

立法會房屋事務委員會

天水圍「房屋諮詢及服務隊」先導計劃檢討結果

目的

本文件旨在向委員匯報房屋委員會（房委會）資助房屋小組委員會於 2009 年 11 月 16 日就天水圍房屋諮詢及服務隊（服務隊）先導計劃通過的檢討結果，及將計劃延續兩年，並擴展服務範圍至屯門、元朗和東涌分區的決定。

背景

2. 房委會資助房屋小組委員會於 2008 年 1 月 31 日通過在水圍成立為期兩年的服務隊，以加強該區公共租住房屋（公屋）租戶的支援服務和協助他們建立鄰舍互助網絡。服務隊於 2008 年 4 月 16 日正式投入服務。
3. 我們曾在 2009 年 2 月 2 日向立法會房屋事務委員會匯報服務隊的工作進展及未來路向，包括會在服務開展 18 個月後進行檢討，以決定是否將服務隊擴展至其他地區。

服務隊先導計劃

4. 服務隊的優點在於他們與非政府機構之間鞏固的聯繫網絡，並能透過主動聯絡，與區內所有社會服務單位、區議員及各屋邨管理諮詢委員會（邨管諮委會）等建立良好的伙伴關係。
5. 現時，服務隊為天水圍區內 11 個公共屋邨提供服務。在過去 18 個月，服務隊曾協助邨管諮委會籌辦各類睦鄰及社區建設活動，並為區內約 4 000 名準租戶舉行入伙迎新會、進行了 3 300 次家訪和 55 個街頭展覽／活動。服務隊設立的電話熱線已為約 2 000 名租戶提供諮詢服務。此外，服務隊亦適時地將有需要的家庭轉介區內的服务機構，使問題能及早解決。

6. 房屋署最近透過意見調查收集到邨管諮委會對服務隊成效的意見。大部份被訪者及區內非政府機構、社會福利署（社署）、民政事務總署（民政署）等，均給予服務隊正面的評價，認為他們能幫助租戶適應新居住環境，協助邨管諮委會、社署、民政署和非政府機構籌辦加強歸屬感和聯繫公屋租戶的聚會和活動。鑑於效果令人鼓舞，房委會資助房屋小組委員會於 2009 年 11 月 16 日通過，在 2010 年 4 月 16 日起將計劃延續兩年，並擴展服務範圍至屯門、元朗和東涌分區。

服務的擴展與延續

7. 屯門及元朗區（20 個屋邨共約 103 000 個公屋單位）和東涌分區（兩個屋邨共約 13 600 個公屋單位）的位置距離市區中心較遠。由於這些區域有較多新移民入住，他們並不熟悉附近的居住環境，親友的支援亦相對薄弱，故此我們決定將服務擴展至這些地區的屋邨，幫助居民及早融入新社區。

8. 擴展服務的地區範圍後，服務隊的主要服務範圍將大致相同（詳情載於附件）。此外，服務隊亦會協助邨管諮委會，夥拍非政府機構籌辦活動，更有效地為區內的公屋租戶提供適切的支援和幫助。

9. 擴展了的服務將為期兩年，職員人數會從 11 個增加至 15 個。房屋署會以招標形式重新委聘社署資助機構名單中的一家非政府機構提供服務予三個地區的居民，並會鼓勵該機構在區內招聘職員。兩年的預算開支約為 540 萬元。

房屋署的監察及督導工作

10. 房屋署會繼續就服務隊的工作擔當整體策劃及督導的角色。我們除了會與他們舉行定期會議及保持溝通外，亦會要求服務隊每月定時向我們提交工作進展報告，以確保其表現合乎房委會的要求及租戶的期望。

未來路向

11. 為衡量是次擴展計劃的成效，我們會在服務隊開始擴展服務 18 個月後（即 2011 年 10 月）再作全面檢討。

12. 請委員備悉服務隊的檢討結果和未來路向。

運輸及房屋局

2009 年 11 月

房屋諮詢及服務隊

主要服務範圍

- (一) 舉行入伙迎新會和上門家訪，以幫助新租戶適應新居住環境，以及轉介有需要的家庭往適當的相關部門和志願機構求助。
- (二) 協助邨管諮委會籌辦聚會，以加強居民的歸屬感和促進社區建設。
- (三) 協助邨管諮委會夥拍非政府機構在優化的安排下舉辦活動。
- (四) 協助非政府機構提供外展服務予公屋租戶。
- (五) 協助公屋租戶與相關政府部門和社會組織建立聯繫。
- (六) 協調相關政府部門和志願團體，為居民調動適當的社會服務和社區資源。
- (七) 應房屋署要求，提供其他所需諮詢和輔導服務予公屋租戶。