

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

於二零零七年六月二十八日舉行的會議

就討論「跟進二零零七年四月二十三日有關為家庭暴力受害者提供住屋協助所作出討論」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兩頁補充資料文件，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各團體及議員，在多次會議上的問題，不肯面對現實，所作的回應可說是不知所謂，政策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兩頁文件來看，本會相信家庭暴力受助人得不到適切救助的情況，在這社會福利署及房屋署制定的偉大政策下，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，大部份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

在上一次會議，房屋署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！

同時，房屋署更向立法會提供的文件指出：「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

早前，房屋署向立法會提供的文件指出：「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。本會認為房屋署不應定下 2000 個單位的名額的數字。

對於社會福利署及房屋署，今天共同向立法會提供的兩頁文件中，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三次（二零零六年十一月二十八日及二零零七年一月二十五日及四月二十三日）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。社會福利署及房屋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及房屋署署長能出席會議，向大家解釋政策及回應各團體的意見，而不是繼續由其不能作決定的下屬到立法會，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，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，早前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。本會接二連三接到有市民的反映，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士，超過九十天的亦大有人在。那麼，究竟是前線社工行政失當，抑或有官員向立法會提供的文件作虛假陳述，本會認為各議員應立即跟進；相反，如果社會福利署今天向立法會提供的文件所言非虛，社工真的可以在九十天內完成體恤安置的程序。那麼，本會建議超過九十天仍未完成體恤安置的程序受助人，在合理的情況下，尋求法律協助，並向有關負責的社工或及機構，提出訴訟，追究一切法律責任。

再者，根據本會近月的保安錄音對話聲帶所知，本會的同工曾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？

本會有鑒於近年的家庭暴力慘劇接二連三發生，當中不少個案在公共屋邨內發生。本會同工在三月十九日至二十三日，在觀塘區的二十七條公共屋邨、深水埗區的十四條公共屋邨及九龍城區的五條公共屋邨內的商場、電梯大堂及屋邨辦事處內，拍攝共二百五十八張相片，均找不到有任何關於家庭暴力或糾紛個案的市民，可向社工求助，申請「體恤安置」、「分戶政策」及「有條件租約計劃」的宣傳海報或單張。這充分反映社會福利署及房屋署對家庭暴力問題口不對心的態度。

本會深信，有效的宣傳及推廣，定必可以令受到家庭暴力傷害的求助人士，懂得第一時間向社工求助；及知道可以透過「體恤安置」、「分戶政策」及「有條件租約計劃」解決居住的問題，有助減少家庭暴力事件的發生。因此，本會現要求各福利事務委員會，處理家庭暴力的策略和措施小組委員會的議員，立即跟進有關社會福利署及房屋署在這「體恤安置」或「分戶政策」或「有條件租約計劃」的政策宣傳的問題；同時督促社會福利署及房屋署立即在各屋邨商場、升降機大堂、屋邨辦事處、民政事務署、巴士站、地鐵站、火車站、西鐵站、馬鐵站、醫院管理局屬下各聯網醫院、專科診所及普通科門診診所等地方，張貼有關「體恤安置」、「分戶政策」及「有條件租約計劃」的政策宣傳海報及派發相關的單張。

如果社會福利署及房屋署，因為立法會對兩部門撥款不足，無法立即印製有關的家庭暴力政策下，「體恤安置」或「分戶政策」的政策宣傳海報。本會願意立即公開籌款，資助社會福利署及房屋署立即印製該等公民教育的海報，以減少家庭暴力個案的發生；及令市民懂得發生家庭暴力問題的時候向社工求助。

為了盡快令公眾對「體恤安置」或「分戶政策」或「有條件租約計劃」的政策認識，令水深火熱的家庭暴力受助人懂得向社工求助。本會將在七月一日開始，分批在深水埗區、觀塘區及元朗區，派發合共四萬張單張；及各區高人流量的地方掛上橫額，教導公眾對「體恤安置」或「分戶政策」或「有條件租約計劃」的政策認識，及在發生家庭暴力的事件後，怎麼使用上述的政策及尋求附近綜合家庭服務中心社工的協助；另外，單張內同時印上各處理家庭暴力機構、傳媒、申訴專員、法律援助署及立法會申訴部等的電話編號，以便當有關的家庭暴力受助人，在綜合家庭服務中心或保護家庭及兒童服務課開啓檔案求助後，仍得不到合理及適切協助的時候，可以尋求其他途徑的專業協助及申訴，從而減低因房屋問題或前線人員失當，導致的家庭暴力慘劇再次發生。該活動會在單張派發完後作出檢討，在有須要的時候亦會加印派發。

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。

28-06-2007