



香港政府華員會

HONG KONG CHINESE CIVIL SERVANTS' ASSOCIATION

中國香港九龍京士柏衛理道 8 號 8 Wylie Road, King's Park, Kowloon, Hong Kong, China

電話 Tel : (852) 23001066 圖文傳真 Fax : (852) 2771 1139 網址 Website : <http://www.hkccsa.org.hk>

致：香港特別行政區立法會福利事務委員會主席
張國柱議員暨全體委員

尊敬的張主席暨全體委員：

本分會是香港政府華員會屬下的社會保障助理分會。現時社會保障助理職系員工有七成以上為本分會會員。

社會福利署〔社署〕屬下的社會保障科負責向市民提供社會保障服務，包括綜合社會保障援助(綜援)、高齡津貼(生果金)、傷殘津貼等，並且負責暴力及執法傷亡賠償及交通意外傷亡援助的運作，與及當香港發生災難事件時，亦須即時向災民提供緊急救濟服務。

本職系在長期人手不足的，面對激增及日趨複雜的申請個案的情況下，以致本職系員工承受極大的工作壓力。在過去數年，因病離職及需長期放病假的同事大幅飆升。管方一方面聲稱沒有能力增加相應人手；另一方面卻未能因應社會轉變而果斷地重訂及刪減不合時宜的工作流程，以協助員工應付嚴峻的挑戰及排山倒海的工作。

十多年來，本分會曾透過採取工業行動、遊行，並二度求助立法會，惟情況始終未獲管方正視。有見及此，為收集客觀的數據，本分會委托香港理工大學應用社會科學系進行社會福利署社會保障辦事處工作環境及壓力調查，以了解本職系同事的工作困境，而問卷調查結果報告於二〇一二年二月四日以記者招待會形式發表，現把報告重點撮要如下：


1. 社會保障科負責向市民提供社會保障服務，所有前線調查工作均由社會保障助理職系(本職系)員工負責執行。本職系現時編制共有 1124 人，這次問卷調查向其中 905 名在社會保障辦事處工作的本職系同工發出問卷，其中 521 人回答了問卷。
2. 綜接受助人數由 1994-1995 年度的 140400 人大幅增至 2010-2011 年度的 446783 人(318%)，而同期本職系員工卻只

由 623 人增至 1124 人(180%)，人手遠遠未能符合調查工作需要，社署應該盡快制訂社會保障辦事處人均工作指標。

3. 在工作量巨大，員工不勝負荷的情況下，平均每名員工每年還要兼任其他同事的工作多達個半月（42.6 天），當中 30% 同事須要兼任 60 天以上，而有兩位受訪者更是全年都在兼任別人的工作。
4. 社會保障人員在日常工作接觸到很多不同背景的求助人，部份更有精神、情緒及吸毒等問題。社會保障員工除了為求助人提供經濟援助，也會關注受助人的情緒，提供適當的轉介，使受助人得到社工及相關專業人士的輔導服務。48% 人認為過去所接受的培訓，不足以幫助他應付日常的工作。此外，現時多於 8 成同事都表示因忙於處理日常工作，沒有空餘時間接受培訓。
5. 工作量太大，令 44.3% 人因工作壓力而患上情緒病，有 6.9% 受訪者因工作壓力而需要接受社工輔導，有 5.8% 受訪者接受臨床心理治療，有 6% 受訪者接受精神科治療，甚至有 13.3% 受訪者因工作壓力曾萌生自殺念頭。

長期人手不足不單影響本職系員工的身心健康，更令社會保障服務水平下滑，令有需要的申請人得不到適切的幫助，而防止欺詐及濫用綜援的功能亦已降至極危險邊緣。為維護社會保障服務的完整及確保公帑運用得宜，本分會要求張主席在福利事務委員會內提出討論社會保障助理職系長期人手不足的問題及解決方法。

現附上本次調查報告撮要供參考，若就上述事宜有任何查詢，可致電〔28925218〕與本人或本分會顧問湯池先生〔24221625〕聯絡。



香港政府華員會
社會保障助理分會
代主席 成智媛

日期：二〇一二年二月十五日