

香港防止虐待長者協會
提交立法會福利事務委員會
處理家庭暴力的策略和措施小組委員會會議
於二零零七年一月二十五日舉行的會議
就討論「進一步討論為家庭暴力受害者提供住屋協助」的意見書

對於社會福利署及房屋署今天共同向立法會提供的十一頁文件，表面上來看，一切安排好像已經處理得盡善盡美；但內裡其實是有部門多方面迴避問題，不肯面對現實，所作的回應內裡其實是千瘡百孔。往往可能因為一些細節、制度、前線人員；甚至福利專員的執行態度，將一些求助的被虐者或有須要的人士，折騰得死去活來。部份個案更可能因此成為人間悲劇。

我們的長者，大半生勞累貢獻社會，香港才有今天的成就，大家應該好讓他們安享晚年。可惜，本港大部份長者，不幸被虐後，都不能得到適切的房屋支援，有部門一直漠視長者被虐後，的各項的需要（包括房屋須要）。單在今次會議政府的文件中，已充分反映社會福利署及房屋署不同的處理態度。

特首曾在施政報告提出的「社區安老理念」及「零度容忍」的家庭暴力政策。可惜，社會福利署一直故步自封，不願意衷誠合作，情況有如等 99% 容忍暴力。施政報告的理念與部份實際執行上，彷彿好像「感覺失調」那樣；暴力事件本來就是刑事案件，可惜發生在家庭中的時候，就常被經驗不足的前線人員降格為『家庭糾紛』處理，可見前線人員的危機敏感度及識別意識不足。

在房屋署處理戶政策處理的部份

雖然，在社會福利署及房屋署今天共同向立法會提供的十一頁文件上，並未回應房屋署就一些有嚴重家庭衝突的家庭，究竟什麼才是家庭暴力受害者充分的分戶理由；但自上次（二零零六年十一月二十八日）的會議後至昨天。本會的社會服務部各同工；及一直不同區域合作的區議員均異口同聲認為，在處理長者被虐待個案申請或要求分戶的時候，房屋署分區租約辦事處至總部的各位員工，均以專業、真誠、務實及以人為本的態度，認真及有效率地，處理每一項申請或求助。據知，經本會或及認識的區議員，在過去一年所推薦或轉介給房屋署，因為家庭暴力或長者被虐待個案（四十宗），申請或要求分戶的成功率，達八成半之高；而房屋署人員的處理時間上，在本會處理個案的紀錄上所知，該署人員可以短至五個工作天內批出有關的申請，並於批出後的四天辦理入住的手續，可以入住（見附件一文件已充分反映），大部份個案，亦可在十四天內批出有關的申請；而所安排的單位，大多已進行翻新工程，可以即時入住。大部份受助的長者反映，均表示滿意房屋署的安排。

在經驗上告訴我們，本會同工或及區議員，以往與房屋署人員合作處理長者被虐待個案申請或要求分戶的時候。每當收到有關的求助轉介的時候，房屋署的人員均先與轉介機構人員（本會同工或及區議員）了解有關求助人的問題，然後短時間（四小時至三天）內進行家訪及審核個案，然後發信將結果告知求助及轉介機構；本會處理個案的經驗告訴我們，只要求助人有真實的緊急須要，轉介機構人員（本會同工或及區議員）與房屋署人員，有一個良好和緊密溝通的合作關係；及轉介機構人員迅速地協助求助向房屋署提供足夠要求的文件，申請分戶並不困難，而且非常快捷。這亦充份反映該署在政策與執行上的言行一致性。

再者，本會曾接觸一些長者被家人虐待後，申請體恤安置的時候，求助人指遭社署綜合家庭服務中心社工留難、官僚及拖延，令有關求助人遲遲未得到適切的處理；本會及相關的區議員共同向房屋署的分區辦事處反映後，房屋署分區人員即日接見有關求助人及相關提供協助的人士，並即時由該署向有關受虐的長者提供緊急房屋安排（見附件二文件已充分反映），受助人得到解困，令住屋問題得到即時的解決。這充分反映房屋署分區人員，對處理長者被虐待個案的敏感度、透明度；及以人為本的處理手法。急求助人所急，想求助人所想。

