

香港社會服務聯會
社區發展網絡「關注市區重建策略檢討工作小組」

「市區更新社區服務隊檢討」建議

引言

本文件是香港社會服務聯會社區發展網絡「關注市區重建策略檢討工作小組」(下稱工作小組)就「市區更新信托基金」(下稱基金)委托「香港大學社會工作及社會行政學系」檢討「社區服務隊(下稱服務隊)的聘任安排」提交之意見書。

工作小組基於對服務隊運作的認識和關注市區更新的事務，並根據「以人為本」、「可持續發展」、「貫徹 2011 公布的《市區重建策略》」和「社會工作專業自主」等原則，現就「服務隊的劃區」、「服務開展的時間」、「服務隊的服務範疇」、「服務對象」、「服務手法」、「社工隊的合約期和評審工作」、「社工隊的服務監察和管理」和「服務隊的資助水平和人手」提供具體意見。

工作小組成員包括：

姓名	職位	所屬機構
吳家駒先生(小組召集人)	服務總監(青年及社區)	基督教家庭服中心
謝素虹女士	高級服務經理	基督教家庭服中心
伍斯安先生	服務主管	聖雅各福群會
王琮澧先生	團隊主任	聖雅各福群會
馬澤淳先生	高級主任	救世軍
譚安琪女士	社區綜合服務隊隊長	旺角街坊會 陳慶社會服務中心
賴建國先生	課程主任	明愛專上學院
賴仁彪先生	單位主任	香港明愛
李淑玲女士	項目經理	長者安居協會

I. 「服務隊的劃區」和「服務開展的時間」之建議

1. 取消現時「按重建項目成立服務隊」的做法。
2. 當局可根據舊社區的樓宇數量、樓宇狀況和潛在重建需求的評估，合併若干區議會分區成為服務隊的「受托區」(catchment area)。
3. 建議納入合併範圍的區域，香港島包括中西區、東區、南區和灣仔；九龍包括九龍城、觀塘、深水埗、黃大仙和油尖旺、葵青和荃灣。

4. 全港因此大致可分為 6 至 7 區，分別成立 6 至 7 隊服務隊。
5. 建議一次過成立上述的服務隊。
6. 受委聘的服務隊所以能夠服務較大的區域，並處理「一籃子」因應市區更新引伸的社區問題。最重要是淡化了對「目標重建區」的注意，避免因宣佈重建而在區內產生的問題。

II. 服務隊的「服務範疇」、「服務對象」和「服務手法」

1. **服務範疇** - 由社區規劃開始，支援及組織居民處理市區重建、樓宇復修、市區活化、文化保育等「市區更新」相關的工作。
2. **服務對象** - 應擴展至所有受市區更新項目影響的住戶、商戶和社區人士。
3. **服務手法** - 在維護社會工作專業自主的前題下，服務隊應作出獨立的專業判斷，靈活運用社會工作的介入手法（個案工作、小組工作和社區工作），引入跨專業的合作，提供適切服務以舒緩因市區更新對居民帶來的影響，並透過政策倡議的工作完善市區更新的政策。

III. 社工隊的合約期和評審工作

1. 鑒於服務隊的「受托區」(catchment area) 之廣闊和市區重建需時，建議劃一服務隊的合約期為五年，並以兩年半為界作中期檢討（簡稱 2.5+2.5 模式）。
2. 維持現有以定額撥款方式招標。
3. 公開評審標準，提升評審的透明度。（如承辦機構的服務經驗、社區網絡、工作模式等）。
4. 由「市區更新信托基金」委派熟悉「市區更新」和「社會工作專業」的人士組成評審小組，挑選服務隊。

IV. 社工隊的服務監察和管理

「市區更新」的工作，特別市區重建的工作涉及巨額金錢利益。市區重建局和受影響的業主、租客和商戶彼此的利益互有衝突、其權力關係更十分不均。因此，為保障弱勢一方的利益和倡議更公平公義的社會，「服務使用者」的意見必須認真和不偏不倚地納入評核服務隊的機制內，確保能夠達致制衡(check and balance)的效果。

1. 建議由「市區更新信托基金」聘用獨立機構，在服務隊開展服務中期檢討時，對所有服務隊進行統一的「服務使用者滿意度調查」。
2. 由於新市區重建策略實施不久，公眾人士仍然擔心服務隊未能擺脫「市區重建局」的影響而絕對獨立，加上服務對象與市建局之間存在一定的衝突，因此建議在首五年不適宜邀請市區重建局恆常地評核服務隊之表現。
3. 服務隊的關鍵工作表現指標應該透過「市區更新信托基金」與服務隊營運機構磋商，建立一套統一和能反映實際工作情況的指標，並定期檢討。
4. 服務隊應定期收集服務使用者的意見，以不斷改進及為受托區居民提供適切服務。

資助水平和人手

1. 因應建議的受托區域(catchment area) 和服務範圍，建議每個受托區域(catchment area) 的服務隊人手基本為 8 名(當中最少 6 名屬社工)，另外資助應包括社工督導的編制 1 名。最後，再按受托區域內開展的重建項目影響的住戶數量增加社工人手。
2. 資助的水平應該以不低於現時社會福利署資助非政府機構為起點。

香港社會服務聯會

社區發展網絡「關注市區重建策略檢討工作小組」

2012 年 7 月 3 日

- 完 -