



## 服務質素標準 3：運作及活動紀錄

### (一) 目的

- 1.1 此政策目的的制定是確保本會所存備運作和活動的最新準確記錄，以便向機構、社會福利署及有關團體交代。同時，亦讓服務使用者及公眾知悉本會所的活動和運作。

### (二) 理念

- 2.1 準確及清晰的紀錄是向公眾及機構交待其服務質素的重要一環，並有助本會所更有效地推行服務、調配資源和構思計劃。

### (三) 政策

- 3.1 本會所須存備服務運作及活動的最新及準確紀錄；
- 3.2 本會所備有機制監察紀錄及報告的準確性，以製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報；
- 3.3 本會所備有機制讓市民及公眾人士閱覽服務表現統計資料和報告。

### (四) 執行政序

#### 4.1 資料保存

- 4.1.1 程序：每位專業職員需為所有活動開設檔案，保存程序計劃書、程序檢討表、程序報名一覽表、小組／會議出席表及小組集會／活動／會議紀錄等；
- 4.1.2 個案：所有個案檔案均應列為機密文件，並妥為保存。除負責的工作人員外，未獲會所主管許可，不可隨意取閱。諮詢個案亦包括在內；
- 4.1.3 長期小組：為每一個提供服務的長期小組開設檔案，存放小組成立計劃書、組員名單及有效會員資格、小組會議紀錄、評估表

及服務情況等；

- 4.1.4 會員及義工：會所應保存完整及定時更新會員及義工紀錄；
- 4.1.5 員工資料：會所主管應將所有員工個人資料視作機密文件，存放於辦公室內上鎖的文件櫃內，電腦資料則須附加密碼開啟。員工資料亦同時包括符合「基本服務規定」(ESR)的有關註冊社工證明及合適學歷資格證明的副本，及性罪行定罪資料查核紀錄(若適用)；
- 4.1.6 會所開放：會所保存每週工作時間表，以記錄會所開放的節數及各職員的工作時間；
- 4.1.7 所有資料應小心存放，如有個人資料，應只供負責職員或會所主管查閱，以保障服務使用者私隱及保密權利。如資料儲存於會所電腦內而電腦須與其他服務使用者共用時，則應在個人資料檔案上設置密碼後定時備份，確保電腦中的資料不會外泄及不會因電腦操作失誤而被清除。如有必要帶離服務單位的流動記憶設施未有保密密碼，須下載有關程式進行，或更換已預載密碼的流動記憶設施儲存這些資料；
- 4.1.8 設立清晰的檔案系統及工作流程/指引說明由誰人填寫(Who)、呈交時間表(When)、所屬類別(What)及交予誰人(Whom)等；
- 4.1.9 制定存檔指引，說明各類文件由誰人存檔、存放位置、存檔期、資料處理及取用的注意事項等。

## 4.2 質素保證

- 4.2.1 本會所於職員會議及個人督導中經常提醒及指導，確保職員能保持良好的紀錄，且保證紀錄的準確、準時提交及定期更新。整體服務數字及報告均有機制列明職員需於何時填寫、更新及設有監管系統。會所主管會向職員闡明此政策及機構對紀錄工作的重要；
- 4.2.2 所有報告及檔案均需經會所主管按指定程序定時查閱及簽署，並進行督導會議，從中確保社工的個案及活動等工作紀錄準確、定期更新及易於明白；
- 4.2.3 本會所會透過由本會劃一的表格或配合單位需要而設計的表格收集不同類別的資料，並清楚列明各項資料須於何時填寫及更新；
- 4.2.4 按時向新舊職員發出各項指引或由專人講解，讓職員清楚了解有關事項，並落實執行。

## 4.3 資料銷毀/棄置

- 4.3.1 資料棄置要小心處理，以保障服務使用者之私隱及機密文件不致外洩。載有個人資料或機密的文件，在棄置時應將其用碎紙

機或人手徹底撕碎；

- 4.3.2 會所檔案，除有保留價值的資料外(例如會所歷史發展、長期義工和會員紀錄)，其他一般文件只須保留一至三年，財政文件保留最少七年，個案檔案於結束後保留三年(但若是學校個案，銷毀時需確保學生已完成學籍)；活動/小組檔案於結束後保留三年。如文件屬於多個範圍，會以最高保存期為準。於保留期過後，所有文件均需要以安全保密的途徑銷毀。其他文件如下：
- a. 幹職員紀錄：2010年前入職的常規編制職員(活動助理除外)需於離任後兩個月內交回總辦事處；非常規編制職員檔案須在單位儲存最少兩年；
  - b. 義工紀錄：退出會籍及不再進行義工服務後三年，但其個人資料會予以保存及可隨時重啟；
  - c. 會員資料：會員證到期後三年(包括電腦資料)；
  - d. 有保留價值的資料：於編檔時，由會所主管註明保存期；詳細安排可同時參閱服務質素標準 14 的政策程序。

#### 4.4 匯報或公開資料

- 4.4.1 有關服務資料及報告須依時呈交機構及社會福利署；
- 4.4.2 會所會定期公開其服務資料及報告予公眾人士知悉，資料應簡單易明；
- 4.4.3 會所應於會所當眼處以告示形式告知服務使用者有權索閱有關服務資料，與及借閱程序。一般而言，載有此等資料的年報可供借閱。而服務使用者欲索取更詳細的資料，則由會所主管處理，決定是否發放；
- 4.4.4 會所應留意在公開資料時勿侵犯個人私隱。

#### 4.5 資料查閱程序

- 4.5.1 資料查閱的程序，請參考服務質素標準 14。

#### 4.6 資料收集程序

- 4.6.1 收集服務使用者的需要評估資料，以提供相應的服務，請參考服務質素標準 11。

### (五) 檢討及修訂

- 5.1 本會所須每兩年最少一次檢討此服務質素標準的內容及實施情況，作出修訂及更新。