

## **Workshop on Crisis Management and Media Handling for NGOs**

**SK LEUNG**

## **Outline**

- **Introduction**
- **Case study**
  - **Audit Report on Fu Hong Society**
    - ✦ **Audit Process and outcome**
    - ✦ **Media coverage**
- **Group discussion**
- **Reporting & discussion session**

## Introduction

- **Vulnerability of management**
  - The new ecology
    - ✦ After LSG, no longer follow MPS Staff queries on HR policies / salary/ appraisal
  - Accountability
    - ✦ Accountable to media, Director of Audit etc.
- **Calling for joint efforts**

## Case Study

- **Audit report on Fu Hong Society**
  - **Audit Process**
    1. SWD informs FHS
    2. Call from Audit Department for meeting
    3. Meeting (*ICAC sharing*)
    4. A team of about 8 stationing at FHS
      - a. Audit on finance, HR & central admin
      - b. Audit on service
    5. Direct approach colleagues (verbal and written requests)

## Case Study

- **Audit Process (cont'd)**

6. Stationing at service units
7. Meeting with Management
8. Initial findings
9. NGO response to findings
10. Draft report compiled
11. NGO agrees or disagrees to each of the recommendations
12. Audit Dept's reminder of confidentiality

## Case Study

- **Audit report and media coverage**

- Audit report announced at about 4 pm (Summary without FHS's response)
  - × Full Report  
[http://www.aud.gov.hk/pdf\\_e/e56ch03.pdf](http://www.aud.gov.hk/pdf_e/e56ch03.pdf)
  - × Summary  
[http://www.aud.gov.hk/pdf\\_e/e56ch03sum.pdf](http://www.aud.gov.hk/pdf_e/e56ch03sum.pdf)
- Media enquiries and newspaper coverage
- FHS response on Homepage





扶康會審計報告 (<http://www.aud.gov.hk/pdf/c/c56ch03.pdf>) – 傳媒關注及澄清

傳媒關注	澄清
<ul style="list-style-type: none"> <li>扶康會會員有 170 名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一直以來，扶康會致力招募新會員和維繫現有會員。本會備有年度計劃宣傳扶康會的工作，同時透過網頁、刊物和人際網絡宣傳，以吸引更多有興趣人士加入扶康會。此外，本會亦向扶康會會員、扶康會委員會委員及其他持份者定期寄發年報和通訊等相關刊物，以保持對扶康會的聯繫。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>董事局委員任職年期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事局已進行委員繼任和更替規劃。過去 10 年，離任的董事局委員有 9 名，新加入的委員有 17 名。扶康會近年持續委任多名新委員進入董事局，2008 年至今已有 7 名新委員加入董事局。在董事局委員更替的過程中，本會會同時兼顧董事局的穩定性。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>董事局委員出席率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>部份委員可能由於工作及公務繁忙未能出席會議。然而，缺席委員在會議以外的時間，亦會對扶康會服務和管治提供寶貴意見。本會在委任委員時，將考慮委員的會議出席率，以及委員對會務的整體貢獻。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>會長及副會長角色</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶康會組織大綱及章程的內容與一般非政府機構普遍採用者大致相同。</li> <li>扶康會將在適宜作有關方面的修訂。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴重殘疾人士日間照顧服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會福利署沒有為服務設個案轉介個案機制，亦沒有提供資源予服務單位作推廣服務用途，社署近年重組地區支援服務，對是項服務的要求已減少。社會福利署已知悉有關情況，並將與扶康會檢討該服務的未來路向。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>服務單位進行自我評估及服務質素改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會福利署沒有規定非政府機構採用何種方式進行服務質素標準自我評估，扶康會服務單位一向沿用由社會福利署提供的「服務質素標準自我評估核對清單」，每年進行自我評估，以確保符合服務質素標準的要求，與此同時，社會福利署按時到訪本會服務單位進行服務評估，每次評估結果皆認為本會服務單位已達到服務質素標準。</li> <li>扶康會採用三層評估機制方式（即機構、區域及服務單位三個層面），檢視基本服務規定及服務質素標準以及跟進改善措施，運作良好，會方將持續完善三層機制。事實上扶康會在過去的社會福利署評審中，都獲得良好的評價，<a href="#">請參閱附件的最新評估報告</a>。</li> </ul>

