

二零一二年五月十四日

資料文件

立法會福利事務委員會

社會保障助理職系人員的工作量及面對的工作挑戰

目的

香港政府華員會社會保障助理分會（分會）曾致函立法會福利事務委員會，要求討論社會福利署（社署）屬下的社會保障助理職系的人手情況。本文件旨在向各委員闡述上述事宜的背景，和政府當局對分會所提出的關注的回應。

背景

2. 現時社署轄下共設有 38 個社會保障辦事處，專責處理綜合社會保障援助（綜援）及公共福利金（即高齡津貼及傷殘津貼）的申請和個案。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。社會保障助理職系人員主要負責調查和評估個案，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。

社會保障助理職系人手事宜

3. 社署明白社會保障助理職系員工對人手情況、工作量及工作壓力的關注，並一直按服務需要努力尋求合適的人力資源及推行多項改善措施。社署在 2000 年 10 月推出社會保障電腦系統，同時重新整合社會保障辦事處的工作流程。在此以後，處理個案的工序和時間已大為改善。在過去五年，綜援和公共福利金整體個案的升幅為 6.94%（以 2006-07 年的 877 678 宗與 2011-12 年

的 938 620 宗比較) (詳見附錄一), 而整體受助人數目的升幅為 0.36% (以 2006-07 年的 1 082 760 人與 2011-12 年的 1 086 676 人比較) (詳見附錄二)。至於社會保障助理職系編制則增加了 25.87%(共 231 職位) (以 2006-07 年的 893 個職位與 2011-12 年的 1 124 個職位比較), 撇除因取代非公務員合約員工而增加的 171 個職位後, 人手淨增幅為 5.64% (共 60 職位) (詳見附錄三)。

4. 此外, 社署近年亦推行了下列多項有助紓緩社會保障助理工作量的措施, 當中包括:

- (一) 推行風險管理, 簡化工作流程, 以善用資源和促進效率;
- (二) 加強社會保障電腦系統;
- (三) 重整資源, 設立中央單位以集中處理特別個案, 包括追討欠款、調查及評算詐騙等; 以及
- (四) 委託 32 間非政府機構, 透過 77 個項目向綜援受助人提供就業援助服務。

兼任其他同事工作

5. 跟其他政府部門一樣, 若有實任人員缺勤 (包括放取例假、病假等) 或職位空缺, 社署可根據實際需要, 安排員工替代處理缺勤同事的工作, 以應付服務需求。按現行的機制, 若有關安排達 30 天或以上, 相關員工可領取署任津貼。社署明白社會保障助理職系員工對兼任其他同事工作的關注, 已密切檢討空缺情況及評估服務人手的需要, 並全力加快招聘工作以填補空缺。新一輪的社會保障助理招聘程序已經展開, 並已安排於五月內開始進行面試, 期望可以盡快填補職位空缺。

人均工作指標

6. 由於每類社會保障個案的性質及複雜程度各有不同 (例如失業綜援個案的複雜程度及所需的工作量, 便與長者綜援個案有所不同), 而社署有責任為所有有需

要的人士提供適時的援助和服務，因此不能簡單地為社會保障助理職系人員設定每人每月處理個案的上限。社署目前已有既定機制，每半年一次檢視社會保障辦事處前線員工的工作量，經計算各社會保障辦事處所需的人手後，會按情況適當地調配人手及檢視增設職位的需要。

培訓課程

7. 社署一向關注各社會保障職系員工的培訓需要，透過定期舉辦各類培訓課程和支援活動，加強他們的工作知識和技巧，幫助他們履行職務，發揮團隊精神及保持身心平衡，同時亦提升他們對壓力管理的認識及強化他們處理工作壓力的技巧。社署會繼續研究切實可行的措施，簡化工作流程，並會繼續為員工舉辦各類切合他們所需的培訓課程和支援活動。

未來路向

8. 在 2012-13 年財政年度，社署將增設 11 個社會保障助理職系職位。社署亦將分拆其中一個社會保障辦事處，以便重新分配人手，並且加強對辦事處前線員工督導及文書等各方面的支援。此外，社署亦會探討內部資源調配的可能性，期望可在有限的空間下進一步增添社會保障辦事處的人手。

9. 社署亦會持續檢視前線員工的工作環境，以期在可行情況下作出改善，和繼續與員工及工會保持緊密溝通，以提供適切支援。

社會福利署

二零一二年五月

社會福利署
社會保障辦事處處理的個案數目

財政年度 ⁽¹⁾	個案類別		總數
	綜援	公共福利金	
2006-07	294 204	583 474	877 678
2007-08	285 773	594 341	880 114
2008-09	289 469	612 128	901 597
2009-10	287 822	627 816	915 638
2010-11	282 732	642 979	925 711
2011-12	275 383	663 237	938 620

備註 (1) : 各個年度的數字，是指在該財政年度終結時的數字。

附錄二

社會福利署
社會保障辦事處處理的受助人數目

財政年度 ⁽¹⁾	受助人類別		總數
	綜援	公共福利金	
2006-07	517 875	564 885	1 082 760
2007-08	490 243	576 462	1 066 705
2008-09	478 562	597 433	1 075 995
2009-10	479 167	612 946	1 092 113
2010-11	462 564	629 020	1 091 584
2011-12	439 216	647 460	1 086 676

備註 (1) : 各個年度的數字，是指在該財政年度終結時的數字。

附錄三

社會福利署
社會保障助理職系員工編制

財政年度 ⁽¹⁾	職級		總數
	社會保障助理	高級社會保障助理	
2006-07	406	487	893
2007-08	486	487	973
2008-09	577	487	1 064
2009-10	598	509	1 107
2010-11	599	519	1 118
2011-12	604	520	1 124

備註 (1) : 各個年度的數字，是指在該財政年度終結時的數字。