



天主教香港教區
教區勞工牧民中心-九龍

供 2018 年 2 月 9 日會議參考

向立法會福利事務委員會
就有關「低收入在職家庭津貼計劃」提交意見書

政府剛公佈的《2016 年香港少數族裔人士貧窮情況報告》顯示，本港少數族裔貧窮率較 2011 年上升，從 2011 年 15.8% 上升至 19.4%，南亞裔人士貧窮率更達 25.7%，即使綜援、高齡津貼及傷殘津貼等社會保障政策介入後，少數族裔在職貧窮住戶仍上升至 11000 戶¹。

政府自 2016 年 5 月起實施「低收入在職家庭津貼」計劃（下稱「低津」），目標是「鼓勵低收入家庭透過就業自力更生，並聚焦支援當中有兒童及青少年的家庭，以紓緩跨代貧窮。」然而，根據政府文件顯示²，截至 2017 年 5 月 19 日，在職家庭及學生資助事務處轄下的在職家庭津貼辦事處（下稱「低津辦」）共收到 1763 宗少數族裔的申請，成功獲批津貼的少數族裔的申請數目為 1349 宗，涉及只有 868 個家庭。

從本中心的服務經驗亦發現，少數族裔貧窮家庭難以接觸到政府扶貧資訊，更由於語言障礙及繁複的扶貧措施申請程序，令他們在財政緊絀、勒緊褲頭過生活的情況下，仍未能申請政府資助。

因此，本中心於 2017 年 12 月至 2018 年 1 月期間，以方便取樣及滾雪球方式（convenient and snowball sampling method），向 145 名 15 歲以上在職或非在職南亞少數族裔人士進行問卷形式的訪問，以了解他們申請低津的情況。調查結果如下：

(一) 宣傳未遍及少數族裔，申請手續繁複，合資格者未能受惠

受訪者中，有接近 6 成（86 人）未有申請低津，當中主要原因包括不知道怎樣申請（41.2%）、申請程序太繁複（34.1%）及不清楚低津詳情（29.4%）。然而，調查發現在這 86 人中，有 61.6% 符合申請低津全額（46.5%）及半額（15.1%）的入息申請資格。可惜，因為以上種種原因而未有申請，將他們排拒於計劃之外，令他們嚴峻的貧窮問題持續。

¹ 香港特別行政區《2016 年香港少數族裔人士貧窮情況報告》，2018 年 2 月，圖 3.15。

² 立法會少數族裔權益事宜小組委員會〈香港少數族裔人士貧窮情況〉：

(二)申請手續繁複及語言障礙，令近 2 成原已申請的受訪者撤回申請

在 59 名嘗試申請低津的受訪者中，22%撤回申請，除了 2 人表示因不符合資格之外，其餘的原因包括「申請表格太難填寫」（53.8%）及各種語言障礙而引伸的問題，包括低津回覆信只備中英語，以致未能理解信件內容（38.5%），以及因不諳中英語不能與低津辦職員溝通（30.8%）或填寫申請表格（30.8%），顯示申請手續繁複及語言障礙仍是最大的障礙。

(三)政府縱然已資助機構 CHEER 提供傳譯服務，受訪者仍未獲得傳譯以破除溝通障礙

縱然政府自 2009 年已資助「融匯—少數族裔人士支援服務中心」（CHEER）提供傳譯服務，可惜，調查發現，低津辦職員不會主動向受訪者提供傳譯服務。數字顯示，受訪者在不同階段都未曾獲得傳譯服務，包括：

- ⊙ 受訪者第一次到低津辦安排的申請櫃枱填寫申請表時（27 人），100%沒有要求傳譯服務，當中 44.4%不知道有傳譯服務，22.2%不知道如何申請傳譯服務；
- ⊙ 當發現無法與低津辦職員溝通時（21 人），100%受訪者仍沒有得到傳譯服務，主要原因仍然是「不知道有傳譯服務」（42.9%）及「不知道如何申請傳譯服務」（52.4%），反映受訪者即使在有需要時，仍未獲告知有傳譯服務或如何獲得傳譯服務。
- ⊙ 47 名有接獲低津辦職員電話的受訪者中，除了 5 人表示能夠與職員溝通之外，其餘的即使未能與職員溝通，仍未獲得傳譯服務。

