

立法會福利事務委員會

綜援受助人及準綜援申請人
撤銷綜援申請的探討研究

目的

在二零零一年六月十一日的立法會福利事務委員會會議上，在討論到「為領取綜合社會保障援助的失業受助人而設的自力更生支援計劃期末評估報告」時，社會福利署(下稱「社署」)承諾進行一項探討研究，盡可能找出何以有些準綜援申請人到社會保障辦事處作出初步查詢後卻沒有提交申請，以及何以一些正在領取綜援的受助人撤銷申請的背後原因。

探討研究

2. 社會福利署署長(下稱「社署署長」)同意進行這項探討研究時，曾指出任何這類研究必然會有其局限，因為調查對象也許不大願意說出他們的確實情況。儘管如此，社署轄下的統計組對綜援受助人及準綜援申請人撤銷綜援申請的情況，進行了一項探討研究，嘗試了解何以有些綜援受助人撤銷申領綜援，以及何以有些準綜援申請人在社會保障辦事處作出查詢後卻沒有申請綜援的主要理由。這項研究所採用的抽樣數目，旨在足夠提供一個全面的概括性評估。因此，根據研究結果所反映的估計原因，會有相對地較大的抽樣誤差，這種情況尤以某些分組分析為然，因為在這些分組中用以分析的相關調查對象人數甚至更少。

研究結果

已撤銷的綜援個案

3. 我們已從二零零零年十月至二零零一年四月期間因撤銷而結束的綜援個案中，隨機抽出 648 宗個案。其後，我們順利為其中 366 宗個案作數據分析，包括 268 宗有清楚表明撤銷申請的原因及其他從社會保障電腦系統抽取的有關資料，以及 98 宗個案有述明有關理由及

其他從電話調查中收集的資料。

4. 在這 366 宗已撤銷的個案中，申請人撤回申請的最常見原因是「他們可靠自己或家人養活自己」(64%)¹。因「資源超過認可需要」和「資產高於限額」以致不符領取綜援資格各佔撤銷申請原因的 8%。至於「轉為申請傷殘津貼和高齡津貼」，則分別佔撤銷申請原因的 7% 和 5%。此外，亦有 3%² 的申請人因「不想參加積極就業援助計劃」而撤銷申請。不過，並沒有申請人表示撤銷申請的理由是「不想參加社區工作」。研究結果顯示，這些曾領取綜援的人士並沒有任何一個是以不滿社署人員的服務態度作為撤銷申請的理由。

準綜援申請人

5. 我們揀選了合共五個有較多準綜援申請人的社會保障辦事處。這些人士曾經查詢有關綜援的問題，但最終沒有申請。我們由社會保障辦事處的人員協助，確定了受訪者，然後由專門的訪問員面對面訪問他們。我們從已識別的合共 146 名受訪者中，成功對 136 名準綜援申請人作數據分析。

6. 沒有申請綜援的最常見原因是他們不符合資格 (50%)，其次是「有待跟家人商量」(25%)，以及「未能提供證明文件」(13%)。其他原因為：「不清楚申請程序」(7%)、「將轉為申請傷殘津貼」(6%)、「申請手續太繁複」(4%)，以及「希望尋求其他收入來源而不欲依靠綜援」(4%)。在 134 名準綜援申請人中，只有 3 人 (2%) 表示不想參加積極就業援助計劃，而這 3 名表示不想參加積極就業援助計劃的人士中，2 人 (即佔 134 名受訪者的 1%) 表示也不願意參加社區工作。最後，沒有受訪者指稱不提交申請的理由是不滿意社署職員的態度。

¹ 我們曾就社會保障電腦系統抽出的 268 宗個案進行更深入分析，以便了解受訪者所指「他們可養活自己」的意思。在詳細查閱個案原文所述的理由後，我們發現有 107 宗 (或 40%) 個案所記錄的撤銷綜援申請的主要原因是「申請人已找到工作」。

² 不想參加積極就業援助計劃的 3% (即十名) 申請人中，有六名是失業人士、兩名是低收入人士、一名是單親家長而最年幼子女在 15 歲以上，而另一名則屬「其他」類別 (這宗個案是從社會保障電腦系統中抽樣選出，而該系統並無詳細區分「其他」類別的個案性質)。

觀察

7. 根據研究結果，受助人撤銷申請的最常見原因是他們能夠養活自己。至於準綜援申請人，他們在作出查詢後不提交申請的最常見原因，是因為不符合資格。這兩類服務使用者中，並無證據顯示他們因為對積極就業援助計劃或社區工作計劃有實際的顧慮或曾遭受歧視，而放棄申請或領取綜援。事實上，我們在正式評估自力更生支援計劃時曾經進行一項追縱研究，研究結果發現曾參加積極就業援助計劃和社區工作的人士，對該兩項計劃均普遍給予正面的評價。

8. 進行探討研究的另一個原因，是部分議員曾關注到，一些有真正需要的人士可能會因為社會保障辦事處人員態度欠佳而放棄或不敢領取綜援。這項研究顯示，並沒有受訪者因不滿社署人員的服務態度而撤銷綜援申請或放棄提交申請。

9. 雖然是次探討研究並沒有顯示在綜援的管理和本署與市民的接觸方面有任何需要特別關注的地方，我們希望向各委員保證，儘管工作量顯著增加，社署會致力改善社會保障辦事處的透明度、效率和對服務使用者的服務。

社會福利署

二零零二年二月