



《最佳執行指引》

版本： 3.0	批核日期: 2017.03.31
批核者: 執行委員會	上一次更新日期: 2016.10.21
負責更新者: 行政總裁或授權人士	下一次更新日期: 2020.03.31 或按需要

此文件上載於本會網頁及內聯網，讓員工、服務使用者及公眾知悉。

目 錄

	<u>參照社署 最佳執行指引</u>	<u>頁數</u>
簡介		2
I 財務管理		
1. 整體撥款儲備的管理		
1.1 善用儲備	(第一組 1)	3
1.2 最合適的儲備水平	(第二組 1)	5
1.3 儲備狀況	(第一組 2)	6
2. 使用非定影員工的公積金儲備		
2.1 使用儲備	(第一組 3)	7
2.2 儲備狀況	(第一組 4)	8
II 人力資源管理		
1. 員工薪酬政策及管理		
1.1 薪酬調整	(第一組 5)	9
III 機構管治及問責		
1. 管理策略		
1.1 溝通	(第二組 2)	11
1.2 執行委員會任期	(第二組 3)	13
1.3 執行委員會職能	(第二組 4)	14
2. 在整筆撥款津助制度下，董事會的職責以及機構在社署 津助服務的重要管理事項的決策		
2.1 界定執行委員會的職能及責任	(第二組 5)	15
2.2 社署津助服務的重要管理事項的決策	(第二組 6)	16
2.3 社署津助服務的重要管理事項的決策結果	(第二組 7)	18
3. 本會在處理投訴的角色及責任		
3.1 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任	(第一組 6)	20
3.2 本會處理投訴的政策及程序	(第一組 7)	22
附件		
一. 組織架構圖 (Organization Structure)		24
二. 章程細則 (Articles of Association) 第 19-32 節		25
三. 各小組委員會、專責小組及工作小組之職權範圍		29

簡介

社會福利署向非政府機構公佈《最佳執行指引》於 2014 年 7 月 1 日起生效，範疇涵蓋財務管理、人力資源管理、機構管治及問責等，以提升機構管治水平。

本會相信，穩健的企業管治是機構維持及發展服務的重要基礎。為此，本會就機構的企業管治進行了審慎的檢視，制定了企業管治手冊的同時，亦因應社署之《最佳執行指引》的要求，制訂了內部的《最佳執行指引》，務求為機構管治建立一個穩健框架，以保持並提升服務質素，確保營運效率和應變能力。

社署《最佳執行指引》包括兩組不同層次的指引。第一組是非政府機構除非有充分理由，否則理應遵守的指引，第二組是鼓勵非政府機構採用的指引。本會已完成兩組的指引，並會在往後每年檢視推行的情況，以確立完善的機構管治。

I. 財務管理

新生精神康復會一向奉行審慎理財、量入為出的原則，力求收支平衡，達致善用資源及持續發展的目標。

1. 整筆撥款儲備的管理

1.1 善用儲備

原則

本會依據社署所訂定的用途，確保公平、合理、妥善及有效地運用儲備，藉此維持或加強服務和推行策略性發展，包括建立一支優質的員工隊伍。

政策

- i. 本會遵守社會福利署「整筆撥款手冊」及相關通告或函件內所訂定的用途，公平、合理、妥善及有效地運用整筆撥款儲備，以維持及加強服務和推行策略性發展。
- ii. 為確保本會善用整筆撥款儲備，執行委員會每年最少一次在其會議上討論如何管理及運用儲備，以配合本會發展，並記錄在案。
- iii. 高級管理層須協助執行委員會，按發展策略及實際情況，考慮如何善用儲備以配合本會發展，例如履行本會對職員的僱傭合約承諾、維持及加強服務和推行策略性發展等，並備有財務計劃及報告等文件。
- iv. 本會備有文件，說明管理及監察整筆撥款儲備的政策及程序，並須讓員工知悉有關程序。

程序

- i. 於每年新財政年度開始前，執行委員會於會議上審議並批准新財政年度的財務預算。
- ii. 行政總裁同時向執行委員會報告整筆撥款儲備狀況，執行委員會每年最少一次在其會議上討論如何管理及運用儲備，以配合本會發展。有關討論須記錄在案。
- iii. 高級管理層須努力達致甚或超越財政年度初制定的預算目標。高級管理層根據全年各項財政預算及實際收支，半年進行檢討及修訂，交執行委員會審批。有關討論須記錄在案。

- iv. 本會每年就所有「津貼及服務協議」所規定的服務單位提交社署週年財務報告及經核數師審核之財務報告。
- v. 本會職員可於內聯網查閱本會「財務政策」、「會計指引」及於本會網站查閱年報、經核數師審核之財務報告及社署週年財務報告。
- vi. 本會「財務政策」按需要時進行檢討更新，任何修訂必須呈交執行委員會批核。

1.2 最合適的儲備水平

原則

- i. 按本會的規模及實際需要，自行發展一套規劃及評估機制以釐訂合適的儲備水平，並透過合適年期的推算以便作出有效監察。
- ii. 本會在估計所需積蓄的儲備金額時須保持謹慎。

