



# 香港政府華員會 社會工作主任職系分會

(Hong Kong Chinese Civil Servants' Association, Social Work Officer Grade Branch)

九龍京士柏衛理道8號香港政府華員會轉 ● Tel : (852) 2300 1061  
C/O 8, WYLIE ROAD, KING'S PARK, KLN., HONG KONG. ● Fax : (852) 2771 1139  
● E-mail : hkccsaswogb@yahoo.com.hk

二零一二年五月十四日  
福利事務委員會會議

## 「社會保障助理所面對的工作量及挑戰」意見書

- 1. 社署服務第一防線失守** — 社會保障助理是社署服務的第一防線，很多時綜援申請人的問題不是有錢就能夠解決，但社會保障助理現時太忙，根本無時間了解問題的詳情，更不可能有時間將全部有需要的個案轉介給社工跟進，之所以議員大眾常會見到報章報導的一些慘案中，很多都是有領綜援但沒社工跟進的。
- 2. 社會保障助理難升職被歧視** — 社會保障前線工作需要智慧和人生經驗處理，並非單純依規則審批，否則社署早已將該服務外判；現實中有很多社會保障助理都富經驗和技巧，部份更會間中短暫署任高級職位，但他們在申請晉升主任崗位時卻無得到優待，現實中經常出現離開學校不久的大學生出任社保主任，要督導十多名富經驗社會保障助理的情況，影響服務質素及員工士氣。
- 3. 培訓不足常被辱罵施襲** — 社會保障助理並非社工，但卻要處理很多麻煩或有麻煩的案主，過去便曾發生多次社會保障助理被案主襲擊的案件，社署常稱會提供培訓協助他們工作，但現在他們卻忙得連培訓的時間都沒有，情況亟需改善。
- 4. 酌情審批不一員工卻步** — 社署社工現時可以推薦案主申請體恤安置取得寶貴的公屋資源，但行駛綜援酌情權上卻全無政策位置，即使部份社工硬著頭皮作出非正式推薦，由於管理層的審批准則並非一致，令部份社保人員不欲將有關推薦交上級，令社工及案主都感到沮喪。
- 5. 電腦減省工作之說涼薄** — 工會發出報告後，社署管理層在報章稱社保工作與前比較，因為有電腦系統協助而不需那麼多人手（見附件），我們認為此說根本是混淆視聽，以我們社工最近亦進行電腦化的經驗來看，現實上電腦系統只是令管理檔案的工作有秩序一點，但同時亦增加了員工輸入資料的時間，實質上並不能減少員工的工作量，加上以前市民對服務質素的要求提高，社署的回應說話根本是涼薄和掩飾。
- 6. 審批不透明自己人都瞞** — 社署社工現時無權參閱社保內部指引，令社工與社保員工之間經常因不了解對方的工作而生矛盾，令原本需要和可以合作的雙方常生矛盾詛語，最終令案主受害。

香港政府華員會社會工作主任職系分會

二零一二年五月十四日

## 文匯報

2012-02-05

## 工作超量常遭恐嚇 13 %曾萌自殺念頭 審批綜援壓力爆煲 助理員近半情緒病

香港文匯報訊 (記者 嚴敏慧) 香港申領綜援人數連年遞增，負責審批的社署社會保障部工作量激增。香港政府華員會的調查發現，78%受訪社會保障助理員指工作量不勝負荷，61%人經常要無償超時工作，每人每年平均花 42.6 天兼任其他同事的工作。個案日趨複雜，助理員經常被威嚇，44%受訪者因此患上情緒病，13%人更曾萌生自殺念頭。華員會表示，綜接受助人過去 6 年大幅躍升逾 2 倍至 44.7 萬人，社保部人手只增加 80%至 1,124 人，促請社署盡快增聘人手，制訂人均工作指標，紓緩員工工作壓力。

社署發言人回應表示，為減輕有關職系的工作量，過去已經採取多項措施，包括增設職位、加強電腦系統、簡化工作流程、推行風險管理、設立中央單位以集中處理特別個案。發言人說，社會保障助理職系編制過去 5 年已增加人手，社署自 2000 年推行社會保障電腦系統後，處理個案所需的工序和時間與之前已大不相同，過往及現在的資源數據不宜作直接比較。

## 61%月均超時工作 20 小時

香港政府華員會社會保障助理分會去年 5 月，委託理工大學應用社會科學系社會政策研究中心，訪問 521 名社會保障部員工，佔該部門約一半人手，當中 59.6%受訪者為社會保障助理員，其餘為高級社會保障助理員，負責調查和審批綜援、高齡津貼及傷殘津貼等現金援助個案。結果發現，78%人表示工作量不勝負荷，每日工作的 8 小時內平均要面見 9 位申領人，另加 18 個電話跟進，以及進行家訪和撰寫報告等，61%人平均每月超時工作 20 小時。

## 職系人員出缺率 30%至 40%

分會估計，現時社會保障助理職系人員出缺率達 30%至 40%，現職員工需兼任其他同事工作。調查反映，受訪員工每年平均花 42.6 天兼任其他工作，30%受訪者更需兼任達 60 天以上。由於工作繁忙，逾 80%人稱根本無時間接受培訓，面對背景越來越複雜的求助人，48%人認為現有知識已不足以應付日常工作。另有 43%人認為上司缺乏承擔，80%人擔心被申請人無理投訴。

## 內部管理有欺善怕惡文化

至於現有審批綜援等工作指引，71%受訪者認為不切實際，55%人稱無法完全跟隨指引做事，逾 90%人更認為各辦事處對指引演繹有所不同，審批準則或會不一致。81%人認為，現時行使酌情權的指引不清晰，逾 90%人則稱社署內部管理有「欺善怕惡」文化，「只要申請人『夠惡夠大聲』，即使對方不合資格亦會批准申請」。

分會主席陳振華表示，人手不足工作量卻大增，審批速度已被拖慢。「1995 年每名員工手上處理的個案不足 300 個，但現時每人處理的個案已達 350 個，不少更涉及跨境家庭等，複雜程度大增。」

他表示，不少員工擔心申領個案處理太慢，會把急需援助人士迫入絕境，出現「死控」等偏激行為。在高壓工作環境下，44%受訪者患情緒病，13%更萌生自殺念頭，6%人則要接受精神科治療。他促請社署增聘人手，制訂人均工作指標，統一工作指引的演繹，以紓緩員工壓力。