



服務質素標準 10：申請和退出服務

(一) 目的

本會所確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

(二) 政策

- 2.1 本會所備有讓服務使用者申請接受服務和退出服務的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 2.2 接納服務使用者報名及參與服務的政策以一視同仁為原則，並會清楚界定服務對象，及收納優先次序的決定原則。
- 2.3 若本會所拒收申請服務的人士，會向該申請者陳明拒收的原因，如附近有相近的服務資源，本會所會把申請人轉介到另一適當的服務單位。

(三) 執行程序

本會所將根據下列政策、準則及程序處理服務使用者申請接受和退出服務。

3.1 申請接受和退出服務的執行程序

1. 不論年齡、性別、教育程度、種族、宗教等，以一視同仁、平等機會為原則，服務使用者均有權申請接受服務，本會所職員會盡力提供優質服務。
2. 於合理的時限內，對申請及退出服務使用者作出回應及跟進。
3. 在尊重個人私隱的原則下，服務使用者之個人資料將作保密，一切資料只供有關服務的用途。
4. 通過會議討論及行政備忘，確保申請及退出服務必須按制定的程序處理。
5. 處理申請及退出服務的程序均紀錄在案。
6. 若本會所拒絕有關申請，或是使用者非自願地退出服務，須得到合理原因及安排，並享有上訴途徑。
7. 服務使用者可通過本會所的宣傳品(如會所簡介、會所通訊、海報及單張等)，得悉本會所的服務及申請的程序。凡個別課程及活動有留名程序，會所須妥為記錄，除有特殊原因及考慮服務需要外，會以先後次序聯絡輪候者。

3.2 不同類別服務的申請接受和退出服務的程序

(A) 會友服務

1. 申請資格(請參看附件 10.1)

- a. 不論年齡、性別、教育程度、種族、宗教等，以一視同仁、平等機會為原則，所有人士均有權申請成為本會會友；
- b. 申請成為會友並無優先次序的限制；
- c. 繳交會費。

2. 申請程序(請參看附件 10.1)

2.1 新登記會友及會証續期

- a. 可親臨或由認可人士(如家長)代辦手續
- b. 填妥會員申請表格，並繳交適當的會籍費用(請參看附件 10.1)
- c. 即時獲發會員証
- d. 會籍由簽發正式收據日起計，有效期為一年、三年或五年(視乎所申請的年期而定)
- e. 若申請者為參加了本會夥伴學校的學生，則申請者可免收會員費，會籍有效期至該學校年度(即八月尾)。(夥伴會友需要根據單位的政策辦理，不可逾期申請)

2.2 遺失會員証補發程序

- a. 補發程序與 2.1「新登記會友及會証續期」a-c 相同
- b. 會籍由簽發正式收據日起計，有效期為一年、三年或五年(視乎所申請的年期而定)。

3. 退出青年會會籍的政策

- 3.1 成為青年會會友，會籍有效期為一年、三年或五年(視乎所申請的年期而定)，到期後如不續會籍，則表示自動退出本會。
- 3.2 任何情況下，所繳交的會友費用均不能退回。
- 3.3 於會籍有效期內，擬退會者可填表格或可具函申請退出會友會籍，所繳交的會友費用均不能退回。

(B) 長期小組服務

1. 申請資格

- a. 長期小組只接納會友參加，服務使用者必須持有有效會員証報名及；
- b. 根據各小組自行訂立服務對象的資格。
- c. 若需要輪候，則於遞交表格時可暫不需要繳交會員費。

2. 優先次序的決定準則

- a. 按各小組接受名額以先到先得及額滿即止為原則決定；或
- b. 如小組須以面試評審參加者資格，則按負責職員制定之評審原則而決定，目的為評估申請人的需要和遴選最合適的服務使用者。

3. 申請程序(附件 10.2)

- a. 服務使用者須填寫小組組員申請/重新登記表(YM/04)及繳交所需文件
- b. 若參加者須接受面試，工作員會聯絡安排約見；
- c. 被接納參加的服務使用者，須繳交所需費用，並即時獲發收據。
- d. 長期小組所進行的戶外活動需要獲得家長同意。

4. 不接納申請的情況

- a. 額滿或暫時停止招收新組員；
- b. 申請人不符合申請資格；
- c. 如不接納申請，本會所職員必須向該申請人詳述拒絕的原因。如有需要，負責職員可向申請人提供或介紹合適的社會服務機構或資料，並以合適的途徑通知服務使用者。

5. 退出小組服務的政策

5.1 一般退出情況

- a. 小組服務目的已達；或
- b. 小組服務未能有效提供予受助人，如受助人移民、搬離社區居住等；
或
- c. 服務使用者願意轉介往其他更合適之服務單位；或
- d. 服務使用者拒絕繼續參與小組；或
- e. 小組解散。

