

立法會房屋事務委員會

有關天水圍「房屋諮詢及服務隊」工作進展的匯報

目的

本文件旨在匯報天水圍「房屋諮詢及服務隊」（下稱服務隊）試驗計劃的進展。

背景

2. 直至 2008 年底，天水圍共有 11 個公共租住房屋(下稱公屋)屋邨，共提供約 54 340 個單位，目標人口為 174 200 人。而天晴邨第二期三座大廈 2 365 個單位亦預期於 2009 年 9 月落成。屆時，公屋單位數目將達 56 700 多個，人口可達 184 000 人。

設立服務隊的目的

3. 房屋署現時會為所有新建公屋的準租戶提供資料夾，詳列區內的社會、社區、交通和教育服務。這些資料對天水圍公屋的準租戶特別重要，因為他們多數來自其他區域，對新環境並不熟悉。除了為他們提供資料夾外，我們並會於辦理入伙前再作介紹，以協助準租戶考慮相關房舍編配是否合適。

4. 然而，由於眾多天水圍租戶均入伙不久，區內的非政府機構和社會服務機構曾表示難以聯繫他們，並建立關係，使他們善用有關服務。

5. 為進一步加強對天水圍居民的服務，我們遂就成立服務隊的事宜與民政事務局和勞工及福利局商討，並得到他們全力支持。於 2008 年 1 月，房屋委員會(房委會)資助房屋小組委員會通過在水圍推行為期兩年的「房屋諮詢及服務先導計劃」。

實施

6. 鑑於服務隊的職能是協助新租戶適應新居住環境，並促進社區建設，故我們以招標方式，邀請社會福利署（下稱社署）資助機構名單中的非政府機構提供所需服務，並與社署及民政事務總署同事共同審議有關投標建議。考慮到區內的公屋單位逾 56 700 個，服務隊會由 10 名職員組成，以便有效益和有效率地履行任務。為汲取街坊在適應過程中的經驗，並為該區創造更多就業機會，服務合約亦訂明最少七名職員須在區內招聘。服務隊於 2008 年 4 月 16 日正式成立，為期兩年，預算費用（包括職員薪酬及其他開支）約為 400 萬元。

7. 為免與社署、民政事務總署、非政府機構和志願團體所提供的服務重疊，服務隊的主要工作包括：

- (a) 舉行入伙迎新會和進行家訪，以幫助新租戶適應新居住環境，及轉介有需要家庭到適當的部門和志願機構尋求協助；
- (b) 協助 11 個「屋邨管理諮詢委員會」（下稱諮委會）舉辦聚會，以加強歸屬感和促進社區建設；
- (c) 協助房屋署為諮委會委員舉辦關於社區建設的培訓和研討會；
- (d) 協助公屋租戶與相關政府部門和團體建立聯繫；
- (e) 協調相關政府部門和志願團體，從而為居民調動適當的社會服務和社區資源；及
- (f) 應房屋署的要求，提供其他諮詢和輔導服務給公屋租戶。

房屋署的監察及協調工作

8. 服務隊提供的服務由房屋署作整體策劃及督導。房屋署一直以積極進取的方法，透過服務隊的工作協助天水圍新租戶解決搬入區內要面對的問題，讓他們盡快融入社區。其主要的監察及協調工作包括：

- (a) 舉行定期會議，監察服務隊的運作、工作進展及工作成效，以確保其表現合乎房屋署的要求及期望；
- (b) 監察服務隊與諮委會定期舉辦的交流及社區活動，以加強居民歸屬感及促進社區和諧；
- (c) 協調其他政府部門，並不時擔當中介角色，向區內有需要幫助的家庭提供轉介服務；及
- (d) 協助服務隊與天水圍區內所有屋邨管理人員及外判管理公司、諮委會和有關機構建立緊密合作關係，為住戶提供全面服務。

服務隊的工作進展

9. 服務隊以主動及外展方式投入服務至今約八個多月，期間已探訪天水圍所有社會服務機構、區議員及各諮委會，並設立「樂安居熱線」以解答租戶的問題及在各屋邨舉辦巡迴展覽。服務隊至今已為區內約 3 000 戶舉辦入伙迎新會，1 700 戶提供諮詢服務及 90 多戶提供個案輔導服務。服務隊至今幫助了不少家庭，例如，在一個個案中，服務隊透過迎新會及家訪了解這個剛遷進天水圍的家庭的需要，協助該家庭認識社區，並提供多種服務，包括傢俬捐贈、家居裝修、子女轉校、專業的長者支援及婦女支援等，令該家庭可盡快安頓下來。服務隊活動概覽見附件。

10. 服務隊將會在未來繼續促進鄰里守望相助的精神，定期為屋邨舉辦各類活動，藉此加強諮委會的運作及居民的凝聚力，讓公屋居民盡快融入社區並安居樂業。

未來路向

11. 我們會在服務隊投入服務 18 個月後（即 2009 年 10 月）於房委會資助房屋小組委員會內進行檢討，以評定該計劃的成效及未來路向，並根據成效決定會否將服務隊擴展至其他地區。

12. 請委員備悉天水圍「房屋諮詢及服務隊」的進展和未來路向。

運輸及房屋局
2009年1月

天水圍房屋諮詢及服務隊活動概覽

於 2008 年舉辦的活動

1. 入伙迎新會，為租戶提供社區服務、醫療、交通和教育方面的資訊
2. 派發天水圍入伙資訊錦囊及樂安居熱線環保袋
3. 探訪新入伙家庭
4. 個案工作跟進
5. 社區活動
 - 天水圍一日遊，讓新租戶認識社區設施
 - 友晴天地「難得友晴人」，讓天晴邨居民互相認識
 - 「友晴聖誕夜」，由友晴天地義工協助舉辦
 - 「色彩人生在元朗」
 - 「奧運樂在水圍」
 - 「圓來是你」－中秋祝福探訪行動
 - 「彩雲碧海迎中秋」

計劃於 2009 年舉辦的活動

1. 天水圍諮委會工作坊－鄰里互助齊建社區
2. 邨際足球比賽和烹飪興趣小組，促進睦鄰關係和社區和諧，提升對社區和屋邨的歸屬感
3. 「綠化大使」－攜手建立綠悠悠的天水圍，使居住環境更美好