

二零一二年六月十一日

立法會 CB(2)2269/11-12(03)號文件

資料文件

立法會福利事務委員會

實施整筆撥款獨立檢討委員會建議的進度報告

目的

本文件旨在向各委員匯報整筆撥款獨立檢討委員會（檢討委員會）就整筆撥款津助制度（津助制度）提出的建議的最新實施進度。

背景

2. 勞工及福利局局長於二零零八年一月委任檢討委員會評估津助制度的整體效益及找出可改善的範疇。根據檢討委員會於二零零八年十二月向當局提交的檢討報告，委員會認為推行津助制度所依據的原則是正確的，因此該制度值得保留，並同時提出了 36 項建議，務求完善津助制度及回應持份者的關注。

3. 經二零零八年十二月及二零零九年一月立法會福利事務委員會（事務委員會）的討論後，當局在二零零九年二月九日的事務委員會會議上表示原則上接納全部

36 項建議，並會與福利界攜手合作落實建議。有關建議已經如期推行，而當局亦在二零一零年五月十四日首次向事務委員會匯報建議的實施進度。

最新的實施進度

4. 有關建議的最新實施進度載列於附件。其中，制訂《最佳執行指引》（*建議 1*）及提供精算服務（*建議 2*）這兩項建議需要較長時間方可圓滿實施，下文第 5 至 10 段會詳細闡述它們的最新發展。我們亦會藉此機會向各委員介紹社會福利發展基金（發展基金）（*建議 6*）自二零零九年成立以來的重點工作。

制訂《最佳執行指引》

5. 根據檢討委員會的建議，福利界應就各項管理事宜，包括人力資源政策、財務問責及機構管治等，為非政府機構制訂《最佳執行指引》，並在有需要時徵詢管理專家的專業意見，而整筆撥款督導委員會（督導委員會）亦應與福利界合力制訂有關《最佳執行指引》。就此，社會福利署（社署）在二零一零年年底委託理大科技及顧問有限公司，就《最佳執行指引》的制訂進行顧問研究。社署亦在督導委員會下成立項目督導委員會，以督導上述研究工作及監察其進度。

6. 為充分回應持份者的關注及反映他們對《最佳執行指引》的意見，我們在顧問研究展開初期已讓社福界參

與，例如在二零一一年四月舉行的一場顧問研究簡介會，共有 150 名來自 107 間非政府機構的代表參加。在項目督導委員會通過啟動報告及研究文件後，顧問亦於二零一一年六月進行了問卷調查及個案研究（包括深入訪談及機構檔案資料搜集），以收集非政府機構的意見。此外，在二零一一年九月及十月社署分別與多間非政府機構的管理層及員工會面後，顧問已增加其諮詢渠道以優化研究方法，包括提前舉辦為不同持份者而設的聚焦小組及增加有關小組的數目，藉以收集他們的意見及蒐集非政府機構的良好管理方法範例；邀請持份者以書面方式提出對優良管理的意見；以及增加公開諮詢會的數目。

7. 顧問在最近已完成所有所需資料的搜集工作，並正擬備研究報告的草稿。在報告獲得項目督導委員會及督導委員會通過後，將可為《最佳執行指引》的制訂提出建議，以進一步諮詢業界的意見。我們預期顧問研究可於二零一二年年底前完成。

提供精算服務

8. 檢討委員會建議當局應為非政府機構提供自願性質的精算服務，以評估有關機構是否有能力履行對定影員工¹的承諾。因此，社署在二零零九年十二月向所有整筆撥款津助模式下的非政府機構發出邀請參與首輪先導

¹ 定影員工是指於二零零零年四月一日時，在非政府機構的受津助服務單位擔任認可津助職位的員工。

精算研究。一間非政府機構表示有興趣參與，而有關研究遂於二零一零年五月展開。研究於二零一一年八月完成後發表報告，總結了該次先導研究的經驗，以及解釋研究所使用的精算模式和方法，供業界人士參考。參與精算研究的非政府機構亦獲得另一份報告，為其財政平衡提供精算意見及建議。