5.2 本會所要求服務使用者退出

- a. 在下列情況下，會所可終止服務使用者參與已報名之小組服務：
 - (i) 服務使用者的行為對其他服務使用者或職員構成危險；或
 - (ii) 服務使用者的參與影響其他服務使用者的利益；或
 - (iii) 服務使用者屢次缺席小組集會/活動（通常以半年為標準，沒有書面申請休會）。

- b. 負責職員必須清楚向服務使用者解釋終止服務之原因及手續；
- c. 如負責職員評估服務使用者需作服務轉介，職員會安排合適的方法與服務使用者協商有關安排。
- d. 負責職員須於小組組員申請/重新登記表 YM/04 紀錄組員退出之原因，並交會所主任核實簽署。
- e. 退出小組之服務使用者，將不能申請退回任何費用。
- f. 如服務使用者不滿有關退出服務之安排，可按本會所之投訴機制進行申訴。

5.3 服務使用者主動要求退出

- a. 服務使用者可透過電話、書面(IT-A-01)或親臨本會所提出退出有關服務之要求。
- b. 負責職員應與服務使用者以面談或電話聯絡，了解申請退出服務之原因。
- c. 如服務使用者自行要求轉介往其他服務，負責職員應向服務使用者提供或介紹合適的社會服務機構或資料，並以合適的途徑通知服務使用者。
- d. 負責職員有責任向服務使用者清楚介紹退出服務之情況及手續，如有需要，負責職員向服務使用者提供合適的轉介服務。
- e. 負責職員需於組員登記表紀錄組員的退出原因，並交會所主任核實簽署。

(C) 程序活動服務

程序活動服務包括旅行、參觀、功輔學習小組、營務、訓練課程等

1. 申請資格

- a. 若活動只接受會友申請，申請人報名時必須為有效會員
(個別活動得到豁免除外，例如
 - I 由外間贊助供全個社區人士參與項目；
 - II 家長參與不多於 3 節的單元活動(特別是家長講座/工作坊)；
 - III 不適宜成為單位會員的人士(如直系的祖父祖母及外祖父外祖母等)；及
- b. 據活動自行訂立服務對象的資格。

2. 優先次序的決定準則

- c. 按各程序活動名額以先到先得及額滿即止為原則決定；或
- d. 若屬特別時段(如暑期、長假)，則會採用抽籤或排隊及額滿即止辦法處理；
- e. 如活動須以面試評審參加者資格，則按負責職員制定之評審原則而決定，目的為評估申請人者的需要和遴選最合適的服務使用者；

- f. 部份程序活動及訓練程序會給予舊學員在指定日期內優先報名(如功輔學習小組、黃昏託管服務等)，於優先報名期後，名額則會公開予所有合資格者報名，綜援及低收入優惠名額亦公開處理。

3. 申請程序(附件 10.2)

- a. 服務使用者須填寫活動報名表(TSW/Adm/03b)，及遞交所需資料。未滿 18 歲青少年參與戶外活動需要家長簽署/同意。
- b. 若參加者須接受面試，工作人員會自行聯絡安排約見；
- c. 已接納之服務使用者，須繳交所須費用，並即時獲發收據；
- d. 活動舉辦日期、時間及內容如有重要更改，將於活動前最少三個工作天前通知。

4. 不接納申請的情況

- a. 額滿；
- b. 申請人不符合申請資格；
- c. 申請人的健康情況並不適合參與該項程序活動；
- d. 如不接納申請，本會所職員必須向該申請人詳述拒收原因。如有需要，負責職員可向申請人提供或介紹合適的社會服務機構或資料，並以合適的途徑通知服務使用者。

5. 退出程序活動的政策

5.1 因事故取消之處理程序

- a. 如活動因事故取消，獲得會所主任同意下，負責職員須於活動舉行前最少三個工作天通知服務使用者；
- b. 如所報名的程序為收費項目，參加者可獲退款。申請人須親臨本會所辦理退款手續，若參加者退款金額不多於一千元、能提供收據正本及本會所櫃位有足夠現金，本會所將即時退還現金款項予申請人。
- c. 若擬取回退款者並非申請者本人（家長除外），須有申請者的授權書及正式收據，方可代為辦理退款。
- d. 退款手續必須在通知日起兩星期內辦理，逾期作不退款論。
- e. 若活動為大型活動(如嘉年華會)，本會所將以通告通知服務使用者有關活動之變更及新安排，而不會個別通知服務使用者。

5.2 服務使用者主動要求退出活動程序

- a. 服務使用者可透過電話、書面(IT-A-01)或親臨本會所提出有關退出服務的意願。
- b. 負責職員有責任向服務使用者清楚介紹退出服務之情況和手續，如有需要，負責職員應向服務使用者提供或介紹合適的轉介服務。