政策

- i. 釐定合適的整筆撥款儲備水平時，高級管理層會參考本會的薪酬架構、職員流失率、員工年齡分佈、年度薪酬調整、預計收入及支出增減等，推算未來整筆撥款儲備狀況，規劃並評估本會積累整筆撥款儲備金額，以達至長遠的財政平衡。
- ii. 規劃及評估定期進行，並於執行委員會會議上討論及記錄在案。
- iii. 行政總裁定期向執行委員會報告整筆撥款儲備狀況。

程序

- i. 高級管理層定期進行整筆撥款儲備狀況評估。評估時會根據本會的薪酬架構、職員流失率、員工年齡分佈、年度薪酬調整、預計收入及支出增減等資料，推算未來整筆撥款儲備狀況。
- ii. 完成此整筆撥款儲備狀況評估後，遞交執行委員會會議上討論，以有效監察本會積累整筆撥款儲備金額及水平，達至長遠財政平衡。有關討論須記錄在案。
- iii. 行政總裁每年定期向執行委員會報告整筆撥款儲備狀況。

1.3 儲備狀況

原則

本會透過便利、有效及適時的渠道，以簡明的方式向員工及公眾發佈有關整筆撥款儲備的資訊，包括簡述未來如何運用儲備的計劃。

政策

本會透過適當渠道向職員及公眾發佈有關整筆撥款儲備的資訊。合適渠道包括年報、經核數師審核之財務報告、社署週年財務報告、網站、內部會議等。而整筆撥款儲備的資訊包含過去一年運用情況及未來運用儲備計劃。

程序

- i. 有關整筆撥款儲備於過去一年運用的情況及未來運用儲備的計劃，本會已於年報、經核數師審核之財務報告、社署週年財務報告內披露，而此等報告亦於本會網站上載，職員及公眾可透過本會網站查閱相關資訊。
- ii. 如整筆撥款儲備之運用情況及運用儲備計劃有情況須員工關注，本會亦會透過適時的渠道通知員工，例如內部會議、通告等。

2. 使用非定影員工的公積金儲備

2.1 使用儲備

原則

本會按指定用途善用非定影員工的公積金儲備，藉此提高員工士氣，增加員工對機構的歸屬感。

政策

- i. 本會依據相關法例、社會福利署「整筆撥款手冊」及相關通告或函件內所訂定的用途，善用非定影員工公積金儲備，並備有財務計劃及報告，以提高職員士氣，增加職員歸屬感。
- ii. 為確保本會善用非定影員工公積金儲備，執行委員會每年最少一次在其會議上討論如何運用儲備，並記錄在案。
- iii. 高級管理層須協助執行委員會，按非定影員工公積金儲備現時及推算未來狀況，考慮如何善用儲備，例如調整公積金供款比率，或發放一次性額外供款予職員。
- iv. 本會備有文件，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。
- v. 本會在周年大會 / 年報中報告機構在過去一年運用非定影員工公積金儲備的情況，並簡述未來運用儲備的計劃。

程序

- i. 本會每年向社署提交週年財務報告及經審核之財務報告，而非定影員工公積金儲備已詳列於內，由核數師確認符合有關法例、社會福利署「整筆撥款手冊」及相關通告或函件內所訂定的規定。
- ii. 執行委員會將每年最少一次在會議上討論如何運用儲備，並記錄在案。
- iii. 高級管理層每五年評估非定影員工公積金儲備情況及推算未來狀況供執行委員會討論。執行委員會或按需要就非定影員工公積金儲備實際情況作出檢討，考慮是否須調整公積金供款比率，繼續或停止發放一次性額外供款予職員等，以在收支平衡原則下提高員工士氣，增加員工對機構的歸屬感。有關討論須記錄在案。

2.2 儲備狀況

原則

本會以便利、有效及適時的渠道向員工發佈有關公積金儲備的資訊，包括簡述未來如何運用公積金儲備的計劃。

政策

本會提供適時的渠道，例如年報、經審核之財務報告、社署週年財務報告、內部會議等，報告有關非定影員工公積金儲備的資訊，包括過去一年運用情況及未來運用儲備計劃。

程序

- i. 本會每年於年報、經審核之財務報告、社署週年財務報告及網站內披露有關非定影員工公積金儲備狀況及未來用途，職員可透過適當渠道查閱相關資訊。
- ii. 執行委員會每五年或按需要就非定影員工公積金儲備實際情況作出檢討，或須調整公積金供款比率，並檢討一次性額外供款予職員等，任何改動必須由執行委員會通過方可實行，本會亦會透過適時的渠道通知員工，例如內部會議、通告等。

II. 人力資源管理

本會一向秉持「以人為本、從心關顧」以及「與時並進、追求卓越」的核心價值，以確保職員得到足夠的機會，發展所長，並獲得公平合理的待遇，以建立一支優秀的員工隊伍，借此提供適切的服務予服務使用者，並達至本會的願景和使命。

1. 員工薪酬政策及管理

1.1 薪酬調整

原則

本會把薪酬調整撥款用於其指定目的，向所有受整筆撥款津助的員工作出適時的薪酬調整。

政策

- i. 本會運用薪酬調整撥款時，須依據立法會財務委員會批准撥款的指令、社署最新的《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函 / 通知所訂定薪酬調整撥款的用途。
- ii. 同時，本會運用薪酬調整撥款時須按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬；或把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整。
- iii. 本會須以書面或電郵的形式向所有受整筆撥款津助的員工發佈有關該年度薪酬調整的安排，內容包括：(a) 社署在該年度因薪酬調整向機構發放額外資源的金額；(b) 本會在該年度作出的薪酬調整安排（按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬，或把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整，並簡述其原因）
- iv. 社署發放給予本會作為職員調整薪酬的額外資助金額是按照本會於 2000 年初提交的定影職員人數與及其中點薪級而釐訂，並不覆蓋所有職員的薪酬調整。本會執行委員會將會根據本會之財政狀況及能力而決定是否相應調整所有職員之薪酬。