9. 參與的非政府機構對精算研究評價正面，並認為研究結果對機構有幫助。為使福利界更了解有關精算服務，社署連同參與研究的非政府機構及顧問，在二零一一年九月舉辦了一場分享會，會上推廣使用精算服務，作為非政府機構財務規劃及評估長遠負擔能力的一項實用工具。報告及其他相關資料亦已上載至社署網頁，供非政府機構參考。

10. 有見首輪研究的正面經驗，在督導委員會的同意下，社署已於二零一一年十月邀請餘下的非政府機構參與第二輪先導精算研究。社署現正邀請報價，以期在二零一二年年底前，委託合適的顧問為一間大型非政府機構展開研究。於第二輪研究完成後，社署會徵詢督導委員會的意見，根據所得的經驗，考慮為非政府機構提供精算服務的未來路向。

社會福利發展基金

11. 為履行檢討委員會的建議，社署在二零零九年獲獎券基金撥款，設立 10 億元的發展基金。發展基金分三個

階段推行，即第一階段由二零一零／一一至二零一二／一三年度，第二階段由二零一三／一四至二零一五／一六年度，以及第三階段由二零一六／一七至二零一八／一九年度。每間受津助非政府機構可向發展基金申請的最高資助總額為該機構在二零零九至一零年度獲社署津助金額的 9% 或 200 萬元，以較高者為準。發展基金的資助範圍如下－

- (a) 非政府機構的董事會成員、管理層和員工（不限於社會工作者）的培訓和專業發展訓練，以及聘請人員替代參加訓練的員工的費用；
- (b) 非政府機構系統的提升（例如資訊科技基礎設施、系統設計，及加強機構管理能力或協助機構重組架構的措施）；以及
- (c) 改善非政府機構服務提供情況的研究。

12. 發展基金第一階段申請的審批工作已經完成。獎券基金諮詢委員會共批出 2.629 億元資助 150 間非政府機構。有關獲批計劃的詳情如下－

| 資助範圍 (獲批撥款額、 佔整體獲批撥款的 %) | 獲批計劃的詳情 |
|---|---|
| (a) 培訓和專業發展 訓練計劃 (1.437 億元， 54.7%) | <ul style="list-style-type: none">● 批出 1.0008 億元資助 144 間非政府機構推行本地培訓和專業發展訓練計劃。● 批出 1,758 萬元贊助 80 間非政府機構參與在海外或內地舉辦的培訓。● 批出 2,604 萬元資助 63 間非政府機構聘請人員替代參加訓練的員工。● 截至二零一一年三月三十一日，獲資助參與培訓和專業發展訓練計劃（包括本地及非本地）的受惠人士中，社會工作員工及非社會工作員工分別佔 33%（3 654 人）及 66%（7 312 人），而非政府機構的董事會成員則佔餘下的 1%（77 人）。 |

| 資助範圍 (獲批撥款額、 佔整體獲批撥款的 %) | 獲批計劃的詳情 |
|------------------------------------|--|
| (b) 系統提升計劃 (9,080 萬元， 34.5%) | <ul style="list-style-type: none">● 批出 7,950 萬元資助 113 間非政府機構推行 233 項資訊科技計劃。● 批出 1,130 萬元資助 31 間非政府機構推行 46 項非資訊科技計劃。 |
| (c) 研究 (2,840 萬元， 10.8%) | <ul style="list-style-type: none">● 批出 2,840 萬元資助 53 間非政府機構進行 122 項研究。有關研究涉及安老、康復、青年及家庭等服務的提供情況，例如評估長者鄰舍中心的現有服務對照顧隱蔽長者需要的成效、有系統地檢討現時為患有自閉症的學前兒童提供的社交溝通計劃，及評估展能中心暨宿舍為弱智人士提供的生死教育。 |