基於上述原因，本會對於過去一年房屋署，在處理長者被虐待個案，申請或要求分戶的處理手法，感到十分滿意；就該署各級員工對受待長者提供的協助，本會表示衷心的謝意。唯一美中不足，那就是在各屋邨的辦事處及大堂，略嫌有關的「分戶政策」及「體恤安置」的宣傳單張及海報宣傳太少了。如果房屋署方面可加強宣傳「分戶政策」及「體恤安置」的政策，當住戶有家庭暴力危機問題的時候，住戶知道怎樣可向屋邨辦事處人員或就近的綜合家庭服務中心社工求助，有須要時提出「分戶」或「體恤安置」申請。相信定會有助減少因為住屋問題，導致的家庭暴力悲劇再次發生。

在社會福利署處理體恤安置政策執行的部份

對於當局今天向立法會提供的十一頁文件中，本會發現在處理體恤安置政策的問題上，社會福利署對上次（二零零六年十一月二十八日）的會議各項問題，仍然以迴避的方式回應立法會及各團體。本會感到極度失望，亦開始明白為何每當有家庭暴力命案發生，社會福利署都被各大傳媒作出的批評。社會福利署的領導人鄧國威署長，再次缺席會議，更可以反映出社會福利署對立法會及處理家庭暴力問題的重視性。作為一個納稅人及福利機構，本會十分盼望社會福利署鄧國威署長能出席會議，向大家解釋政策及回應各團體的意見，而不是繼續由其下屬到立法會，告訴大家要返回署內再作研究或日後回覆。

在當局今天向立法會提供的第二段，明顯地迴避為何在求助者原居所的地區；或及求助者向什麼人或什麼機構求助，亦會影響有關體恤安置在社會福利署部份的申請進度及時間。

現時體恤安置的實際執行情況而言，如果求助者有幸得到那些社會福利署綜合家庭服務中心、保護家庭及兒童服務課；及非政府機構的綜合家庭服務中心社工，願意提供協助或及推薦的話，除了符合基本的要求外，原來求助者原居所的地區；或及求助者向什麼人或什麼機構求助，亦會影響有關體恤安置在社會福利署部份的申請進度及時間。

例子一：當求助者原居所的地區，為社會福利署的綜合家庭服務中心負責的區域

求助者先在該中心申請體恤安置，然後得到該中心主任確認後，個案會到了福利專員辦事處，待福利專員加推薦後，（該部份平均須時 50-80 天）個案會到了房屋署申請組，然後再到房屋署配房組，最後個案會到所屬的屋邨辦事處（該部份平均須時 30-45 天）。

例子二：當求助者的個案，為社會福利署的保護家庭及兒童服務課負責

求助者先在該中心申請體恤安置，然後得到該中心主任確認後，個案會到了福利專員辦事處，待福利專員加推薦後，（該部份平均須時 40-60 天）個案會到了房屋署申請組，然後再到房屋署配房組，最後個案會到所屬的屋邨辦事處。（該部份平均須時 30-45 天）

例子三：當求助者原居所的地區，為非政府機構的綜合家庭服務中心負責的區域

求助者先在該中心申請體恤安置，然後得到非政府機構的綜合家庭服務中心主任確認後，個案會到了福利專員辦事處，待福利專員加推薦後，（該部份平均須時 60-80 天）個案會到了房屋署申請組，然後再到房屋署配房組，最後個案會到所屬的屋邨辦事處（該部份平均須時 30-45 天）。

例子四：當求助者原居所的地區，為非政府機構的綜合家庭服務中心負責的區域（某些地區）

求助者先在該中心申請體恤安置，然後得到非政府機構的綜合家庭服務中心主任確認後，個案會到了另一個社會福利署的綜合家庭服務中心主任再次確認，然後才到福利專員辦事處，待福利專員加推薦後，（該部份平均須時 70-100 天）個案會到了房屋署申請組，然後再到房屋署配房組，最後個案會到所屬的屋邨辦事處（該部份平均須時 30-45 天）。

上述的例子，全是本會曾經轉介或及根據求助人所提供的文件計算出來的。由於可見，現時一般求助人士申請體恤安置的時候，可謂過五關斬六將，而原居所的地區，亦會影響到求助人士申請的程序。當然亦有一些個案可以短時間內處理，但該等個案大部份是曾向傳媒機構或及立法會議員投訴。根據紀錄一些曾向傳媒機構或及立法會議員投訴的個案求助人士，在投訴後社會福利署及房屋署兩部門，合計可在 5-15 天完成全部的審批工作，令求助人士可以搬到新屋。

