



家庭暴力受害人在申請領取綜合社會保障援助時所遇困難的意見

就家庭暴力受害人在申請領取綜合社會保障援助(綜援)時所遇到的困難，不時經由議員及傳媒指出現行制度未能提供即時及適切的服務，有些事件甚至引起廣泛報導及社會強烈關注，但到目前為止，前線人員仍未收到一套處理家庭暴力受害人個案的工作指引，只由前線員工根據以往一般指引的理解處理個案，造成各區各自理解及處理。

香港的綜合社會保障援助是一項不需供款的社會保障計劃，但所有申請人必須通過資產及入息審查，根據部門指引，本職系員工必須在完成有關調查後才能提出推薦社會保障援助予申請人，當然，個別員工亦需為其推薦承擔責任。在現行指引下，前線員工就處理家庭暴力受害人在申請領取綜援時所遇到的困難綜合如下：

1. 家庭暴力事件發生後，不少受害人到社會保障辦事處時均希望得到即時的經濟援助，但他/她們可能由於離家匆忙，往往未有帶備所需資料及文件，而前線員工亦未獲授權該類別個案可免除一般調查程序，引致前線員工時常被指責冷漠無情及作風官僚；
2. 現時一般人在申請綜援時，所有家庭成員均會納入一起計算他們的資產及入息，由於家庭暴力事件的突發性，本職系員工採納若不計算某位家庭成員(可能是施虐者)的資產及入息時，便需要更多的佐証，如警察的報案紙或專業社工的轉介，調查工作可以更有效率，然而，我們在提出有關建議時，卻不時被指責為刁難受害人，落井下石；
3. 有部份家庭暴力受害人在申請綜援時，可能本人擁有物業(譬如和配偶聯名擁有的自住居所)，即使本職系員工接納該等資產未能即時變現，但亦需提供足夠資料及理據呈請地區高級社會保障主任行使酌情權，豁免計算有關資產，因而需要較多的工序及資料，但礙於現時各社會保障辦事處均有人手短缺情況，額外的工作已超越員工所能負擔的極限，因此需時處理此類申請實在所難免；
4. 自南亞漂流鴛鴦詐騙綜援被揭發後，社會福利署雖然沒有發出特別指引處理單親家庭申請綜援，但個別地區的管理層卻如臨大敵，即使是家庭暴力受害人亦一律嚴格限制審批，前線員工亦被逼要求申請人提供更詳盡的資料，才能辦理申請。

社會日新月異，普羅大眾極其關注政府能否提供適切的服務予有需要協助的申請人，同時，能否有效地運用公帑，如何防止欺詐及濫用綜援，政策是否合宜，措施是否有效等等亦是大眾關心的議題。社會福利署應有責任針對社會的轉變而向前線員工發出

合適的工作指引，俾使能在保障公帑運用得宜之餘，亦能公平對待每一受助者。遺憾的是，管方只會採取頭痛醫頭，腳痛醫腳的補救性措施，有時甚至是含糊其辭，不願發出清晰指引。

作為提供社會保障服務的員工，我們有責任在保障公帑的合理使用及幫助有需要人士之間取得平衡，希望社會各界人士明瞭現時社會保障前線員工的困難及支持我們的工作，同時，亦請各界人士向社會福利署當局提出關於如何改善審批綜援的意見，協助成立一個獲公眾認受的社會保障系統。

香港政府華員會
社會保障助理分會
主席 陳振華

2007年1月31日