- c. 自行退出活動者，除極特別情況、有輪候人士及獲會所主任批准下，將不能退回任何費用。
- d. 如參加者因特殊原因退出，獲得會所主任批准下，填寫退款申請表，將退回費用，並由文職職員記錄及存檔。

(D) 個案服務

(1) 會所個案服務

1. 申請資格

本會所服務範圍內居住、就讀、工作或活動的兒童及青少年，或育有二十四歲或以下子女的家長或家庭。

2. 申請形式

- a. 服務使用者自行申請
- b. 家長或監護人轉介(6 至 17 歲青少年)；或
- c. 社會服務機構轉介
- d. 豁免申請

社工主動接觸服務使用者，獲得對象口頭或書面同意開展個案服務，該服務對象無須申請。

3. 申請程序

- a. 合資格服務使用者，除「豁免申請」外，亦可致電、口頭或書面向本會所提出申請。
- b. 會所於七個工作天內安排註冊社工以電話或面談方式跟進，清楚向服務使用者詳細介紹申請資格、內容及權利；
- c. 若為即日查詢個案，當家庭輔導員當值而沒有其他工作在身時，會由其直接處理及開啟與家庭有關的潛在個案。
- d. 註冊社工須於跟進後填寫諮詢記錄表(IT-C-05)，並於七個工作天內交予會所主任；
- e. 會所主任須於七個工作天內評估及決定是否以個案跟進；
- f. 若接納個案申請者的申請，會所主任須委派合適之註冊社工負責跟進；
- g. 負責社工須於七個工作天內以電話或書面(IT-C-13)回覆個案申請者之申請，並開展個案服務。
- h. 未滿 18 歲青少年開個案需獲家長簽名/同意。

4. 優先次序的決定準則

- 甲、 符合申請資格
- 乙、 由會所主任按申請的實際情況及急切性作出安排。

5. 不接納申請的情況

- a. 所有不符合申請資格或服務單位評估為不接納的申請者；
- b. 若不接納申請人的申請，會所主任須向負責接見申請人的註冊社工說明原因；
- c. 負責社工須向個案申請者以電話、面談或書面解釋不接納申請的原因。如有需要，可向申請者提供或介紹其他合適社會服務。

6. 退出會所個案服務的政策

6.1 一般退出情況

- a. 個案已達到所訂下的目標；
- b. 個案服務未能有效提供予受助人，如受助人移民、搬離社區居住等；
或
- c. 服務使用者願意轉介往其他更合適之服務單位；或
- d. 服務使用者拒絕繼續接受服務。

6.2 本會所要求服務使用者退出會所個案的程序

- a. 負責社工須於終止服務前一個月以口頭或終止服務通知書(IT-C-14)清楚通知服務使用者，解釋終止服務的原因和安排；
- b. 負責社工評估服務使用者須作服務轉介，社工會安排合適的方法與服務使用者協商有關安排；
- c. 轉介成功與否，負責社工均須填寫個案轉介紀錄(IT-C-10)
- d. 負責社工必須清楚向服務使用者解釋終止服務之情況及手續；
- e. 如服務使用者不滿有關退出服務之安排，可按本會所之投訴機制進行申訴。

6.3 服務使用者主動要求退出會所個案的程序

- a. 服務使用者可透過電話、面談向負責社工提出，或填寫「申請退出服務書」Form IT-A-01 申請退出個案服務；
- b. 負責社工須向會所主任提交有關申請表予審閱，如未能收到服務使用者的申請表，亦須註明原因；
- c. 負責社工應與服務使用者以面見或電話聯絡，了解申請退出服務之原因；
- d. 如服務使用者經評估後需轉介往其他服務，負責社工應向服務使用者提供或介紹合適的社會服務機構或資料

(2) 學校個案服務

1. 申請資格

由本會所提供駐校服務之學生及家長

2. 申請形式

- a. 服務使用者自行申請
- b. 家長或監護人轉介(6至17歲青少年)；或
- c. 社會服務機構轉介
- d. 校方轉介
- e. 豁免申請

駐校社工主動接觸服務使用者，獲得對象口頭或書面同意開展個案服務，該服務對象無須申請。

3. 申請程序

- c. 合資格服務使用者，除「豁免申請」外，亦可致電、口頭或書面向駐校社工提出申請，約見作初步面談評估；
- d. 「校方轉介」，可透過填寫轉介申請表格或親身向駐校社工提出；
- e. 駐校社工接到申請後，需安排接見服務申請者，清楚向服務申請者說明服務原則、內容、權利及評估該個案的申請；
- f. 駐校社工應盡快決定會否接納申請和服務形式，如有需要，可向直屬督導查詢及處理；
- g. 駐校社工需於接見後七個工作天內回覆(以口頭或書面通知)服務使用者已接納其申請(IT-C-12、IT-C-13)。

