

社會工作局
2013 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	服務表現			
				(1-4月)	(5-8月)	(9-12月)	(2013年總結)
1	援助金	首次申請： 45日內回覆申請結果	90%	100%	100%	100%	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		100%	100%	100%	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%
		緊急求助個案： 即時作出評估和跟進	92%	100%	100%	100%	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	92%	100%	100%	100%	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	90%	100%	100%	沒有個案	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		100%	100%	100%	100%
7	敬老金	申請： 90日內以公函回覆申 請結果		100%	100%	100%	100%
8	頤老咭	申請： 7個工作日內發出		93%	100%	100%	97.67%
9	參與 《頤老咭》 計劃	申請參與： 5個工作日內接觸及跟 進	100%	沒有個案	沒有個案	沒有個案	沒有個案
		簽署合作協議： 15個工作日內完成簽 署合作協議		沒有個案	沒有個案	沒有個案	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		沒有個案	沒有個案	沒有個案	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	100%	100%	100%	100%	

序號	服務項目	服務質量指標	服務表現 目標	服務表現			
				(1-4月)	(5-8月)	(9-12月)	(2013年總結)
11	收養服務	申請收養聲明書： 10個工作日內發出	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%	100%	100%	100%
		行政交託證明書： 5個工作日內發出證明 書		100%	100%	100%	100%
		更改收養申請要求： 10個工作日內回覆申 請結果		100%	沒有個案	沒有個案	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	95%	沒有個案	100%	100%	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	100%	100%	100%	沒有個案	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%	100%	99.82%	99.94%
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%	100%	100%	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	沒有個案	沒有個案	沒有個案
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%	100%	100%	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%	100%	100%	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%	100%	100%	100%

序號	服務項目	服務質量指標	服務表現 目標	服務表現			
				(1-4月)	(5-8月)	(9-12月)	(2013年總結)
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	92%	100%	100%	100%	100%
19	社團/機構 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	90%	100%	100%	100%	100%
		偶發性活動資助申請： 20 個工作日內回覆審 批結果		99%	100%	97.99%	99%
		維修工程/設備購置資 助申請： 90 日內回覆審批結果	80%	100%	100%	100%	100%
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%
		更換設施牌照持牌人： 45 日內回覆申請結果		沒有個案	沒有個案	沒有個案	沒有個案
		准照補發： 15 日內補發	98%	100%	沒有個案	沒有個案	100%
		准照更改： 45 日內回覆申請結果		100%	100%	100%	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		100%	100%	100%	100%
21	視聽中心服務	申請借書證： 5 個工作日內發出	95%	沒有個案	100%	100%	100%
		親臨外借圖書： 即時辦理		100%	100%	100%	100%
		親臨歸還圖書： 即時辦理		100%	100%	100%	100%
		續借圖書： 即時辦理		沒有個案	100%	100%	100%