低津計劃原意為解決跨代貧窮問題，並特別「聚焦支援當中有兒童及青少年的家庭」，這本應能紓緩部分不少少數族裔家庭的貧窮境況，令少數族裔兒童及青少年能在更安穩的條件下學習及參與有益身心的課外活動。可是，由於低津申請手續繁複的問題，加上職員未有為有需要的申請人提供傳譯服務，令他們難以申請低津，致使部分家庭要靠就學子女幫補家計。

個案

Mr Q 一家四口，過往兼任兩份工作以維持家計。但現時身體狀況不佳，只能當一份保安員工作。六千多元的房租已花去他半份收入。原以為低津金額雖不多，也能勉強幫補房租，買些日用品及為子女添置衣物。他申請了 3 次低津，每次均收到低津辦 3 至 4 封英文信。他不諳英語，每次都要找人幫手；每次申請又收到低津辦 1 至 2 次電話，職員用英語說話，他亦不懂，只有疑惑。申請過程中，低津辦要求他補交入息資料數次，每次補交的文件亦有不同。他向公司申領數次，公司感不耐煩，警告不會再提供資料。面對繁複的申請程序，加上不想得罪公司，他打算不再申請。面對經濟壓力，他正考慮就讀中三的兒子放棄學業，打工幫補家計。Mr Q 說他不是個別例子，身邊朋友也有相似的經驗和想法。

總結及建議

就著以上問題，本中心認為，低津辦實有責任掃除申請者在申請手續上的障礙，包括簡化申請手續，並以適切的傳譯及翻譯服務，協助少數族裔合資格者申請低津。本中心有以下建議：

(一)聘請少數族裔員工協助宣傳及申請程序

自計劃開始，低津辦聘請了 531 名非首長級人員（包括 372 名公務員和 159 名有時限的非公務員合約僱員），負責運作低津計劃，包括收取申請至支付款項。然而，在眾多的新聘人員當中，

低津辦並未有因應少數族裔申請人的需要，而聘任能操少數族裔語言的職員協助少數族裔申請人，以致造成少數族裔抗拒或放棄申請的情況。

縱使低津辦經常強調所有員工的人職要求均須符合公務員聘用條款，然而，不同政府部門，包括民政事務處、勞工處、社會福利處等已聘請少數族裔合約員工，協助連結少數族裔社群及協助相關服務。本中心強烈要求低津辦聘請少數族裔員工，協助計劃的宣傳、填寫申請表及跟進相關個案。

(二)為安排傳譯服務訂立一套清晰而全面的指引

本中心調查結果顯示，語言所引致的溝通問題是他們申請低津的重要障礙，然而，低津辦職員卻未有適時為有需要的申請人介紹及安排傳譯服務。本中心建議，低津辦應為安排傳譯服務訂立一套清晰而全面的指引，前線職員應依照指引，為申請人介紹傳譯服務，並以指引中制定的劃一的評定方式，評估申請人對傳譯服務的需要。

(三)將回覆信翻譯成多種少數族裔語言

低津辦過往主要以往來信件作為與申請人的聯絡方式，特別是有關要求提供更多文件及資料上。然而，該信件只提供中文或英文版（少數族裔申請人多數只收到英文版本），不諳閱讀中英文的申請人不能理解信件內容，當信件多次往來，申請人就要多次尋求其他人協助，造成很大的不便及障礙。因此，本中心建議，將有關信件以範本形式，翻譯成多種少數族裔語言，低津辦職員可於設定的選項中，選取申請人所需提供的文件或資料，以方便少數族裔申請人了解信件內容。

(四)適時通知申請人再次申請

現時，低津辦會將再次申請的表格，連同確認批核通知書一併寄給成功獲批津貼的申請人，但對於不諳閱讀中英文的申請人來說，難以理解要保存相關表格以待下次申請。因此，本中心建議低津辦將確認批核通知書及再次申請的表格分開而適時地寄給申請人（例如在再次申請限期前一個月），並於再次申請表格上附上少數族裔語言的備忘，提醒此表格為再次申請之用。

最後，本中心重申低津是一個能紓緩現時少數族裔貧窮情況的措施，低津辦亦已多次作出檢討以改善計劃，因此，本中心期望低津辦能因應少數族裔申請上的種種問題，採納本中心的意見，加強對少數族裔申請人的支援。