

2012 年度服務承諾統計數據

序號	服務項目	服務質量指標	服務表現 目標 (預設達標率)	2012 年 服務表現 (實際達標率)
1	社團/機構申請資助	偶發性活動資助申請： 20 個工作日內回覆審批結果	90%	99.5%
2	視聽中心服務	申請借書證： 3 個工作日內發出	95%	100%
3	預防教育活動	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%	90.9%
		禁毒展覽： 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%
		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%
4	專業人士培訓課程	預防濫藥範疇培訓課程： 7 個工作日內回覆及安排	90%	100%
5	健康生活教育課程	學生課堂安排： 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%
		參觀安排： 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%
6	戒毒求助	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%
7	頤老咭	申請： 7 個工作日內發出	90%	99.6%
8	長者康體運動 專題講座	申請： 3 個工作日內回覆及安排	100%	無個案
9	援助金	首次申請： 30 個工作日內回覆申請結果	85%	100%
10	戒賭輔導服務	新求助或轉介個案： 即日接待，評估及開展治療計劃	90%	100%
11	緊急求助	緊急個案支援服務： 即時作出評估和跟進	100%	100%
		緊急求助個案： 即時作出評估和跟進	90%	100%

序號	服務項目	服務質量指標	服務表現 目標 (預設達標率)	2012年 服務表現 (實際達標率)
12	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	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%
13	收養服務	收養聲明書： 10個工作日內發出	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%	98.3%
		行政交託證明書： 5個工作日內發出證明書	98%	100%
		更改收養申請要求： 10個工作日內回覆申請結果	98%	無個案
14	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	100%	無個案
		新個案申請評估： 3個工作日內回覆並提供倘有的意見	100%	100%
15	參與「頤老咭」計劃	申請參與： 5個工作日內接觸及跟進	100%	無個案
		簽署合作協議： 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： 45日內回覆申請結果	100%	100%
		准照補發： 15日內補發	98%	無個案
		准照更改： 45日回覆申請結果	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%
		更換設施牌照持牌人： 45日內回覆申請結果	100%	無個案
17	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	90%	98%