

二零一四年十二月三日
葵青區議會
社區健康服務工作小組
第二次會議(二零一四年)

服務監察

目的

本文件旨在向委員簡介服務監察機制的最新安排。

背景

2. 於本年八月二十二日舉行的工作小組會議上，葵青民政事務處曾就合作機構需要提交的進度報告之內容，以及服務監察的大致安排，徵詢委員意見。其後，葵青民政事務處已於本年九月二十八日與兩間合作機構簽訂服務協議。於簽訂服務協議後，葵青民政事務處正根據當中有關服務監督的條款，制訂服務監察的機制。

服務監察機制

3. 服務監察的機制設有服務使用者、合作機構、民政處、以及區議會四個層次，讓居民可循不同途徑反映意見，並全面地監察服務質素，以確保項目順利開展。

4. 就服務使用者方面，本處將於服務推展的每一階段，於使用者中抽樣進行滿意度調查，以衡量服務是否達到目標。調查的設計，如抽樣方法及問卷內容，將參考工作小組專家顧問的意見作修訂，令調查更具代表性，準確反映使用者的滿意度。我們並會盡快傳閱問卷擬稿。

5. 兩間合作機構則須按服務條款要求制訂內部監察機制，並提供諮詢及投訴熱線讓使用者反映意見。此外，合作機構要每月就接獲的投訴個案提交報告，逐項列明投訴的內容、調查結果，以及跟進情況。另外，合作機構須每兩個月提交進度報告，並於每個財政年度完結後提交年度報告，以監察其服務表現。

6. 葵青民政事務處亦為項目設立諮詢/投訴熱線及電郵。就監察合作機構的服務表現方面，除定期巡察服務地點，我們亦會不時安排突擊視察或「神秘顧客」，以了解服務的日常運作。此外，本處會因應需要，要求合作機構提交資料以作檢討進度和服務質素之用，或就服務推展未如理想之處作解釋。

7. 為加強區議會的監督角色，本處會於服務開展後，至少每半年一次向區議會匯報進度，並可應委員要求邀請合作機構代表與會向議員報告及回應提問。同時，本處期望各位區議員能夠透過其地區網絡，一同監察服務質素及收集居民意見。

社區健康服務工作小組秘書處

二零一四年十一月