4. 優先次序的決定準則

- a. 由駐校社工按申請的實際情況及急切性作出安排；
- b. 如有需要，可向直屬督導查詢及處理。

5. 不接納申請的情況

- a. 所有不符合申請資格或服務單位評估為不接納之申請者；
- b. 駐校社工需清楚向服務使用者解釋不接納原因，如有需要，可向申請者提供或介紹其他合適社會服務。

6. 退出駐校個案服務的政策

6.1 一般退出情況

- a. 個案已達到所訂下的目標；
- b. 個案服務未能有效提供予受助人，如受助人移民、轉校等；或
- c. 服務使用者願意轉介往其他更合適之服務單位；或
- d. 服務使用者拒絕繼續接受服務。

6.2 本會所要求服務使用者退出駐校個案的程序

- a. 駐校社工須於終止服務前一個月以口頭或終止服務通知書 (IT-C-13) 清楚通知服務使用者，解釋終止服務的原因和安排；
- b. 負責社工評估服務使用者須作服務轉介，社會會安排合適的方法與服務使用者協商有關安排；
- c. 轉介成功與否，負責社工均須填寫個案轉介紀錄 (IT-C-08)
- d. 負責社工有責任向服務使用者清楚解釋終止服務之情況及手續；
- e. 如服務使用者不滿有關退出服務之安排，可按本會所之投訴機制進行申訴。

6.3 服務使用者主動要求退出駐校個案的程序

- a. 服務使用者可透過電話、面談向負責社工提出，或填寫「申請退出服務書」(IT-A-01)申請退出個案服務；
- b. 負責社工應與服務使用者以面見或電話聯絡，了解申請退出服務之原因；
- c. 負責社工須向直屬督導提交有關申請表予審閱。如未能收到服務使用者之申請表，亦須註明原因；
- d. 如服務使用者經評估後須轉介往其他服務，負責社工應向服務使用者提供或介紹合適的社會服務機構或資料。

(3) 外展個案服務

1. 申請資格

凡六歲至二十四歲，在本會所服務範圍內居住、就讀、工作或活動之兒童及青少年。

2. 申請形式

- a. 服務使用者自行申請
- b. 家長或監護人轉介(6至17歲青少年)；或
- c. 社會服務機構轉介
- d. 豁免申請

社工主動接觸服務使用者，獲得對象口頭或書面同意開展個案服務，該服務對象無須申請。

3. 申請程序

- a. 合資格服務使用者，除「豁免申請」外，亦可致電、口頭或書面向本會所提出申請。
- b. 會所於七個工作天內安排註冊社工以電話或面談方式跟進，清楚向服務使用者詳細介紹申請資格、內容及權利；
- c. 註冊社工須於跟進後填寫諮詢記錄表(IT-C-05)，並於七個工作天內交予會所主任以決定個案是否需要跟進。

4. 優先次序的決定準則

- a. 符合申請資格
- b. 由會所主任按申請的實際情況及急切性作出安排。

5. 不接納申請的情況

- a. 所有不符合申請資格或服務單位評估為不接納的申請者；
- b. 若不接納申請人的申請，負責社工需向申請者以電話、面談或書面解釋不接納申請的原因。如有需要，可向申請者提供或介紹其他合適社會服務。

6. 退出外展個案服務的政策

6.1 一般退出情況

- a. 個案已達到所訂下的目標；
- b. 個案服務未能有效提供予受助人，如受助人移民、搬離社區居住等；或
- c. 服務使用者願意轉介往其他更合適之服務單位；或
- d. 服務使用者拒絕繼續接受服務。

6.2 本會所要求服務使用者退出會所個案的程序

- a. 負責社工須於終止服務前一個月以口頭或終止服務通知書(IT-C-14)清楚通知服務使用者，解釋終止服務的原因和安排；
- b. 負責社工評估服務使用者須作服務轉介，社工會安排合適的方法與服務使用者協商有關安排；
- c. 轉介成功與否，負責社工均須把個案登記於個案轉介紀錄(IT-C-10)
- d. 負責社工必須清楚向服務使用者解釋終止服務之情況及手續；
- e. 如服務使用者不滿有關退出服務之安排，可按投訴機制進行申訴。

6.3 服務使用者主動要求退出外展個案的程序

- a. 服務使用者可透過電話、面談向負責社工提出及填寫「申請退出服務書」(IT-A-01)申請退出個案服務；
- b. 負責社工需向會所主任提交有關申請表予審閱，如未能收到服務使用者之申請表，亦須註明原因；
- c. 負責社工應與服務使用者以面見或電話聯絡，了解申請退出服務之原因；
- d. 如服務使用者經評估後須轉介往其他服務，負責社工應向服務使用者提供或介紹合適的社會服務機構或資料。

(四) 檢討及修訂

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。