

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
於二零零七年四月二十三日舉行的會議
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七頁文件，表面上來看，一切安排好像已經處理得盡善盡美；但內裡其實是兩部門多方面迴避問題，不肯面對現實，所作的回應可說是不知所謂，不更改比更改還要好。過去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。根據社會福利署及房屋署，共同向立法會提供的七頁文件來看，本會相信這情況定必會繼續出現，而且有惡化的跡象。

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「思覺失調」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。

「分戶政策」修訂後的缺陷

房屋署在今天向立法會提供的文件上第六段內指出：「就本身是公屋租戶者而言，如家庭成員之間存在嚴重且根深柢固的不和，或具其他合理而值得體恤的理由，並獲得社署推薦，有關人士可向房屋署提出分戶申請」。本會認為房屋署該項規定，明顯是不打算為現有的家庭暴力問題的租戶，提供政策上的分戶協助。房屋署文件告訴我們，家庭成員有「嚴重」的不和為由，仍未達到可以得到分戶的申請要求，必須再加上「根深柢固」的情況，再加上社會福利署的推薦，才符合資格提出申請。本會相信如果要符合房屋署該項的申請要求，申請的家庭定必是一些已經發生了「血案悲劇」的家庭。該項分戶政策的申請要求，竟然相比「體恤安置」的要求還要高及煩瑣，家庭暴力受助人或家庭，如果要靠他救命，倒不如「自求多福」吧！

房屋署在今天向立法會提供的文件上第七段內指出：「為進一步完善處理分戶申請的流程，我們最近與社署達成協議，日後房屋署前線人員會先為有意申請分戶人士進行包括全面經濟狀況及住宅業權的資格審查。通過審查的個案將轉介至社署研究。如個案獲得社署推薦，房屋署會盡快為申請人編配單位」。本會認為房屋署該項與社會福利署的協議，不但在原有的制度上，加多一個社會福利署的關卡，令有須要的市民無法得到適切的協助。另外，更同時明顯地，加重了社會福利署前線社工的工作量。據知在多個場合上，社會福利署前線社工多次向外界反映人手嚴重不足。如果所言非虛，現在再加添工作量，本會十分憂慮該措施會直接影響社會福利署，未來所有個案處理進度及對求助人服務的質素。而該項協議更是陷有須要以分戶政策救助的市民於不義。

「體恤安置」的缺陷

房屋署在今天向立法會提供的文件上第八段內指出：「現時，房委會制定每年公屋編配計劃，會預留 2000 個單位，作分戶及體恤安置（包括有條件租約）申請之用」；另一方面，房屋署又告訴我們：「如有需要，每年編配的單位數量可逾 2000 個」。如果這樣的話，本會認為房屋署根本沒有必要定下 2000 個單位的名額。難道，房屋署可以估計到未來的緊急個案或家庭暴力個案的數字？而該房屋署定下 2000 個單位的名額，往往令社會福利署人員成為，分戶及體恤安置（包括有條件租約）的指標，令前線人員過份地自我約束，令有須要的市民得不到適切的救助。

對於社會福利署及房屋署，今天共同向立法會提供的七頁文件中，本會發現在處理體恤安置政策的問題上，社會福利署及房屋署對連續兩次（二零零六年十一月二十八日及二零零七年一月二十五日）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。

在社會福利署及房屋署，今天向立法會提供的文件，明顯地迴避為何在求助人原居所的地區；或及求助人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，如果求助人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，原來求助人原居所的地區；或及求助人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：當求助人原居所的地區，為社會福利署的綜合家庭服務中心負責的區域
求助人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：當求助人的個案，為社會福利署的保護家庭及兒童服務課負責
求助人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：當求助人原居所的地區，為非政府機構的綜合家庭服務中心負責的區域
求助人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：當求助人原居所的地區，為非政府機構的綜合家庭服務中心負責的區域（某些地區）
求助人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，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，令求助人可以搬到新屋。

在社會福利署及房屋署，今天向立法會提供的文件，明顯地再次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，去申請體恤安置，

而要折騰求助人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，更令求助人得不到適切的援助，更令庇護中心經常爆滿。而社會福利署現時非政府機構的綜合家庭服務中心的前線人員，又不見得對「體恤安置」的政策十分理解，近日更有機構前線人員及機構，因對政策不理解被裁定〈違反殘疾歧視條例〉。

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，如當求助人不滿或就有關機構決定不滿的時候，求助人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。**本會近日接到有市民的反映，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。兩部門的文件第八段告訴我們，體恤安置最長的會在九十天內完成，但本會接到的求助人，超過九十天的亦大有人在。**

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。

23-04-2007