在當局今天向立法會提供的第三段，明顯地迴避究竟何謂社會福利署認可的非政府機構呢？非政府機構認可與否是由社會福利署決定的嗎？如是的話，請告訴立法會及各團體，社會福利署是根據那一章的香港法例來評定非政府機構認可與否的呢？今天在會內部份專門處理家庭暴力及性暴力的機構，它們處理個別範疇的家庭暴力及性暴力個案，本會相信定必遠比單一所謂，政府認可非政府機構的綜合家庭服務中心為多。但為什麼該等機構或其社工不可以直接協助求助人士，去申請體恤安置，而要折騰求助人士到別的綜合家庭服務中心申請呢？這樣的安排不但浪費時間，更令求助人士得不到適切的援助。

再者，有些社會福利署認可的非政府機構家庭服務中心，在處理個案的時候，如當求助人士不滿或就有關機構決定不滿的時候，求助人士是不可透過一個有功信力的獨立申訴機構（如立法會申訴部或申訴專員公署）反映不滿的意見。本會近日聽到有市民的反映，曾向一些社會福利署外判的非政府機構家庭服務中心申請體恤安置的時候，遭到有關機構社工留難。當求助人士向社會福利署及立法會議員申訴後，竟然求助人士及有立法會議員辦事處收到有關機構書面的信件，並聲言以法律行動阻止貧苦大眾（求助人士）作出合理的申訴。既然有關機構揚言採取法律行動，但幸好，求助人士已再次得到一直協助他的律師及大律師義助，據知正準備為求助人士在法律途徑申張正義、討回公道及追究責任。雖然如此，本會十分憂慮原來社會福利署對外判的非政府機構家庭服務中心的撥款；或香港公益金；或各善長的捐款，原來可以用作支付法律費用，控告貧苦大眾。本會更十分憂慮，一旦有關機構或相關社工敗訴，有關機構或社工怎樣承擔有關的訴訟費用及相關的賠償。或許，提出訴訟亦是一件好事，市民可以有機會透過該案例，作為日後申請體恤安置不滿時申訴根據。

為免那一些市民在申請體恤安置時，對社會福利署外判的非政府機構家庭服務中心不滿時，可以得到有功信力的獨立申訴機構（如立法會申訴部或申訴專員公署）監察。本會現建議政府收回已給予外判的非政府機構家庭服務中心處理體恤安置的權力。將日後所有的體恤安置交回每區的社會福利署家庭服務中心處理。當然，社會福利署亦理應立即大量增加人手，以便前線社工有足夠的時間，為各求助人士提供適切的服務。

再者，根據本會近月的保安錄音對話聲帶所知，本會的同工會協助部份長者被虐個案受助人，分別向社會福利署不同區的綜合家庭服務中心、保護家庭及兒童服務課；及非政府機構的綜合家庭服務中心，反映或要求申請體恤安置的時候，負責個案的前線社工，仍同樣告訴本會同工，求助人士必須申請離婚，才可以有資格申請體恤安置。本會真的不明白，為什麼前線社工仍經常告訴家庭暴力受害人，必須要申請離婚，才可以有資格申請體恤安置呢？這究竟是制度上的問題，還是前線社工對制度的錯誤理解呢？

總結

總結上述各段，本會覺得分戶安排及體恤安置，原是一個好的制度，為有急切性的求助人士提供居所（尤其是家庭暴力個案的受害人）。可惜，歷史告訴了我們，在體恤安置制度上，又多重官撩關卡，令到求助人士得不到適切的援助。本會認為社會福利署，應立即檢討相關的政策及修改體恤安置的申請手續，盡快落實本會及各機構今天會議的意見，以務實的態度，保障家庭暴力受害人的權益及安全。本會認為，如果體恤安置制度真的如政府文件所言那麼完善，不會有接二連三的家庭暴力慘劇發生。

25-01-2007

附件：（一）有關房屋署處理個案一的信件（三頁紙）
（二）有關房屋署處理個案二的信件（一頁紙）

 **香港房屋委員會**
Hong Kong Housing Authority

來函檔號：AEA/REF/RL/1245/2006

本函檔號：HDGR 1-1/1-70/4

電話號碼：2761 7983

圖文傳真：2762 1110

香港防止虐待長者協會

女士：

有關：張 先生申請分戶事宜

多謝你於十一月三十日的傳真來信。本署會儘快了解及跟進有關事項，並儘早給你回覆。



房屋署署長
陳鎮源

二零零六年十一月三十日



香港房屋委員會 Hong Kong Housing Authority

本函檔號： (44) in E/CH/KH/227
Our Ref.