程序

- i. 一般情況下，每年約七月份會收到社署通知有關立法會財務委員會通過公務員薪酬的調整幅度，其後約於九月份會收到由社署發放的薪酬調整撥款。

- ii. 於收到社署通知有關立法會財務委員會通過公務員薪酬的調整幅度後，財務部及人力資源部準備相關資料於執行委員會討論，執行委員會就該年財政情況及可承擔能力作決定。
- iii. 行政總裁會發出「薪酬調整」通告予員工，讓所有受整筆撥款津助的員工得悉有關該年度薪酬調整的安排。
- iv. 一般情況下，員工約將在十月份收到補發薪酬調整的薪金。

III. 機構管治及問責

本會一直着重良好的機構管治，並致力維持高透明度，體現問責精神，使機構能更有效地運作及提供優質的服務。

1. 管理策略

1.1 溝通

原則

設立有效的溝通渠道，以確保本會能就整筆撥款津助有關的事宜收集員工及服務使用者的意見。

政策

- i. 本會設立有效的溝通渠道，包括：會議、單位探訪、服務使用者及家屬參與委員會、電郵、面談、問卷調查等，讓服務使用者、家屬、員工就單位服務或整筆撥款津助有關的事宜提出意見。
- ii. 本會備有文件，列出收集員工、服務使用者及家屬意見的常設溝通渠道。並提供適當渠道讓員工及服務使用者閱覽上述資料。

程序

- i. 與員工之溝通渠道
 - 本會定期舉行管理層會議及機構職員會議(Association Staff Meeting)，交流資訊及聽取員工之意見。機構職員會議亦邀請員工列席，有關會議記錄會上載至本會內聯網供員工閱覽。單位主管亦會於單位職員會議中發佈有關資訊並收集意見。
 - 按需要，舉行員工諮詢會交流資訊及聽取員工之意見。員工亦可於內聯網查閱本會訊息，並透過電郵或郵遞發表意見。
 - 本會高級管理層會定期到服務單位與員工會面。
 - 本會定期安排委員會探訪單位，以了解單位運作情況，員工可透過不同途徑與委員或高級管理層交流及分享。

ii. 與服務使用者及家屬之溝通渠道

- 單位會透過不同途徑如工友會、學員會、會友會、舍友會、房間會議、家屬會議或個別面談，徵詢及收集服務使用者及家屬對單位工作計劃之意見。
- 本會定期安排委員會探訪單位，以了解單位運作，並使服務使用者有機會透過活動與委員或高級管理層交流及分享。
- 本會鼓勵服務使用者及家屬參與相關委員會，交流訊息及表達意見。
- 單位會採用不同形式如面談、座談會等收集服務使用者的意見，家屬及其他關注人士亦可隨時提出對單位服務的意見，有關意見會記錄在「每季讚賞 / 提議統計表」，以便跟進。
- 服務單位每年一次收集服務使用者生活滿意程度，服務使用者亦可利用服務意見調查發表他們對環境設施、職員、膳食、服務及活動安排的整體意見。
- 服務使用者及公眾人士可瀏覽本會之網頁以查閱本會資訊，並透過電郵或郵遞發表意見。

1.2 執行委員會任期

原則

就執行委員會成員訂立更替機制，以確保執行委員會能持續發展。

政策

- i. 就執行委員會成員，包括主席及主要職位，制訂更替機制。
- ii. 應備有文件說明有關更替機制並讓公眾知悉，包括：服務任期、連任次數等。

程序

- i. 本會參照本會 < 章程細則 > (Articles of Association) 設定執行委員會更替機制，並制訂及詳列於 < 機構管治手冊 > (Corporate Governance Handbook) 內，以完善機構管治。
- ii. 執行委員會成員由會員提名並於週年大會中通過，任期為一年。
- iii. 執行委員會於每年首次會議中互選主席及其他主要職位，任期為三年，可連任一次。
- iv. 此機制已編入本會「最佳執行指引」及 < 機構管治手冊 > 內。而「最佳執行指引」亦會刊載於本會網頁，讓公眾知悉。

1.3 執行委員會職能

原則

透過各種有效合宜的安排，加強執行委員會對本會轄下各項社署津助服務的認識，從而加強其領導職能。

政策

- i. 本會每年最少一次向執行委員會及/或其相關委員會提供已更新的服務資料，包括本會轄下各項社署津助服務的目的、各服務單位的受津助員工及服務使用者人數等資料。
- ii. 本會安排執行委員會及/或其相關委員會與受津助員工及服務使用者會面，以熟悉機構轄下各項社署津助服務的運作。

程序

- i. 每年最少一次向執行委員會及/或其相關委員會匯報本會轄下各項社署津助服務的目的、各服務單位的受津助員工及服務使用者人數等資料。
- ii. 每年最少一次安排執行委員會及/或其相關委員會與受津助員工及服務使用者會面，以熟悉機構轄下各項社署津助服務的運作。

