



《最佳執行指引》(第一組) 政策及程序

一、善用儲備

機構政策:

- i. 依據社署訂定的原則和用途確保公平、合理、妥善及有效地運用儲備
- ii. 善用儲備，維持及加強服務，建立優質的員工隊伍以提供具質素的社會服務

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
1. 本堂須按照實際情況及發展將儲備用於不同範疇	社會服務部	每年	- 儲備 15%或以上撥備為緊急支付薪金用途 - 其餘的將考慮作其他用途
2. 本堂如有儲備，討論如何管理及運用儲備	社會福利委員會/ 常務總理會	每年	- 討論相關撥備及通過計劃
3. 本堂在管理整筆撥款儲備時須遵守《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函/通告所訂定的用途，並備有財務報告及計劃等	社會服務部	按需要	- 如《整筆撥款手冊》有更新、或有任何整筆撥款通告、信函等，會討論相關運作及執行情況，並跟進更新地方、通告及信函作指示及安排
4. 本堂備有文件，說明管理及監察整筆撥款儲備的政策及程序，並讓員工知悉相關程序	社會服務部	每年	- 檢視相關原則、管理及執行，按需要修訂政策及程序文件，上載網站讓員工閱覽

《最佳執行指引》(第一組) 政策及程序

儲備狀況

機構政策:本堂以便利、適時及有效渠道,以簡明方式向員工及公眾發佈整筆撥款儲備資訊,當中包括但不限於運用儲備計劃。

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
1. 本堂每年向公眾發布機構過去一年運用整筆撥款儲備的資訊及運用計劃	社會服務部	每年	- 在公開平台如網頁發佈相關資訊

二、使用非定影員工的公積金儲備

機構政策:

1. 本堂按指定用途善用非定影員工的公積金儲備,以提高員工士氣及歸屬感。

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
1. 本堂會按公積金儲備的實際情況,決定將公積金儲備用於以下計劃,如調整公積金供款比率,或發放一次性額外供款予員工等	社會服務部	每年	- 按實際性、需要性及可行性,訂立公積金儲備運用及計劃,並呈交社會福利委員會/常務總理會審視 - 根據員工手冊執行公積金 / 強積金
2. 本堂會每年顯示公積金儲備、討論管理、運用,並作紀錄	社會福利委員會/ 常務總理會	每年	- 呈上公積金儲備資料,討論相應管理及運用計劃
3. 本堂會依據相關公積金/強積金法例、《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函/通告所訂定的用途,並備有財務報告及計劃等	社會服務部	按需要	- 如公積金/強積金法例、《整筆撥款手冊》有更新、或有任何整筆撥款通告、信函等,會討論相關運作及執行情況,並跟進更新地方、通告及信函作指示及安排



《最佳執行指引》(第一組) 政策及程序

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
4. 本堂備有文件說明管理及監察非定影員工的公積金儲備的機制、政策及程序	社會服務部	每5年	- 檢視相關文件後按需要作出修訂
5. 本堂在周年大會 / 年報中報告機構過去一年如何運用非定影員工的公積金儲備, 並簡述運用計劃	社會服務部	每年	- 在公開平台如網頁發佈相關資訊

儲備狀況

機構政策: 本堂以便利、適時及有效渠道, 向員工發佈公積金儲備資訊及如何運用儲備計劃。

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
1. 本堂向員工發布機構過去一年運用公積金儲備的資訊及簡述運用計劃	社會服務部	每年	- 在公開平台如網頁發佈相關資訊

三、人力資源管理

員工薪酬政策及管理

薪酬調整

機構政策：本堂向所有受整筆撥款津助的員工作出適時薪酬調整

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
1. 本堂作薪酬調整撥款時，須依據立法會財務委員會批准的撥款指令、社署最新的《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函/通告所訂定薪酬調整撥款用途	社會服務部	按實際情況	按社署發出之有關文件，擬定員工薪酬調整方案
2. 薪酬調整時，會按公務員薪酬調整的百分比調整員工薪酬；或將薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整	社會服務部 會計部 人力資源部	按實際情況	人力資源部核實社會服務部員工薪酬調整方案及相關資源情況，按務員薪酬調整的百分比調整員工薪酬；發薪予相關員工
3. 以書面或電郵形式通知受整筆撥款津助的員工有關薪酬調整安排	社會服務部 會計部 人力資源部	按實際情況	人力資源部以書面或電郵形式通知受整筆撥款津助的員工有關薪酬調整安排

《最佳執行指引》(第一組) 政策及程序

合約處理

機構政策：本堂處理員工僱傭合約時需清晰及具透明度

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
1. 本堂備有招聘政策	人力資源部	恆常	本堂訂立員工招聘及任用程序
2. 本堂備有處理僱傭合約政策	人力資源部	恆常	本堂備有員工手冊予所有入職同工、聘任、簽約、僱傭合約樣本、投訴等，並備於內聯網。

四、機構管治及問責

處理投訴上的角色和責任

不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任

機構政策：

- 就涉及整筆撥款津助的投訴，本堂訂立完善機制及政策，清楚說明處理各層級的投訴所涉及的人員，以及每位人員的角色和職能
- 確保處理投訴人員避免利益衝突
- 本堂會讓投訴人及被投訴人知悉投訴及處理程序

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
1. 就整筆撥款津助有關的投訴，先由機構或轄屬單位按照既定程序處理	社會服務部 管理層 社會福利委員會	收到投訴後 14 個 工作天內	- 依照《服務質素標準 15》政策及程序文件處理
2. 如評估投訴後涉及傳媒及其他等，須知會社署	社會服務部 管理層 社會福利委員會	按實際情況	- 本堂衡量過如投訴會觸動傳媒或引起廣泛關注，必須知會社署及呈交簡單報告



《最佳執行指引》(第一組) 政策及程序

準則及程序	執行單位	執行期	推行細節
3. 本堂會讓投訴人及被投訴人知悉投訴正按本堂/整筆撥款獨立處理投訴委員會訂明的程序處理	社會服務部 管理層 社會福利委員會	按實際情況	- 本堂會讓投訴人及被投訴人知悉投訴正按本堂/整筆撥款獨立處理投訴委員會訂明的程序處理
4. 處理投訴過程中備有書面紀錄	社會服務部 管理層 社會福利委員會	按實際情況	- 本堂處理投訴時, 須備有文件以及處理過程的書面紀錄, 確保公正處理 - 如投訴交由整筆撥款獨立處理投訴委員會調查, 本堂會根據委員會專案將投訴作書面紀錄 - 本堂會按相關要求作出嚴肅跟進 -
5. 為投訴中涉及之改善地方, 備行動計劃作出積極糾正	社會服務部 管理層 社會福利委員會	按實際情況	- 本堂會按照投訴中成立並有必要改善之地方, 擬定行動計劃, 並作出跟進和匯報