來函檔號： AEA/REF/RL/1245/2006
Your Ref.

圖文傳真： (852) 3499 1153
Fax.

電話： (852) 3499 1194
Tel.

日期：
Date

香港防止虐待長者協會

女士：

有關彩虹邨 樓 室的分戶事宜

有關你於 2006 年 11 月 30 日及 2006 年 12 月 4 日轉介上述個案的傳真文件，繼本署署長於 2006 年 11 月 30 日作出初步回覆後，本人現獲授權答覆如下：

戶主張 先生要求分戶的申請已獲批准，張先生及其太太已獲編配邨 另一單位居住，本處已安排張先生於短期內辦理入伙手續。

謝謝你對此個案的關注。

房屋事務經理/租約(觀塘二)

(張慧琮



)

2006 年 12 月 11 日

房屋署觀塘區租約事務管理處(二)分處
九龍觀塘樂華北邨寧華樓三樓平台

Housing Department Kwun Tong District Tenancy Management Office (2) Sub-Office
Podium Level 3, Ning Wah House, Lok Wah North Estate, Kwun Tong, Kowloon

互聯網網址：
Internet Homepage Address: <http://www.housingauthority.gov.hk>



香港房屋委員會 Hong Kong Housing Authority

本函編號：
Our Ref.

來函編號：
Your Ref.

圖文傳真：(852) 3499 1153
Fax.

電話：(852) 3499 1194
Tel.

日期：
Date

九龍彩虹邨
樓 室
張 先生

張先生：

邨 樓 室

有關你申請分戶之事，你已獲配以上單位。

請於2006年12月11日上午10時正親臨 邨物業管理辦事處簽署租約和辦理租用手續。屆時請攜帶下列各項文件：

- (a) 租戶按金 : 1,041元
- (b) 1 7/31 月份的租金 : 1,276元(租約由2006年12月25日開始生效)
- 合 計 : 2,317元
- (c) 全家身分證副本
- (d) 你的 5 釐米 x 4 釐米近照兩張及
- (e) 舊按金收據

如有任何疑問，請致電 與 邨物業管理辦事處職員先生聯絡。

房屋事務經理／租約(觀塘二)

(李惠珍



代行)

2006年12月6日

互聯網網址：

Internet Homepage Address: <http://www.housingauthority.gov.hk>

H.D. 300

房屋署觀塘區租約事務管理處(二)分處

Housing Department Kwan Tong District Tenancy Management Office (2) Sub-Office



電郵及傳真

本署傳真: HD(MB)CM/KE 2/3/2
Our Ref

傳真傳呼: (852) 2755 4815
Fax

來函編號: AEA/REF/LL/85/2006
Your Ref

電話: 2751 4102
Tel

日期:
Date

香港防止虐待長者協會

有關長者求助事宜

在貴會余嘉龍總幹事協助下，蘇家豪議員、吳女士及本署物業管理總經理/東九龍李雪崑先生於本署東九龍物業管理處會面，詳談吳女士個案。會面中三方面都同意作出緊急安排解決吳女士的困境。個案已獲初步解決。謝謝你轉介這個個案及提供協助。

物業管理總經理(東九龍)
李雪崑



- 副本送: 觀塘區區議會蘇家豪先生
 房屋及規劃地政局常任秘書長(房屋)
 副署長(屋邨管理)
 副署長(編配及商業)
 助理署長(屋邨管理)一
 總房屋事務經理(申請及行動)
 高級房屋事務經理(申請)(二)
 高級房屋事務經理(黃大仙)

2006年3月20日

傳真號碼:
Internet Homepage Address: <http://www.info.gov.hk/hd>

H.O. 240 房屋署東九龍區域物業管理辦事處 Kowloon East Regional Management Office, Housing Department
九龍牛車水新街第二十二號地庫四樓