

二零零零年二月十四日
會議文件

立法會福利事務委員會參考便覽

社會保障助理人手情況

引言

香港政府華員會社會保障助理分會是由社會福利署屬下的社會保障助理和高級社會保障助理職級組成。分會曾與立法會議員會面，討論社會保障助理的人手情況。

2. 本文件旨在向各委員闡述這件事情的背景，和政府對有關問題的回應。

背景

3. 社會福利署轄下共設有 38 個社會保障辦事處，專責辦理有關綜合社會保障援助(綜援)、公共福利金及繳費資助的申請。社會保障辦事處的職員由部門職系和一般職系人員組成。部門職系人員包括社會保障主任和社會保障助理。一般而言，社會保障助理職系人員負責調查和評估各類個案，而社會保障主任職系人員則負責審批個案及辦事處的行政工作。

人手情況

4. 為應付日益增多的綜援申請和綜援個案，社會福利署一直有為社會保障辦事處增添人手。在 1995/96 至 1998/99 期間，已在原有的 623 個社會保障助理職位上增加了 257 個職位，增幅是 41%。(詳情見附錄一)。而在 1999/2000 年度，又再增加了 133 個社會保障助理職系職位。即在四年間，將社會保障助理職系的編制增加了 63%。增加這些職位的目的，是為推行一項新的自力更生支援計劃，為失業的綜援受助人提供額外的幫助，加強調查以打擊欺詐，及應付個案

的增長。社會保障助理職系於二〇〇〇年一月一日時的編制和人手情況見附錄二。

5. 雖然已有上述的改善，社會保障助理分會認為人手的增加不足以應付工作量的增長。他們多次要求再加添人手，發放超時工作津貼等。

6. 在推行自力更生支援計劃時，由於高級社會保障助理在處理失業綜援受助人的金錢援助以外，亦會為他們提供就業援助，所以工作量較前加重了。為了減輕社會保障助理職系人員的工作壓力，社會福利署推行了多項措施，包括：

- (a) 重新安排高級社會保障助理和社會保障助理的職務，讓社會保障助理負責有關簡單個案的部分調查工作；
- (b) 按各保障辦事處的工作量靈活調配人手；
- (c) 放寬失業綜援個案中自力更生支援計劃參加者的覆查週期，由 6 個月延長至 12 個月；
- (d) 簡化自力更生支援計劃的統計報告，減少收集資料和編製報告所牽涉的人手；和
- (e) 按醫事報告的有效期覆查普通額傷殘津貼，以延長該類個案的覆查週期。

未來路向

7. 一九九九年四月至十二月期間的綜援新申請個案總數較一九九八年同期的數字下跌 31%(51 880 相對 75 915)(詳細見附錄三)。整體綜援個案亦由一九九九年六月起穩定於約 235 000 宗，並且開始逐步下降。這對紓緩社會保障助理職系的工作壓力，有很大的幫助。

8. 此外，社會福利署會推行下列措施以進一步減輕員工的工作壓力：

- (a) 在資源許可的情況下增設更多職位；

- (b) 進行風險管理研究，以改善資源分配和效率；
- (c) 在二零零零年四月前重寫工作程序手冊，以改善工作流程及向員工提供清晰指引；
- (d) 在二零零零年十月推行新的社會保障電腦系統，以簡化工作程序及提高服務質素；
- (e) 在推行社會保障電腦系統後，全面檢討社會保障辦事處的人手需求。

總結

9. 社會福利署會繼續和社會保障助理分會保持密切對話，商討人手和工作事宜，並繼續留意保障辦事處的人手情況，以確保為市民提供有效率的服務。

社會福利署
二零零零年二月

社會保障辦事處
社會保障助理職系人手編制

職級	95/96	96/97	97/98	98/99	99/00
社會保障助理	395	405	420	452	510*
高級社會保障助理	228	349	364	428	503
總數	623	754	784	880	1013

* 包括將會開設的 73 個新職位

二〇〇〇年一月一日時社會保障辦事處
社會保障助理職系的人手和編制情況

(甲) 社會保障辦事處職位總數

	高級社會保障助 理	社會保障助理	總數
編制	503	437	940
將會開設的新職 位		73	73
	合共		1013

(乙) 社會保障辦事處人手總數

	高級社會保障助 理	社會保障助理	總數
現有人手	503	343	846
合約職位		122	122
兼署任職位			45
	合共		1013

(丙) 短缺人手 = (甲) - (乙) = 0