2. 在整筆撥款津助制度下，董事會的職責以及機構在社署津助服務的重要管理事項的決策

2.1 界定執行委員會的職能及責任

原則

- i. 界定執行委員會及其相關委員會的職能、責任及成員名單應清楚界定並記錄在案。
- ii. 應妥善區分執行委員會成員與高級管理層之間的職權範圍。

政策

- i. 備有文件及機構管治架構圖，說明執行委員會、其相關委員會及高級管理層的架構及成員名單，以及其職能和責任，並區分執行委員會成員與高級管理層之間的職能和責任。
- ii. 提供適當渠道讓員工及服務使用者閱覽上述資料。

程序

- i. 本會已制訂〈機構管治手冊〉及備有以下文件，說明執行委員會、其相關委員會及高級管理層的架構及成員名單，以及其職權範圍，以區分執行委員會成員與高級管理層之間的職能和責任，並於有需要時更新資料：
 - 組織架構圖 (Organization Structure) (附件一)
 - 本會〈章程細則〉 (Articles of Association) 第 19-32 節列明執行委員會的成員組合、任期、會議常規及職權 (附件二)
 - 各小組委員會、專責小組及工作小組之職權範圍 (附件三)
- ii. 上述資料已編入本會「最佳執行指引」及〈機構管治手冊〉內。而「最佳執行指引」亦上載於本會網頁，讓員工及服務使用者/公眾知悉。

2.2 社署津助服務的重要管理事項的決策

原則

設立及透過多種渠道，就與整筆撥款津助有關並影響員工及 / 或服務使用者的重要事宜，徵詢他們的意見。

政策

- i. 本會因應情況，透過多種渠道，收集員工及 / 或服務使用者的意見。
- ii. 本會擬備文件及政策，說明在作出與整筆撥款津助有關的重要決策時，如何收集及回應員工及 / 或服務使用者的意見，包括：
 - 更改現有職員編制、人手比例等；
 - 更改薪酬組合或工作條件；
 - 重整及理順提供服務的模式，因應需要而更改人力調配的安排；
 - 服務重整；
 - 更改現有服務提供模式；及
 - 監察服務表現標準。

程序

- i. 若決策涉及或影響的層面廣泛，對大部份或所有員工 / 服務使用者帶來影響性，安排如下：
 - 更改薪酬組合或工作條件：本會將透過下列方式，例如管理層會議及機構職員會議、員工諮詢大會、單位職員會議等，向員工收集及回應他們的意見。員工亦可透過電郵或郵遞發表意見。
 - 更改現有服務提供模式或服務重整等：本會將透過下列方式，例如工友會、學員會、會友會、舍友會或房間會議或個別面談、意見收集箱等向服務使用者收集及回應他們的意見。服務使用者亦可透過電郵或郵遞發表意見。
- ii. 若其決策涉及或影響的層面只屬某服務單位、某職系、某些服務使用者等，安排如下：

- 某服務單位更改現有職員編制、人手比例、重整及理順提供服務的模式等：本會將透過下列方式，例如服務單位內部會議、面談等，向員工收集及回應他們的意見。員工亦可透過電郵或郵遞發表意見。
- 某服務單位更改現有服務提供模式、服務重整、監察服務表現標準等：本會將透過下列方式，例如該服務單位內的工友會、學員會、會友會、舍友會或房間會議或個別面談等向服務使用者收集及回應他們的意見。服務使用者亦可透過電郵或郵遞發表意見。

2.3 社署津助服務的重要管理事項的決策結果

原則

機構應適時向員工及 / 或服務使用者發佈與整筆撥款津助有關的重要決策結果。

政策

- i. 本會因應情況，透過不同的溝通渠道向員工及 / 或服務使用者發佈與整筆撥款津助有關的重要決策資訊。
- ii. 應自行擬備文件及政策，說明本會在作出與整筆撥款津助有關的重要決策後，如何發佈有關資訊予員工及 / 或服務使用者。
- iii. 本會採取的途徑包括但不限於以下：

管理層會議及機構職員會議、單位職員會議、電郵、通告或內聯網等，發佈有關重要決策決定予員工。服務使用者方面亦可從不同途徑如工友會、學員會、會友會、舍友會或房間會議、通告、面談、座談會等得知有關資訊。

程序

- i. 若其決策涉及或影響的層面廣泛，對大部份或所有員工 / 服務使用者帶來影響性，安排如下：
 - 更改薪酬組合或工作條件：本會將透過下列方式，例如管理層會議及機構職員會議、員工諮詢大會、單位職員會議、電郵、內聯網等，向員工發佈有關的決策資訊。
 - 更改現有服務提供模式或服務重整等：本會將透過下列方式，例如工友會、學員會、會友會、舍友會或房間會議或個別面談、報告板、本會網頁等向服務使用者發佈有關的決策資訊。
- ii. 若其決策涉及或影響的層面只屬某服務單位、某職系、某些服務使用者等，安排如下：
 - 某服務單位更改現有職員編制、人手比例、重整及理順提供服務的模式等：本會將透過下列方式，例如服務單位內部會議、電郵、通告、報告板等，向員工發佈有關的決策資訊。

- 某服務單位更改現有服務提供模式、服務重整、監察服務表現標準等：本會將透過下列方式，例如單位工友會、學員會、會友會、舍友會或房間會議或個別面談、報告板、本會網頁等向服務使用者發佈有關該服務單位內的決策資訊。