13. 非政府機構對發展基金的反應普遍正面。機構員工認為發展基金為他們提供更多培訓機會，特別是長期的專業課程（例如社會工作學士課程、管理碩士課程）及海外／內地的培訓計劃。根據迄今從非政府機構收到的年報，截至二零一一年三月三十一日，共有約 11 000 人受惠於有關培訓資助。另一方面，非政府機構管理層亦認為有關系統提升計劃可加強其機構的管理能力，並改善整體的服務提供情況。當中獲批的資訊科技及非資訊科技計劃的例子包括－

- (a) 資訊科技計劃：提升或發展培訓資料管理系統、康復服務管理系統、家居照顧服務的活動記錄系統，以及文件共享系統。
- (b) 非資訊科技計劃：設立藥劑藥物管理系統，以提升藥物管理的安全；劃一舉行大型計劃的規程；整合會員數據庫以加強內部工作流程；及精簡組織架構和優化人力資源管理政策。

14. 社署現正進行第一階段的檢討工作，以完善其推行框架。當局接着會就建議的改善措施徵詢督導委員會及獎券基金諮詢委員會的意見，並計劃於二零一二年年底前推出發展基金的第二階段。

未來路向

15. 當局會繼續與督導委員會緊密合作，以監察檢討委員會建議的實施情況，特別是制訂《最佳執行指引》及提供精算服務方面的工作。

徵詢意見

16. 請委員備悉上文第 5 至 14 段及附件所載的 36 項建議的最新實施進度。

勞工及福利局

社會福利署

二零一二年六月

有關實施整筆撥款獨立檢討委員會建議的進度摘要

| 編號 | 建議 | 實施進度 |
|-----------|--|------------------|
| 有關員工事宜的建議 | | |
| 1 | 福利界應就各項管理事宜，例如人力資源政策、儲備水平及善用儲備、機構管治及問責等事宜，為非政府機構制訂《最佳執行指引》，如有需要，可徵詢管理專家的專業意見。督導委員會應與福利界一同制訂《最佳執行指引》。 | 請參閱文件第 5 至 7 段。 |
| 2 | 政府應為非政府機構提供精算服務，以評估有關機構是否有能力履行對定影員工的承諾。非政府機構申請使用這項服 | 請參閱文件第 8 至 10 段。 |

| | | |
|---|---|---|
| | 務純屬自願性質。 | |
| 3 | 非政府機構應遵行良好的管理守則，把根據公務員薪酬調整幅度發放的額外撥款，全部用於提供受資助服務的員工身上。 | 督導委員會同意這項建議於《最佳執行指引》內探討（即建議 1）。另外，社署根據公務員薪酬調整幅度向受津助非政府機構發放額外撥款後，亦會發信要求機構注意這項建議。 |
| 4 | 非政府機構為自負盈虧的服務制訂財政預算時，有需要把薪酬調整因素計算在內。這樣當受資助服務獲得供調整薪酬用的額外撥款時，非政府機構或會較容易滿足員工的期望。 | 這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，要求機構注意並即時跟進這項建議。 |
| 5 | 社署應收集員工離職率及流失率的數據，以便監察福利界的整體人力概況。政府應邀請社會工作訓練及人力策劃諮 | 社會工作訓練及人力策劃諮詢委員會一直透過社會工作人力需求系統監察福利界的人力概況。社署會根據從大專院校和僱用社會工作者 |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>詢委員會密切監察福利界的人手供應情況，確保專業人員的供應穩定。</p> | <p>的本地機構收集得到的數據，印製有關社會工作者人手供求情況的年報，供社會工作訓練及人力策劃諮詢委員會、社會福利諮詢委員會(社諮會)、勞工及福利局和教育局參考。各培訓機構亦可經由他們在社會工作訓練及人力策劃諮詢委員會的代表獲得有關資料。</p> <p>此外，社會工作訓練及人力策劃諮詢委員會已成立一個工作小組，研究社會工作者離職和流失的問題，並進行一項調查，收集在二零零九年五月至十月的調查參照期內離職的社會工作人員的意見。有關報告已於二零一零年十一月發表，當中提出多項建議供業界參考，以期挽留社會工作人員於業界服務。</p> |
| 6 | 政府應撥出 10 億元設立發展基金，資助 | 請參閱文件第 11 至 14 段。 |

