或家訪。		98%	100%
23	住宿設施個案轉介報告	即時入住個案，在案主入住住宿設施後起計，5 個工作日內將轉介報告送交住宿設施。		98%	100%
		一般申請入住個案，兒童暨青年服務處、長者服務處或復康服務處就有關個案與住宿設施進行轉介接觸後起計，10 個工作日內將轉介報告送交住宿設施。	98%	100%	

社會工作局
2010 年度服務承諾統計數據

序號	服務項目	服務質量指標	推行單位	服務表現目標 (預設達標率)	服務表現 (實際達標率)
24	法院個案社會報告	在收到法院或檢察院函件後起計,55 個工作日內完成社會報告並作回覆。	兒童暨青年服務處 復康服務處	98%	100%
25	收養服務	申請收養聲明書-在收到收養申請人的告知函件後起計,10 個工作日內發出。	兒童暨青年服務處	100%	100%
		收養社會報告： 在發出申請收養聲明書後起計,60 個工作日完成對有關申請的研究,並將決定通知申請人。		98%	100%
		行政交託證明書： 在為將未成年人交予事前選定的收養申請人;又或為確認收養申請人為了收養未成年人,已照顧該未成年人一段時間而決定作出行政交託後起計,5 個工作日內發出證明書。		98%	100%
		更改收養申請要求回覆： 在收到函件後起計,5 個工作日內接觸申請人。		98%	100%
		更改收養申請要求回覆： 在確認申請人更改收養要求後起計,10 個工作日內作出書面回覆。		98%	100%
26	托兒所個案轉介報告	兒童暨青年服務處就有關個案與托兒所進行轉介接觸後起計,10 個工作日內將轉介報告交托兒所。		98%	100%
27	家居照顧及支援服務	使用者身份聲明書： 在接到家居照顧及支援服務的相關資料後起計,3 個工作日內發出。	長者服務處	99%	無個案
		新個案申請評估回覆： 在收到個案評估表及計劃書後起計,3 個工作日內對有關資料進行檢視和分析,透過「家居照顧及支		98%	100%

社會工作局

2010 年度服務承諾統計數據

序號	服務項目	服務質量指標	推行單位	服務表現目標 (預設達標率)	服務表現 (實際達標率)
		援服務接案記錄表」回覆機構並提供倘需的意見。			
28	參與「頤老咭」計劃	在收到私營商號或公共部門申請參與「頤老咭」計劃的表格/函件後起計，5 個工作日內進行接觸跟進。	長者服務處	99%	無個案
		15 個工作日內完成簽署合作協議。		99%	無個案
29	長者康體運動專題講座	在收到接受本局定期資助的長者服務單位提出的申請後，在 3 個工作日內作出跟進，商定具體的推行安排。		99%	無個案
30	住宿設施個案綜合評估報告	除即時入住個案外，復康服務處就有關個案與住宿設施進行轉介接觸後起計，10 個工作日內將綜合評估報告送交住宿設施。	復康服務處	98%	100%
31	即時入住設施個案轉介報告	在案主入住住宿設施後起計，5 個工作日內將轉介報告送交住宿設施。		95%	100%
32	接待參觀復康服務綜合評估中心	在收到申請函件後起計，5 個工作日內進行接觸跟進。		95%	100%
33	社會服務設施准照服務	准照申請： 收到申請書及所需文件日起計，45 日內作出是否發出准照的決定，並將結果通知申請人。	社會設施管理暨准照處	100%	100%
		准照續期： 准照有效期屆滿前 30 日作出決定。		100%	96%
		准照補發： 收到申請書日起計，15 日內補發。		98%	無個案
		准照更改： 收到申請書及所需文件日起計，45 日內作出決定，並把審批結果回覆申請機構。		98%	100%

社會工作局
2010 年度服務承諾統計數據

序號	服務項目	服務質量指標	推行單位	服務表現 目標 (預設達標率)	服務表現 (實際達標率)
	社會服務設施准照服務	准照技術意見： 在接獲欲開設社會服務設施的市民就有關設施的具體選址要求社會設施管理暨准照處提供技術意見，10 個工作日內予以回覆。	社會設施管理 暨准照處	98%	100%
		更換設施牌照持牌人： 收到申請書及所需文件日起計，45 日內作出決定，並把審批結果回覆申請機構。		100%	無個案
34	對正在運作的社會服務設施的實地巡查	對正在運作的社會服務設施，每季度最少進行一次巡查。		99%	100%
35	處理無牌運作的社會服務設施	發現或獲悉存在無牌運作的社會服務設施，即日進行跟進處理。		98%	100%
36	臨時運作許可續期	臨時運作許可有效期屆滿前 10 個工作日作出決定。		98%	100%