3. 本會在處理投訴的角色及責任

3.1 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任

原則

- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，訂立完善機制及政策以清楚說明處理各層級的投訴所涉及的人員，以及每位人員在每個層級的責任及職能。
- ii. 確保所有層級涉及處理投訴的人員均避免利益衝突。
- iii. 讓投訴人及被投訴人知悉有關的投訴正按照本會 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明之程序處理。

政策

沿用本會現時使用的「服務質素標準十五 – 申訴」內的相關政策及機制處理投訴。

程序

- i. 本會會因應投訴個案的性質及嚴重性，委任合適人員就投訴作出調查及處理，務求所有對機構、服務單位或個別職員作出的申訴，均可獲得公平及公正的處理，並確保相關之處理人員，並無任何利益衝突。
- ii. 有關投訴個案，按其事件性質及嚴重性，分為以下三個投訴類別作出處理：
 - (甲類) 涉及職員之投訴
 - 如被投訴之職員為行政總裁以下之職級，有關投訴將交由該職員之上級調查及處理；
 - 如有關投訴涉及行政總裁，則會交由本會執行委員會主席或其委派之人士作出調查及處理。
 - (乙類) 涉及小組委員會及執行委員會之投訴
 - 如投訴涉及小組委員會成員，有關投訴將會由執行委員會主席，或其委任不涉及該投訴及沒有任何利益衝突之執行委員會成員及 / 或其他獨立人士作出調查及處理；

- 如投訴涉及執行委員會主席，有關投訴將會由本會會長，或其委任不涉及該投訴事件及沒有任何利益衝突之執行委員會成員及 / 或其他獨立人士作出調查及處理。
- (丙類) 涉及機構管治
- 如投訴涉及機構管治，有關投訴將交由執行委員會主席或其委派的人員作出調查及處理。
- iii. 本會會於接獲投訴後，向投訴人發出「知悉函件」，知會投訴人本會已接獲其投訴，並會按照機構 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明之程序處理。本會按需要約見投訴人，被投訴人或其他相關人士，就投訴事件作出調查。詳細甄別，調查及覆議程序沿用本會現時使用的「服務質素標準十五 - 申訴」內的相關政策及機制處理。

3.2 本會處理投訴的政策及程序

原則

- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，嚴謹地依據既定政策、程序及成員組合，公正地處理投訴，並輔以合宜的監察及上訴 / 覆檢機制。
- ii. 按照整筆撥款獨立處理投訴委員會的程序及要求處理有關的投訴。

政策

沿用本會現時使用的「服務質素標準十五 – 申訴」內的相關政策及機制處理投訴。

程序

- i. 甄別
 - 所有投訴必須具備署名，方會啟動處理投訴機制。
 - 如投訴的理據薄弱、含糊不清、缺乏足夠資料或以傳聞為根據，負責職員可能要求投訴人提供更具體確切的資料或邀請具備第一手資料的人士直接向負責職員提供資料，才會考慮作進一步跟進。
- ii. 調查及覆議
 - 一旦接獲投訴，不論是口頭或書面投訴，在接獲投訴後二十四小時內填寫「處理投訴個案記錄表」第一部份，並按照不同的投訴層級轉交予相關人士處理。
 - 本會於接獲投訴的七個工作天內，向投訴人發出「知悉函件」，知會投訴人本會已接獲其投訴，並會按照機構 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會既定政策及程序公正地處理有關投訴。
 - 「知悉函件」發出後，本會將按需要約見投訴人、被投訴人或其他相關人士，就投訴事件作出調查，並將調查結果，於四十個工作天內，以書面或口頭回覆投訴人。個別投訴因性質複雜而需要多於四十個工作天方能完成調查的個案，本會將於回覆期屆滿前，通知投訴人有關投訴個案的調查進展，以及預算完成有關調查的時間。
 - 如投訴人對回覆結果不滿，可於一個月內向本會提出覆檢申請，行政總裁 / 執行委員會主席 / 會長將委派合適人士，作進一步跟進及處理。

- 覆檢調查將按照不同層級投訴之處理人員機制，交由合適的人士進行。有關覆檢的結果，將作為會方的最終裁決。如投訴人仍對有關覆檢結果不滿，則可向其他機構作出申訴。
- 就整筆撥款津助有關的投訴，本會將按整筆撥款獨立處理投訴委員會的要求，適時提供與投訴相關的資料及書面記錄，讓整筆撥款獨立處理投訴委員會能就投訴進行調查。
- 處理投訴時，不論該投訴是否證明屬實，本會亦會視之為改善或加強服務程序和溝通方法的良機，以確保日後不再有同類事件或問題發生。

