

立法會福利事務委員會

綜合家庭服務中心服務模式實施情況

目的

本文件旨在向委員闡述社會福利署（下稱「社署」）與房屋署（下稱「房署」）為回應有關綜合家庭服務中心處理房屋援助個案事宜的關注而採取的跟進措施。

背景

2. 在本委員會於二零一一年十二月十二日的會議上，當局向委員匯報跟進「綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討」報告書提出的26項建議的進展。有鑑於綜合家庭服務中心職員對處理房屋援助個案事宜的關注，委員決定召開另一次會議與政府當局繼續進行討論，並聽取關注團體代表的意見。

處理房屋援助個案事宜聯絡小組

3. 綜合家庭服務中心的設立，是透過提供一系列的服務，回應個人及家庭於多方面的需要。而有關房屋援助個案的數目，則佔綜合家庭服務中心所處理的總個案數目約百分之十五。為回應綜合家庭服務中心社工對處理這些個案的關注，當局分別於二零一零年四月及八月成立了一個總部層面的聯絡小組和五個地區層面的聯絡小組。總部層面的聯絡小組成員包括一名社署助理署長（擔任主席）、兩名房署助理署長及兩名總房屋事務經理，一名社署地區福利專員、以及營辦綜合家庭服務中心的非政府機構和香港社會服務聯會的代表。各地區層面的聯絡小組由社署召集，並由一名地區福利專員擔任主席，其成員包括房署屋邨管理組及編配組代表、社署有關服務單位的主

管及非政府機構綜合家庭服務中心的服務統籌主任／主管。總部及地區層面的聯絡小組均定期舉行會議。前線工作人員的關注會在地區層面的聯絡小組商討，如有需要，更會提交總部層面的聯絡小組，作進一步討論及跟進。當局已設立機制，以促進總部及地區層面的聯絡小組成員之間的聯繫，使他們能於兩會期間跟進關注事項。

4. 總部及地區層面的聯絡小組已檢討及精簡處理房屋援助個案的工作程序，已實施的改善措施綜合如下 -

(a) 改善社署／非政府機構綜合家庭服務中心和房署之間的職責分配

為更有效及適當地回應服務使用者或公屋租戶的要求，當局已訂定措施，由房署直接處理那些不需社會工作服務的個案，如純粹以醫療因素為理由的房屋援助個案。

(b) 加強雙方協作及配合的機制

當局已設立機制以促進綜合家庭服務中心社工與房署職員在不同層面的溝通。除了完善轉介機制外，房署亦安排指定人員作為聯絡人，以便雙方在執行層面上就關注事項直接溝通。當局更成立了滙報機制，確保管理層能清楚得悉未能順利推行的措施，使之能得到適當的處理或修訂。

(c) 精簡工作程序以處理有特殊要求的個案

就申請人訴求／情況有變的房屋援助個案（如申請人的地區選擇或入息情況有所變更），當局已制定措施精簡相關的工作流程，以便更直接和有效地回應服務使用者的需要。舉例而言，如房署因公屋資源問題而未能於社工所推薦的地區為服務使用者編配合適的單位，社署／非政府機構綜合家庭服務中心可以直接向房署就擴闊地區選擇至鄰近區域作出推薦，而不需經由社署地區福利專員提出。

未來路向

5. 社署／非政府機構綜合家庭服務中心與房署會繼續就有關改善協作和溝通的工作上，進一步精簡處理房屋援助個案的工作流程及回應各關注事項。

徵詢意見

6. 請各委員備悉社署及房署就回應有關綜合家庭服務中心職員對處理房屋援助個案事宜的關注所採取的跟進措施。

社會福利署
二零一二年三月