

花蓮縣政府補(捐)助服務單位品質管理記點規定

114年8月26日訂定

- 壹、 依據：115年度花蓮縣推展身心障礙者社區式照顧服務方案辦理。
- 貳、 目的：為確保本縣身心障礙者及其家庭服務使用者權益，提升本縣補(捐)助服務單位(下稱服務單位)服務品質，訂定品質管理記點規定。
- 參、 處理原則

- 一、經查證各項缺失屬實，除依本契約第21條相關規定記點外，自第1次記點之日起，一年內累計達10點者，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達15點，終止契約。每次違約記點時，本府將函知單位。
- 二、服務單位於契約期間違約記點紀錄將作為次年計畫審查評選依據。
- 三、記點規定如有未盡事宜，本府得依實際需要修正或另行補充規定。

肆、 違約事項

分類	事項	點數	基準
契約管理	1 服務單位專業人員與衛生福利部社會及家庭署全國身心障礙福利資訊整合平台系統及衛生福利部社福機構暨專業人力管理資訊系統、服務紀錄所載服務人員名單不符。	1	每次
	2 未依規定按季核銷或未於每季結束後次月之20日前函報核銷沖帳之資料	1	每次
	3 計畫執行中，服務單位拒絕或不配合本府隨時派員瞭解計畫執行情形、要求提供書面或口頭報告。	2	每次
	4 人力新增或異動未於事前10個工作日內完成登打衛生福利部社會及家庭署全國身心障礙福利資訊整合平台系統個案服務及社工人力資源管理系統，並檢附學經歷證明，函報本府核備。	1	每案
	5 人力離職未於事前10個工作日內完成登打衛生福利部社會及家庭署全國身心障礙福利資訊整合平台系統個案服務及社工人力資源管理系統，併同「職代機制」，函報本府核備。	2	每案
	6 服務單位未於期限內繳交檢討改善措施或繳回溢領款及其他應回覆事項(含季報表)，經本府通知限期改善，逾期未改善者。	1	每次
	7 系統資料登載服務紀錄或服務紀錄登載不實(日期、時段、項目、服務人員)，經本府通知限期改善，逾期未改善者。	1	每案

	8	違反本契約第四條第二項之作業規定。	1	每案
服務 品質 管理	1	無正當理由未參加本府辦理業務聯繫會議、個案研討、教育訓練或其他應出席之會議。	2	每次
	2	服務單位未依契約書第二十條第六項規定辦理新任人員訓練及相關作業。	2	每案
	3	服務單位未依契約書第二十一條第三項規定按時登打服務紀錄。	2	每案
	4	服務單位執行計畫，辦理場地、時間、講師等內容異動，未於事前10個工作日內檢具相關文件函報本府核備。	1	每次
	5	服務單位未依契約書第二十一條第六項規定接受本府查訪，並於本府提出缺失時，未依限及規定改善。	2	每次
	6	服務單位未依契約書第二十一條第二項，每月完成登打「衛生福利部社會及家庭署全國身心障礙福利資訊整合平台系統」個案管理服務或接到派案後應收案，並於10日內登打系統、回報服務結果。	1	每次
核銷 管理	1	單位按季核銷資料有誤或核銷附件資料不全未依期限內補正、補件(服務費、教育訓練核銷等)。	1	每次
	2	虛報、浮報服務費用。	2	每次
	3	成果報告未依契約書第十二條各項辦理	1	每案