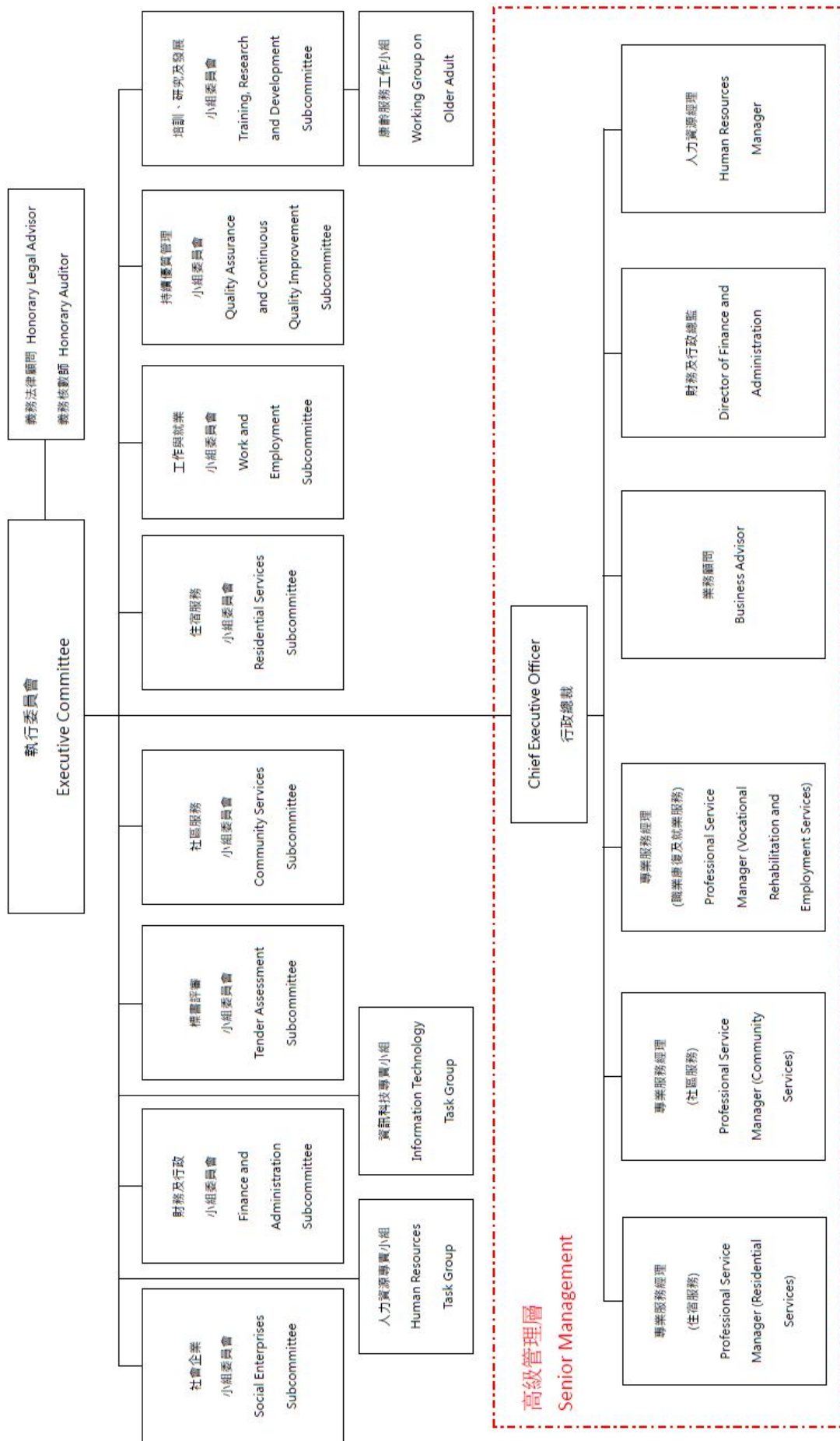
iii. 處理投訴的態度

- 任何職員如接獲與服務單位有關的投訴，亦應保持虛心有禮的態度聽取對方的申訴。
- 職員應告知投訴人本會將按照機構 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會既定政策及程序處理投訴，並清楚說明單位主管會於指定期限內聯絡投訴人。
- 當職員與投訴人溝通時，不論是口頭或書面溝通，都應該用簡易明白的措辭，避免使用術語或專業詞彙。

iv. 投訴記錄

- 所有接獲的投訴，應於「處理投訴個案記錄表」第一部份作出記錄，並按不同層級的投訴轉交合適的人士作出跟進及處理。
- 獲委任處理投訴之人員，應在「處理投訴個案記錄表」第二部份記錄有關投訴的結果。
- 獲委任處理投訴之人員，應將該投訴的來往信件及相關文件，存入投訴檔案。
- 就整筆撥款津助有關的投訴，機構亦需備存相關的書面記錄，並將報告呈交整筆撥款獨立處理投訴委員會，以顯示機構已就所提出的建議作出調查及跟進。
- 服務單位需於每年一月、四月、七月及十月之月初期間，填寫「每季投訴統計表」提交總辦事處。
- 總辦事處將於每季度一月、四月、七月及十月之月底，就投訴個案作出統計。

新生精神康復會架構圖
Organization Chart of New Life Psychiatric Rehabilitation Association



執行委員會、小組委員會、專責/工作小組及高級管理層成員名單更近並詳列於機構網站及年報。
Up-to-date memberships of the Executive Committee, Subcommittees, Task/Working Groups and senior management are made available in the Association's website and annual reports.

