

社會工作局

2011 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	審批社團/機構申請資助	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%	99.9%
2	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。	研究暨計劃廳	95%	100%
3	預防教育活動	預防濫藥講座： 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 信件：7 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。 電話/傳真：2 個工作日 信件：7 個工作日		95%	無個案
		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。	志毅軒-問題賭博輔導服務	90%	100%
4	專業人士培訓課程（預防濫藥範疇）	在指定期限內給予回覆，並商定推行上之安排。 7 個工作日	預防藥物濫用處	90%	100%
5	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。 電話/傳真：2 個工作日 信件：7 個工作日		95%	100%
		參觀： 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 信件：7 個工作日		95%	100%

社會工作局

2011 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)
6	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%
7	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。	5 個社會工作中心	90%	100%
8	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。	長者服務處	100%	無個案
9	援助金申請 (首次)	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。	5 個社會工作中心	85%	100%
10	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%
11	緊急求助	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。	長者服務處 兒童暨青年服務處 復康服務處	100%	100%
		緊急求助個案： 在接獲經通知有關火災、水災、塌樓、家暴、自殺等緊急求助個案後，即時作出評估和跟進工作。	家庭暨社區服務廳	90%	100%
12	社會服務設施的轉介	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。	長者服務處 兒童暨青年服務處 復康服務處	100%	100%

社會工作局
2011 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)
	社會服務設施的轉介	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。	長者服務處 兒童暨青年服務處 復康服務處	98%	100%
13	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%
14	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	100%	無個案

社會工作局
2011 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)
	家居照顧及支援服務	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「家居照顧及支援服務接案記錄表」回覆機構並提供倘需的意見。	長者服務處	100%	100%
15	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。		100%	無個案
		於 15 個工作日內完成簽署合作協議。		100%	無個案
16	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%
		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。		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

社會工作局
2011 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)
17	經衛生局社工部轉介之喪葬服務申請	在收到轉介資料後即時作出跟進，若申請者符合資格及願意接受所提供之殮葬服務後起計，3個工作日內通知所委託之長生店提供有關服務。	5 個社會工作中心	90%	100%