

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(2)1912/11-12(05)號文件

檔 號：CB2/PL/WS

福利事務委員會
2012年5月14日舉行的會議

立法會秘書處擬備的背景資料簡介

社會保障助理的人手情況

目的

本文件旨在簡述福利事務委員會(下稱"事務委員會")過往就社會福利署(下稱"社署")社會保障助理的人手情況所作的討論。

背景

2. 現時，社署轄下共設有38個社會保障辦事處，負責辦理有關綜合社會保障援助(下稱"綜援")及公共福利金的申請。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(包括社會保障助理及高級社會保障助理)負責調查和評估各類社會保障個案，而社會保障主任職系人員(包括二級社會保障主任及一級社會保障主任)則負責審批個案及辦事處的行政工作。

事務委員會所作的討論

3. 事務委員會曾在2000年2月14日的會議上討論社會保障助理的人手情況。委員從香港政府華員會社會保障助理分會(由社署社會保障助理及高級社會保障助理職系人員組成)方面得悉，近年社會保障助理職系的工作量不斷上升，但人手卻沒有相應增加，導致員工的工作壓力大增，因而影響了向綜援申請人及受助人提供服務的質素。

4. 政府當局表示，為了應付日益增加的綜援申請和綜援個案，社署一直有為社會保障辦事處增添人手。社會保障助理職系的編制已由1995-1996年度的623個職位增至1999-2000年度的1 013個職位，增幅為63%。增加這些職位的目的，是為了推行一項新的自力更生支援計劃，藉以為失業的綜援受助人提供協助；加強調查以打擊欺詐；及應付個案量的增長。為減輕社會保障助理職系人員的工作壓力，社署實施了多項減省工序措施，如簡化工作程序；調配工作的優先次序；及重新分配不同職系人員的工作。政府當局又表示，當局在2000年10月採用新的社會保障電腦系統後，會就社會保障辦事處的人力需求進行全面檢討。該系統旨在簡化工作程序；提高服務質素；及減輕社會保障助理人員的工作壓力。

5. 事務委員會在2008年3月17日的會議上討論有關在社署開設一個常設的助理署長(社會保障)職位，以掌管社署社會保障工作和領導社會保障科的人員編制建議時，部分委員認為，除加強社署的首長級人員支援外，政府當局應審慎研究社會保障科的整體人手情況。這些委員促請政府當局檢討社署社會保障助理的非公務員合約僱員的聘用條件，並因應運作上的需要，把這些職位轉為公務員職位。

6. 政府當局表示，現時社署有100多個社會保障助理的非公務員合約職位。在2007-2008年度已開設及將於2008-2009年度開設的社會保障助理的公務員職位合共超過100個。多名以非公務員合約受聘的社會保障助理亦有在公務員公開招聘中申請有關職位，並且獲得聘用。

7. 政府當局在2012-2013年度開支預算草案中表示，繼加強社會保障辦事處的整體人手，以及把一間大型辦事處分拆為兩間後，預計於2012-2013年度39個辦事處約有1 350個職位，其中約980個屬社會保障助理職系。政府當局又表示，在2011-2012年度，約有600名社會保障主任職系人員及1 500名社會保障助理職系人員(全部均按公務員長期聘用條款聘用)，以及25名按非公務員合約條款聘用的人員，曾參加有關專業知識及技巧的培訓計劃，內容包括調查和核實技巧、法律知識、顧客服務和溝通技巧等。

最新發展

8. 香港政府華員會社會保障助理分會曾委託香港理工大學就社署社會保障助理職系的工作情況及工作壓力進行調查，有關結果已於2012年2月公布。調查結果的重點載於該會2012年2月15日的來函，該函件已隨立法會CB(2)1217/11-12(01)號文件送交委員。

相關文件

9. 相關文件一覽表載於**附錄**，此等文件已登載於立法會網站。

立法會秘書處
議會事務部2
2012年5月8日

社會保障助理的人手情況

相關文件

| 委員會 | 會議日期 | 文件 |
|---------|------------------------|---|
| 福利事務委員會 | 2000年2月14日 (議程第IV項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2008年3月17日 (議程第IV項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 立法會 | 2010年3月10日 | <u>會議過程正式紀錄</u> (第10項質詢) |
| 財務委員會 | 2012年3月8日 | <u>政府當局就委員審核2012-2013年度開支預算提出的書面質詢所作的答覆</u> |
| 福利事務委員會 | 2012年3月12日 (議程第II項) | <u>議程</u> |

立法會秘書處
議會事務部2
2012年5月8日