Extract
NEW LIFE PSYCHIATRIC REHABILITATION ASSOCIATION
Clause 19 – 32 of Articles of Association

EXECUTIVE COMMITTEE

19. The Association shall have an Executive Committee consisting of from seven to fifteen members to be elected at the Annual General Meeting. The President and any of the Vice-President shall be entitled to attend any meeting of the Executive Committee but shall not be entitled to vote at such meeting unless they shall have been duly elected as members of the Committee.
20. The Executive Committee shall have the power at any time to appoint a member to fill any vacancy on its body and such member so appointed shall be subject to retirement at the time at which the Executive Committee member in whose place he is so appointed, would have been subject to retirement had he remained in office.
21. The Executive Committee may act notwithstanding any vacancy in its body.
22. The Executive Committee shall elect from its members as Office Bearers a Chairperson, a Vice-Chairperson, an Honorary Treasurer and an Honorary Secretary. In the event of vacancy on expiry of the fixed term provided in Article 23, such elections shall be made at the first meeting of the Executive Committee after the election of the members of the Executive Committee.
23. The term of office of an Executive Committee member shall be one year while the Chairperson & other Office Bearers shall have a fixed three-year term, all shall be eligible for re-election for another term.
24. A meeting of the Executive Committee shall be held at least quarterly and may be convened at any time by decision of the Executive Committee or, in case of urgency, by the joint decision of the Chairperson and the Honorary Secretary.
25. Not less than two-fifths of the members of the Executive Committee shall constitute a quorum.

MANAGEMENT

26. The general control of the Association shall rest in the whole body of Members meeting in General Meetings; the management of the affairs of the Association shall rest in the Executive Committee.
27. The Executive Committee may delegate any of its powers to sub-committees consisting of such members of its body or other Members of the Association as it shall think fit and may from time to time revoke such delegation or revoke the appointment thereof. All sub-committees so formed shall conform to any regulations that may from time to time be imposed on them by the Executive Committee. All sub-committee members must be a paid-up Member of the Association.
28. Questions arising at any meeting of the Executive Committee shall be decided by a majority of votes by show of hands and in the case of an equality of votes the Chairperson shall have a second or casting vote.
29. If the member of the Executive Committee is directly or indirectly interested in any contract with the Association (that contract is a material contract in the affairs of the Association) and, if his interest in the contract is material, he should disclose the nature of his interest in the manner required by section 162 of the Ordinance.
30. No member of the Executive Committee shall vote on any contract or proposed contract in which he is directly or indirectly interested or on any matter arising thereof and if he does so vote his vote shall not be counted.
31. The office of a member of the Executive Committee shall *ipso facto* be vacated if he:
 - (a) Becomes bankrupt;
 - (b) Shall be convicted of an indictable offence in respect of which all appeals have been exhausted;
 - (c) In the opinion of the Executive Committee in its entire discretion damages the reputation of or causes nuisance to the Association;
 - (d) By notice in writing to the Association resigns his office;

- (e) Is removed by an ordinary resolution of a General Meeting of the Association; or
- (f) Ceases to be a Member of the Association under Article 8 hereof.

POWERS OF THE EXECUTIVE COMMITTEE

32. Other than the powers provided or implied elsewhere in this Memorandum and Articles of Association and in furtherance of the objects of the Association but not otherwise, the Executive Committee shall have the power to resolve: -
- (a) To pay all the costs and expenses of and incidental to the promotion, formation, registration and establishment of the Association.
 - (b) To acquire by purchase or otherwise, or dispose of any property, rights or privileges capable of being acquired or disposed by the Association and to settle the consideration, terms and conditions relative thereto.
 - (c) To bring and prosecute, and to defend any legal or other proceedings, and to compromise, settle, abandon or refer to arbitration any such proceedings.
 - (d) To invest or otherwise deal with the moneys of the Association not immediately required in a proper and prudent manner as it may think fit, and from time to time to vary or realize such investments.
 - (e) Subject to Clause 4 of the Memorandum of Association, to or to delegate the power to appoint and at its discretion remove or suspend employees of the Association for permanent, temporary or special services as it may from time to time think fit, and to determine their powers and duties and fix their salaries and emoluments.
 - (f) Under the hand of the Chairperson in writing to delegate, subject to such conditions as it shall think fit, any of its powers to and to appoint such sub-committee or sub-committees consisting of such member or members of the Executive Committee and of other Members of the Association as it shall think fit, and to make such regulations as to the proceedings of such sub-committee as may seem expedient.
 - (g) From time to time to make, vary and repeal bye-laws for the regulation of the affairs of the Association, its officers and employees.

- (h) To make, fulfill, rescind, modify or vary any contract, and to do all such acts and things as it may think expedient for the objects of the Association.
- (i) To pay all costs, charges and expenses of and incidental to the carrying out of the objects for which the Association is established.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Community Services Subcommittee

The Subcommittee is endeavored to assist the Association, with its provision of community services and public education, to advance the Mission and Vision of the Association.

The Subcommittee advises the Executive Committee on the following aspects:

1. Direction and strategies related to development of community services.
2. Key issues in implementation of community services.
3. Program evaluation of community services.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Residential Services Subcommittee

The Subcommittee is endeavored to assist the Association, with its provision of a wide range of community residential services and supports, to advance the Mission and Vision of the Association.