## Discussion

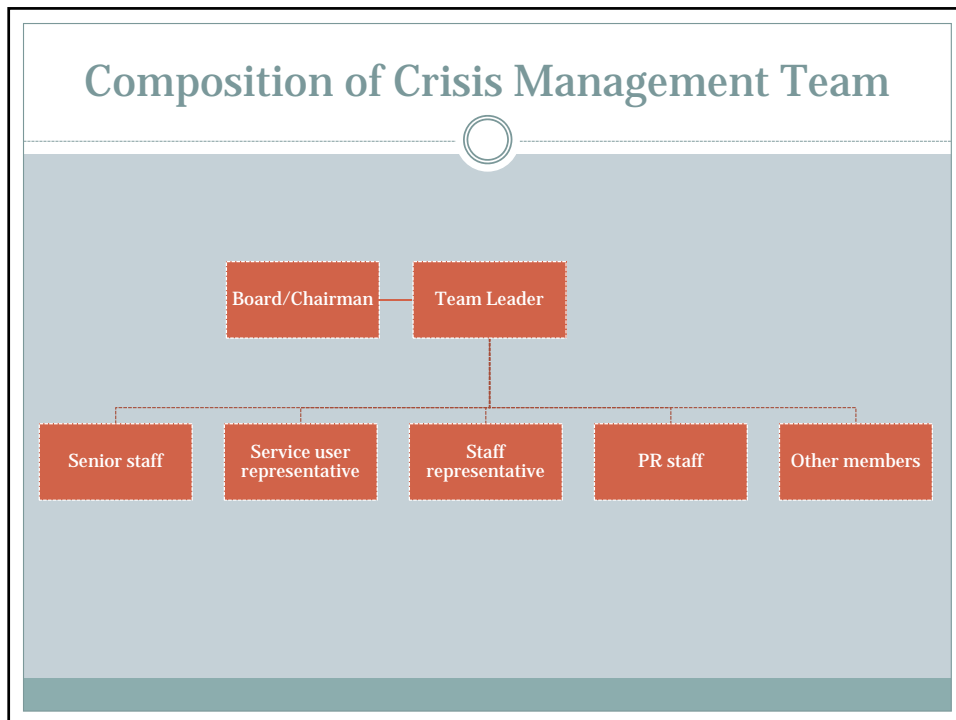
1. What are the immediate actions need to be taken after the media exposure on the matters of your organization (e.g. endless enquiries from the media, negative report on the newspaper)? What are the strategies (immediate and longer term) to counteract the negative report by the media?
2. Who are the stakeholders? What will be their concerns? How to handle them?
3. Can anything be done before and after the media report to reduce the damage? Are there any ways that can prevent the recurrence / contain negative impact (both on organizational level and sector level)?

## Workshop on Crisis Management and Media Handling for NGOs

END

## Crisis Management Team

- **Functions :**
  - Draw up a crisis plan
  - Collect and clarify on going information of the crisis and decide the line-to-take
  - Evaluate the impact of the crisis to the organization
  - Coordinate all resources, in and outside organization, and respond quickly to the crisis
  - Provide support/clarification to affected stakeholders
  - Coordinate the progress of the crisis management
  - Evaluate the crisis plan
  - Coordinate the follow-up work



### 防貪錦囊 Best Practice Checklist

## 「誠信·問責」— 受資助機構實務手冊

### Strengthening Integrity and Accountability – Grantee's Guidebook

防止貪污處  
 Corruption Prevention Department

### 「優化管治、提升誠信—挑戰與機遇」研討會

日期：2010年12月8日(星期三)  
 時間：上午9:30 - 下午12:30  
 地點：香港會議展覽中心會議廳  
 匯展公眾之禮堂講廳  
 對象：非政府機構董事局成員及行政總裁/主管

本研討會邀請多位其他公營機構、為非牟利團體提供社會服務、對加強公共服務的服務機構、非政府機構負責人「信任人」出席。良好的管治和監察，能有效提升非政府機構人員的誠信和問責性，對加強公眾信心，十分重要。

本研討會將對非政府機構的管治和監察工作作全面綜合分析，製成一份學術與實務的指南，以協助非政府機構提高管治、完善誠信管治和監察。屆時希望與非政府機構研討會、向非政府機構介紹本指南，並提供一個平台，讓各機構的代表分享在管治及監察方面的經驗心得，從而進一步完善非政府機構的管治架構及監察機制，以滿足公眾期望。

#### I. 主講演講

- 方敏生女士 JP  
香港社會服務界行政總裁  
- 「轉變中的公共期望—挑戰與機遇」
- 呂鈞亮先生  
前立法會議事主席  
- 「反貪的公營機構的管治責任」
- 廖建華博士 BBS, JP  
香港專業人士福利會常務主席  
- 「建立透明問責的管治架構」
- 范曉濤醫生  
香港社會服務界行政總裁  
防止貪污諮詢委員會委員  
- 「落實有效管治的內部監察」

(註：演講講稿將刊載於「廉潔與問責」)  
 承辦：(協辦研討會)

#### II. 經驗分享

- 羅傑高先生  
廉政公署防止貪污處處長(主持人)
- 梁小翠女士  
扶康會總幹事
- 周麗珊女士  
香港警察的廉政機構總主任
- 陳振豐先生  
竹林牧場總幹事

#### III. 《「非政府機構管治及內部監察」簡章綱要》內容簡介

- 陳炳文先生  
廉政公署防止貪污處處長副主任

#### IV. 討論時間

- 所有出席人士

主辦機構： 支持機構：  
  
 有關詳情查詢11月公佈，請參閱簡章  
 NKCSS 網址: [www.nkcss.org.hk/nkcss/index.htm](http://www.nkcss.org.hk/nkcss/index.htm)