| | | |
|---------------------------------|---|--|
| | <p>推行培訓計劃、提升能力的措施及改善服務提供情況的研究，而且應按每宗申請的個別情況，審批採用津助制度的非政府機構的資助申請。</p> | |
| 有關財務事宜及政府與非政府機構之間互動關係的建議 | | |
| 7 | <p>考慮到不斷改變的服務需要，政府應設立檢討機制，在如社諮會、安老事務委員會或康復諮詢委員會等適當諮詢組織的監察下，有系統地檢討福利服務，並確保在檢討過程中會考慮持份者的意見。</p> | <p>一直以來，安老事務委員會、康復諮詢委員會及社諮會都密切監察急速變化的社會和經濟環境及日趨複雜的社會問題。尤其如社諮會在其發表的《香港社會福利長遠規劃報告書》所建議，當局已推行一個優化機制，可讓社福界及其他持份者互動及充分參與，就社會福利事宜作出深入討論。這個經優化的機制可讓當局持續及定期按社會最新情況就未來的福利服務的重點和優次進行諮詢及規劃。我們會根據經驗，適時檢討和改善經優化的機制。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 8 | 如屬情況特殊及理據充分的個案，社署應准許非政府機構預支「其他費用」的資助。 | 這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，宣布即時實施有關措施。 |
| 9 | 非政府機構在管理儲備時，除了考慮其須履行對定影員工的承諾外，還應顧及加強服務和培訓員工的需要。 | 這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，要求機構注意並即時跟進這項建議。 督導委員會同意這項建議亦會於《最佳執行指引》內探討（即建議 1）。 |
| 10 | 社署應設立通報機制，讓非政府機構在預計有財政困難時，可預先通知社署，俾能在有關機構用罄其儲備之前，採取適當的補救措施。 | 這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，宣布即時實施有關措施。 |