The Subcommittee advises the Executive Committee on the following aspects:

1. Important operational issues, especially those of common interests across residential services.
2. Directions and strategies relating to service provision, planning and development of residential services to meet the service users' needs, having regard to the availability of resources and constraints.
3. Communication and co-ordination amongst residential services, as well as with government departments, mental health service providers, treatment facilities, community agencies and service users / families.
4. Identification of possible gaps of services to meet changing needs and demands for residential services.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Work and Employment Subcommittee

This Subcommittee will work towards improvement of the work and employment situation of clients served by the Association through:

1. Exploration for suitable work & employment opportunities for clients in different forms of sheltered / supported / open employment.
2. Promotion of work and employment motivation of clients.
3. Enhancement of community support on understanding for work and employment of clients.
4. Care for any other matters related to work and employment of clients.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Social Enterprises Subcommittee

To be accountable to the Executive Committee, this Subcommittee is to advise the Association in relation to the following functional areas of Social Enterprises:

1. Direction and development of social enterprises in meeting both business and social objectives
2. Social enterprise strategies for recommending to Executive Committee for approval
3. Key business decisions and major capital expenditures for Executive Committee approval
4. Social objectives and financial performance of Social Enterprises
5. Other areas that require continuous improvement

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Training, Research and Development Subcommittee

The goal of the Subcommittee is to achieve the Association's mission of delivering quality community oriented services for people in recovery through research, training and innovation/development of service practices with reference to international benchmark.

This Subcommittee advises the Executive Committee on the following aspects:

1. Research priorities.
2. Recommendation and evaluation of research activities of the Association.
3. Training priorities and development of staff and related professionals in the field.
4. Dissemination of research and training outcomes.
5. Recommendation and evaluation of innovative practices and service development based on service data, users' profiles, and research evidence.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Quality Assurance and Continuous Quality Improvement Subcommittee

The goal of the Subcommittee is to assist the Association to ensure continuous organizational improvement that builds on current strengths and good practices, through commitment to a systematic approach in the pursuit of quality and promotion a quality culture for the betterment of the service users.

The Subcommittee advises the Executive Committee on the following aspects:

1. Enhancement of quality management system, service standards and practice guidelines.
2. Promotion of quality culture and continuous improvement initiatives.
3. Continue to give advice on the development of existing information technology system with recommendations.
4. Foster safety culture and awareness of occupational health and safety in the workplace.
5. Any other aspects related to quality assurance of the Association.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Finance and Administration Subcommittee

Reporting to The Executive Committee (“ExCo”), the Finance and Administration Subcommittee is established to advise the ExCo on the Association’s finance, investment, human resources (“HR”) and administration matters, financial reporting and control of social enterprises as well as risk management of the Association, and carry out other powers and duties as the ExCo may from time to time delegate.

The Subcommittee advises the ExCo on the following aspects:

1. Direction and strategies related to development of the Association’s finance, investment, HR and administration.
2. Principles and guidelines governing financial management and control, investment, accounting, human resource management, procurement and general administration.
3. Assisting the Hon Treasurer to prepare the annual budget and the monitoring of the financial performance of the Association.
4. HR policies and other terms and conditions of employment of staff (including remuneration, allowances, annual salary adjustment, etc.).
5. Advice on financial reporting and control of social enterprises.
6. Risk management.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Tender Assessment Subcommittee

The Tender Assessment Subcommittee is to advise the Executive Committee on any purchase of works, services or stores undertaken by the Association with a value of over \$1,000,000 except purchase of works / services / stores that is funded by Lotteries Fund – Major Grant or Jockey Club Charities Trust or any other funding bodies which requires the Association to submit tender for their vetting and approval before award of the tender. The term of reference of the Tender Assessment Subcommittee is set out as follows:

1. To vet the tender report prepared by the staff and all the returned tenders;
2. To ensure the principles and procedures of purchasing are in compliance with the Purchasing Policy and Guidelines of the Association in the course of tender selection;
3. To make recommendation to the Executive Committee for endorsement of the tenders

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Human Resource Task Force

Responsible To

Executive Committee of New Life Psychiatric Rehabilitation Association (ExCo).

Objectives

The Human Resource Task Force is responsible to review and make recommendations to ExCo on:

1. Design of the Association's organizational structure in order to align with the Association's overall mission, goals and objectives;
2. Human resource management policies and guidelines on manpower planning, staffing, remuneration, performance management, learning and development and employee engagement;
3. Systems and processes to cultivate and enhance employee communication and consultation;
4. Strategies to deal with challenges in specific staffing issues;
5. Annual pay structure review approach and processes;
6. Staff annual salary adjustment approaches and processes.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of Reference
of
Information Technology Task Group

Purpose

The Information Technology Task Group is established to advise the Association on all information and communication technology matters.

Responsibilities

1. To assist Management in reviewing and developing information and communication technology policies, strategies, long-term goals and best practices for implementation, with the main purpose of improving and enhancing efficiency and productivity of the Association.
2. To support Management in formulating information and communication affairs and devising recommendation for the technology advancement in developing and upgrading services to meet challenges.
3. To keep management abreast of knowledge and exposure in information and communication technology by fostering new ideas and exchange of information and communication technology experiences.

New Life Psychiatric Rehabilitation Association
Terms of reference of
Working Group on Older Adults

Reporting to Training, Research and Development Subcommittee, the Working Group is endeavoured to advance the Mission and Vision of the Association. The Working group advises the Association on the development of recovery-oriented service for older adult in relation to the following aspects:

1. Identification of gaps of services to meet the holistic needs of older adults
2. Setting the direction, priorities and strategies related to planning, development, implementation and evaluation of services
3. Recommendation on innovative approaches, evidence-informed practices and other support conducive to their wellbeing