



香港政府華員會 社會工作主任職系分會

(Hong Kong Chinese Civil Servants' Association, Social Work Officer Grade Branch)

九龍京士柏衛理道8號香港政府華員會轉
C/O 8, WYLIE ROAD, KING'S PARK, KLN., HONG KONG.

- Tel : (852) 2300 1061
- Fax : (852) 2771 1139
- E-mail : hkccsaswogb@yahoo.com.hk

立法會福利事務委員會
全體委員

就二零一二年三月十四日會議議程：
<綜合家庭服務中心服務模式的實施情況>
補充資料

多謝各位議員在上述議題對前線社工的支持，就個別議員在會議中的提問及政府的回應，本分會欲提供以下資料：

1. 有關體恤安置個案 – 具體而言，現時社工處理體恤安置個案有幾個問題：

- i) 社工要推薦一個「體恤安置」個案，現時要經對上三層管理層的審批，但在相同地要牽涉額外房屋資源的「分戶」個案中卻只需要由一層管理層審批，背後理令人難以理解。由於不同分區的管理層對個案的看法每有不同，有些推薦個案前後雖已修改和遞交三、四次，管理層卻仍有問題或質疑要社工再作解釋，令社工在處理體恤安置個案時承受相當大的壓力，此點並非如各位議員所說「只要前線社工堅持自己的專業判斷」便可解決。而對志願機構而言，他們的體恤安置個案更要先交社署的綜合家庭服務中心作「質檢」方可再交區管理層審批，壓力自然更大。我們工會曾多次建議社署將審批體恤安置的人員層級降低，但社署一再拒絕而並無作出合理解釋。
- ii) 社工現時處理體恤安置個案並非只是作出專業推薦，而是要為房署處理原本應由他們處理的資產和入息審查工作，需知道社工在這方面並無專業知識而每每在過程中碰上困難拖拉良久；而最奇怪的是在分戶個案中，有關的資產和入息審查是由房署負責的，工會過去亦曾提出要社署將有關工作交回房署，請他們在確定個案的資產入息情況下再要求社署作推薦，即若案主的入息或資產超出申請公屋所限，房署可以在其時才將個案交回社工，由社工決定是否推薦案主獲得相關豁免。
- iii) 正如本分會代表在會議中說，因為房屋政策的僵化和不合理，房署有時會要求社工為他們處理不了的個案作體恤安置，例如 2006 年申請公屋的人士，即使有醫療或社會因素的專業推薦，仍然不可以在配屋時選擇市區的單位，當他們向房署求助，後者就會叫這些本來已達配屋階段、無即時房屋需要的人士向社署申請體恤安置。此外，一些有家庭暴力問題的家庭，由於分戶政策要求他們分開的兩方都重新提交資產及入息紀錄作評估，很多時當一方不願意或金額超限時，房署就會叫他們申請體恤安置，結果是政府在資源上始終都要多支付一間公屋，但過程就令社工的工作複雜和費時得多。

2. **有關其他房屋協助** – 會議中房署代表稱在設立兩署協調機制下已經無不合理的轉介個案，但其實本分會最近仍然獲悉有房署分區辦事處以白紙手寫轉介給社工及醫生，亦有辦事處稱住戶單位鬧出超自然事件（據稱是真有其事而非戶主有幻覺）而叫社工介入作調遷推薦，凡此種種不合理情況其實多年來都在不同分區發生。而房署常常說社工可以將這些個別個案向該區總經理反映，我們認為根本不合理，或我們大膽問一句：我們社署綜合家庭服務中心共有七百多名社工，為甚麼又不會如房署人員一樣作出不合理的行為或轉介而需要房署向我們的上司反映？房署的內部管理和培訓不足，為什麼要社工承受額外的責任和工作？
3. **有關綜合家庭服務中心社工資歷不足及開放時間過長** – 會議中社署副署長麥周淑霞女士稱綜合家庭服務中心的社工平均有 5-10 年社工資歷，其實原因是中心內通常有一至四位年資超過十五年的社工推高了數字，真實情況是許多中心內低於五年社署年資的社工數目佔了一半至三分二，就以本分會已掌握的數據而言，元朗綜合家庭服務中心現時社署年資不足五年的人手與滿十年年資的人手比例是 4：1，而屯門（西）、銅鑼灣及柴灣（東）三間中心的比例則是一半一半，即或年資較淺的人員之中部份曾在志願機構當過社工，其工作經驗與社署綜合家庭服務中心根本不能相比，故此中心社工青黃不接及心理壓力巨大的問題仍然存在。而有關中心的開放時間問題，本分會的要求只是將晚間的開放時間縮減一小時以讓社工在日間處理工作更順暢，而訴求是依本分會以往所作調查數據反映晚間的服務使用量偏低來作出，但社署管理層就連調查數據都未有在手時就一口拒絕我們的要求，這算是應有的「實事求是」態度嗎？

希望 貴委員會能在日後能就綜合家庭服務中心的服務再召開會議及作進一步討論，亦歡迎任何 貴委員會成員接觸我們以得知更多前線社工的工作實況及其對案主福利的影響。

香港政府華員會社會工作主任職系分會

二零一二年三月十九日