| | | |
|----|--|---|
| 11 | <p>非政府機構應把非定影員工的公積金撥款及儲備全部用於支付這些員工的公積金供款，包括發放特別獎金給表現良好的非定影員工，以示獎勵。</p> | <p>這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，要求機構注意並即時跟進這項建議。</p> <p>督導委員會同意這項建議亦會於《最佳執行指引》內探討（即建議 1）。</p> |
| 12 | <p>非政府機構過往致力根據資源增值計劃／節約措施提高效益及生產力，應予表揚。建議若非政府機構需要額外撥款，應透過有系統地檢討服務需要，提出充分的理據支持。</p> | <p>這是一項持續進行的改善措施。社署一直因應不斷轉變的情況定期檢討特定服務，而有關檢討日後亦會繼續進行。在進行檢討時，社署會充分顧及該等服務對資源的影響，以及考慮是否可重新調配現有資源，以加強服務或進行服務轉型。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 13 | 應重組督導委員會以加強其功能並擴大其成員組合，讓督導委員會可引領福利界推動津助制度的持續發展。 | 督導委員會已於二零零九年四月重組，以加入多名來自學術界、會計界、法律界及商界的獨立成員。連同來自非政府機構的管理層、服務使用者及員工工會的成員，現時督導委員共會有 17 名非官方成員。 |
| 14 | 為增加透明度，遇有個別非政府機構提出要求，社署應向其解釋計算整筆撥款的方法。 | 這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津資助非政府機構，宣布即時實施有關措施。 |
| 15 | 社署應在諮詢持份者後，修訂《整筆撥款手冊》的內容，日後亦要定期更新其內容。如《整筆撥款手冊》的內容有任何變更，社署應首先在部門網頁公布，並即時以電子郵件方式通知各非政府機構。 | 這是一項持續進行的改善措施。更新《整筆撥款手冊》的方式經督導委員會同意後，社署已把獲更新的《整筆撥款手冊》上載至社署網頁，並相應地以電郵通知非政府機構。 |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| 16 | <p>社署應理順機構主任制度，安排一組獨立人員擔任有關工作，提供一站式服務。該組人員應熟悉津貼科、財務科及各服務科的規則及運作情況，並能就所有與整筆撥款有關的事宜，迅速為非政府機構提供意見。因實施新安排而騰出的資源可重行調配，用作加強質素監控等現有工作或推行新措施。</p> | <p>社署已理順機構主任制度，並由二零零九年十月起設立新聯絡機制。社署津貼組現時有一組社會工作主任，負責就整筆撥款政策及相關事宜的推行提供一站式的諮詢服務。</p> |
| 有關靈活性、效率及成本效益的建議 | | |
| 17 | <p>社署應全面檢討審計程序，以確保有關程序能有效監察公帑的使用情況，又不會令非政府機構難以善用津助制度賦予的靈活性。</p> | <p>社署已全面檢討津助制度的財務管理。在完成檢討後，審計計劃已予修訂，而財務申報程序亦已簡化。非政府機構已於二零零九年五月獲通知有關已改善的措施。</p> |
| 18 | <p>為免誤會，非政府機構應在推行服務</p> | <p>這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>前，及早就何謂「《津貼及服務協議》的相關服務」諮詢社署。</p> | <p>零九年五月發信予受津助非政府機構，要求機構注意並即時跟進這項建議。</p> |
| 19 | <p>社署應簡化財務申報規定，包括不再要求非政府機構按個別服務範疇和《津貼及服務協議》分析收入與支出。</p> | <p>社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，宣布財務申報規定已經放寬，而機構提交其周年財務報告的期限亦已由每年的七月延至十月。</p> |
| 20 | <p>以及</p> <p>社署應檢討非政府機構提交周年財務報告的期限，並考慮有關規定是否切實可行。</p> | |
| 21 | <p>社署應設立支援服務台，為小型非政府機構提供管理意見及促進機構之間的合作。另外，社署還應提供額外資源，加</p> | <p>社署津貼組已於二零零九年十月至二零一二年三月期間，設立有時限的支援服務台，由三名社會工作主任負責為小型非政府機構提供管理</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | <p>強對小型非政府機構的行政及專業支援，助其發展。小型非政府機構每年可申請最多 30 萬元的撥款（或相等於其整筆撥款 10% 的款額，以款額較少者為準），最多可申請四年。</p> | <p>意見及促進機構之間的合作。獎券基金亦已在二零零九／一零至二零一二／一三年度撥款共 2,400 萬元，協助小型非政府機構加強其行政及專業支援。</p> <p>儘管支援服務台已在二零一二年三月底終止服務，社署津貼組會繼續就整筆撥款政策及相關事宜的推行，為小型非政府機構提供一站式的諮詢服務。</p> |
| 22 | <p>應統一「小型非政府機構」的定義，以便採用更集中和更有效的方法協助有關機構。為此，宜把每年整筆撥款少於 500 萬元及每年開支少於 1,000 萬元的非政府機構，界定為「小型非政府機構」。</p> | <p>由檢討委員會提出的「小型非政府機構」定義已由二零零九至一零年度起採用。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 23 | <p>小型非政府機構可考慮聯合提交建議書，以增加其競投新服務的競爭力。提交聯合建議書的非政府機構須選出代表，由其與社署簽訂《津貼及服務協議》，以及與社署聯絡；另外，有關機構還應自行簽訂協議，清楚訂明各自提供的服務和共同承擔的責任。</p> | <p>正如督導委員會在二零一零年一月所同意，兩間或以上的非政府機構可聯合提交建議書，以競投新服務，並選出主要的申請機構，以便與社署聯絡及簽訂《津貼及服務協議》，以及就《津貼及服務協議》所指明的全部津貼及服務事直接接受問責。</p> |
| 24 | <p>為新服務招標時，社署應向有意投標者公開建議書各個部分在評分制度中所佔的評分比重。</p> | <p>正如督導委員會在二零一零年一月所同意，社署會在招標文件中提供各個評核部分及其在評分制度中所佔的評分比重，以及合格分數（如適用的話），以助申請機構擬備建議書。</p> <p>社署已於二零一零年六月發信予受津助非政府機構，通知他們上述的新措施會在二零一零年七月一日生效。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 25 | 非政府機構在着手擬備服務建議書前，應仔細考慮此舉對其資源的影響，而且應聽取員工的意見，以及讓他們知道提交服務建議書的考慮因素。 | 這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，要求機構注意並即時跟進這項建議。 |
| 26 | 社署應考慮簡化批出新服務的程序，例如採用分兩階段的招標程序，以節省擬備和評審服務建議書所需的資源。 | <p>正如督導委員會在二零一零年一月所同意，社署會考慮採用「分兩階段的招標方式」，批出以新運作模式營辦，而社署又未清楚哪些非政府機構能符合所有申請資格的福利服務計劃，或社署需要業界給予意見，以協助制訂詳細服務規格說明書的計劃。</p> <p>至於以現有運作模式營辦，而社署又熟知如何制訂相關服務規格說明書的新計劃，社署通常會進行單一階段的招標。</p> |

