

明愛青少年及社區服務

服務質素標準 1

1.1 服務簡介

1. 政策：

- 1.1 服務單位必須向公眾提供最新的服務資料，讓社會大眾認識其提供的服務。
- 1.2 服務單位須製備載有最新資料的手冊、資料單張或小冊子，說明其服務的宗旨、目標、服務對象、提供服務的方法，以及服務使用者申請接受和退出該項服務的機制。

2. 程序：

- 2.1 單位必須制訂可供公眾閱覽之服務資訊，類別可大致包括：

服務單張	必需性
各服務質素標準之內容	
職員架構組織	
服務單位年度工作報告	
單位通訊／季刊	選擇性

- 2.2 單位提供之服務單張／通訊／季刊必須訂定印製程序、檢視服務資料內容是否需要更新或修改。如有需要，將指派專人負責設計及製作，定期印製，並附上印發日期，及記錄在「單位服務資訊提供紀錄表」(SQS 1.4)。
- 2.3 各服務質素之內容也會備妥放在單位，供會員及公眾人士閱讀。有關文件只供在單位閱覽，不可外借及影印。
- 2.4 職員架構圖及服務單位年度工作報告方面，單位可利用圖像、統計表或報告等形式放在單位公眾地方的壁報板上展示，並按需要及每年至少更新一次。
- 2.5 遇有會員或公眾人士欲索取或查閱進一步資料，必須了解其目的，呈報上級才決定將資料發放。