| | | |
|------------------------------|--|---|
| | | 社署已於二零一零年六月發信予受津助非政府機構，通知他們上述的新措施會在二零一零年七月一日生效。 |
| 27 | 如建議(6)所述，政府應設立發展基金，並以該基金取代業務改進計劃的功能，但社署可自行考慮屆時是否仍須規定非政府機構按現時或較低的百分率，為新基金資助的計劃分擔成本。 | 在督導委員會同意後，社署已將業務改進計劃由二零零九年十一月二日起停止接受申請一事通知各非政府機構；已獲批的計劃可繼續營辦，而在有效日期前接獲的業務改進計劃申請的審核程序亦不會受到影響。根據發展基金的要求，非政府機構就加強業務系統計劃所須分擔的成本，會由 20% 下調至 15%。 |
| 有關受津助非政府機構的問責和機構管治的建議 | | |
| 28 | 應正式設立一個承擔公眾問責的架構安排，要求非政府機構披露交給社署的周年財務報告，使非政府機構也須就正當 | 這是一項持續進行的改善措施。社署已於二零零九年五月發信予受津助非政府機構，要求機構注意並即時跟進這項建議。受津助非政府機 |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>和審慎運用公帑向社署及公眾負責。</p> | <p>構須透過以下一個或以上途徑，披露其周年財務報告－</p> <ul style="list-style-type: none">• 把周年財務報告張貼在機構的中央行政單位／總辦事處的告示板上；• 把周年財務報告上載於機構的網頁；• 把周年財務報告刊登在機構的年報內；或• 發出特別通告、通訊或以任何一種方式，提供周年財務報告的內容，並按要求向公眾人士發放。 |
| 29 | <p>社署應全面徵詢非政府機構的意見，以期落實監管受資助機構高級行政人員薪酬的政府指引。</p> | <p>正如督導委員會在二零一零年一月所同意，社署已由二零一零至一一年度起落實有關監管受津助非政府機構最高三個級別的行政人員薪酬的政府指引。非政府機構必須於每年的十月三十一日或之前，向社署提交一份自我評估及檢</p> |

| | | |
|--------------------|--|---|
| | | 討報告。 |
| 有關福利服務質素的建議 | | |
| 30 | 社署應更頻密地進行定期及突擊巡查，以監察非政府機構的服務表現，並且應有系統地收集服務使用者的意見。 | 社署已增加評估探訪的次數，並於二零零九至一二年度的三年監察周期內推行突擊巡查。在巡查期間，社署已有系統地收集服務使用者的意見。 |
| 31 | 政府在考慮社諮會的意見後，應與福利界更緊密合作，合力設立一個既可行又可持續的機制，以期在香港落實高瞻遠矚的福利規劃。 | 請參閱建議 7 的進度。 |

| 有關處理投訴的建議 | | |
|------------------|--|---|
| 32 | <p>服務使用者及員工就某受資助非政府機構或其轄下服務單位提出的投訴應先由有關機構按照其既定政策處理。至於有關機構的管理層和董事會應如何更有效地履行各自的處理投訴職能，應在將為福利界制訂的《最佳執行指引》內探討。</p> <p>以及</p> | <p>獨立處理投訴委員會（投訴委員會）於二零零九年四月成立，由八名獨立成員組成，在二零零九年五月至二零一二年四月期間舉行了 13 次會議。投訴委員會接受並處理與整筆撥款有關但非政府機構未能妥善處理的投訴。投訴委員會亦會向社署轉達其決定和建議，以便社署採取適當的跟進行動。</p> |
| 33 | <p>應成立接受投訴獨立委員會，以處理與整筆撥款有關但非政府機構未能妥善處理的投訴，以及提出改善津助制度的建議。接受投訴獨立委員會應把其決定或建議告知社署署長，而社署署長則應採取適當的跟進行動。</p> | <p>由於投訴個案數字上升，當局已由二零一二年四月起加強投訴委員會秘書處的人手。</p> <p>正如督導委員會所同意，有關非政府機構管理層和董事會在處理投訴方面各自的職能，會在《最佳執行指引》內探討（即建議 1）。</p> |

| | | |
|--------------------|---|--|
| 34 | 就匿名投訴而言，如社署決定不要求非政府機構回應或調查，應向有關機構表明，以避免不必要的工作。 | 社署會繼續在轉介匿名投訴予有關非政府機構時向機構表明這點。 |
| 有關其他相關事宜的建議 | | |
| 35 | <p>社署應檢討獎券基金的審批程序及撥款規則，並應特別考慮以下的改善建議，以期善用獎券基金－</p> <p>(a) 把每間非政府機構可獲發的整體補助金上限上調至經常性撥款的 1.5%；</p> <p>(b) 把申請大額補助金購置家具和設備的價值下限下調至 5 萬元；</p> | <p>就建議(a)和(b)，建議的改善措施在二零零九年三月獲獎券基金諮詢委員會批准後，已由二零零九至一零年度起開始推行。</p> <p>就建議(c)，社署認為為保障公眾利益，有關工程計劃有必要由建築署審批。建築署的審批程序應獨立於認可人士給予的專業意見，並且不應與認可人士給予的意見互相抵觸。</p> <p>至於建議(d)方面，建議的改善措施在二零零九年九月獲獎券基金諮詢委員會批准後，亦已經</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>(c) 假如某項工程是由認可人士或顧問監督進行，政府應考慮更為倚重他們的專業認證，以加快審批程序；以及</p> <p>(d) 如建議以捐款人的姓名為某計劃命名，社署可沿用舊的規定，要求捐款人至少捐出相等於計劃費用 20% 的捐款，但只把相等於計劃費用 10% 的捐款用以抵消獎券基金的補助金，並容許有關機構將餘款用於改善計劃。</p> | <p>開始推行。</p> |
| 36 | <p>社署應因應勞工市場的情況，為有需要僱用輔助醫療人員或有關服務的非政府福利機構提供額外資源，為期三年，以</p> | <p>社署取得獎券基金 2.78 億元的撥款，於二零零九／一零至二零一一／一二年度三年期間，為僱用輔助醫療人員或有關服務的非政府機構提</p> |

| | | |
|--|------------------------------------|---|
| | <p>便有關機構可提供更具競爭力的薪酬，招聘和挽留這類員工。</p> | <p>供額外資源。鑑於福利界對輔助醫療人員的需求持續，社署亦已獲獎券基金提供 3.44 億元的額外撥款，供有關非政府機構於二零一二／一三至二零一四／一五年度期間使用。</p> |
|--|------------------------------------|---|