立法會CB(2)620/12-13(12)號文件
LC Paper No. CB(2)620/12-13(12)

香港政府華員會
HONG KONG CHINESE CIVIL SERVANTS' ASSOCIATION
中國香港九龍京士柏衛理道8號 8 Wylie Road, King's Park, Kowloon, Hong Kong, China
電話 Tel：(852) 23001066 圖文傳真 Fax：(852) 2771 1139 網址 Website：http://www.hkccsa.org.hk

香港政府華員會社會保障助理分會
就中長期社會福利規劃的意見

本分會是香港政府華員會屬下的社會保障助理分會，現時社會保障助理職系(本職系)員工有七成以上為本分會會員。

2. 社會福利署屬下的社會保障科負責向市民提供社會保障服務，包括綜合社會保障援助(以下簡稱「綜援」)、高齡津貼(以下簡稱「生果金」)、傷殘津貼、即將推行的長者生活津貼、暴力及執法傷亡賠償及交通意外傷亡援助，在香港發生災難事件時，亦須即時向災民提供緊急救濟服務。以上所有服務的申請及覆查工作均由本職系人員負責。

3. 社會福利署是勞工及福利局下有關福利政策的執行部門。作為公務員工會，本分會不打算在此評論社會福利規劃在政策層面的事宜。然而，中長期社會福利規劃與提供服務的人力資源息息相關及應要一併計算。本分會希望就此闡述如下。

4. 當一項新政策由政府部門執行時，公務員事務局會審批政府部門提交之需增聘人手數字。其後，政策局或負責部門會在政策層面交立法會討論。本分會必須指出，在審批增聘人手的過程中，常常因為沒有考慮到招聘的需時和困難和時間表，令新服務在未有足夠人手配合的情況下推出，而前線的人員每每首當其衝，他們只得被迫暫時將手上的工作放下，集中應付新工作，直接影響日常向市民提供的服務質素。

5. 在此，本分會以社會福利署最近推行的長者生活津貼作為例子。增聘人手不足，而新增聘的人手未能在服務推出前被填補。根據計劃，增聘後的人手約三份之二投會放在新成立的專責組別，須要即時處理的個案約三十多萬，平均每名新增同事需處理不少於五千個案。另三份之一人手投放在社會保障辦事處，平均每個社會保障辦事處獲分配不足半個人手去處理新申請的個案。社會福利署就是以此方法應付新設的長者生活津貼的服務。

6. 以社會保障助理職系的情況為例，前管理參議處應社會福利署要求在 1995 年為社會保障辦事處的人手基準作出檢討(Review of Manning Standards)，即使不計算因個案複雜程度增高而增加的工作量，本職系所獲分配人手從未達有關建議指標，令人手長期未能配合人口老化及社會的發展需要。本分會必須指出，由於人手本已長期不足，本職系員工在應付現有的社會保障服務時已疲於奔命。如政府在中長期社會福利的規劃事務上，沒有就人手作出充分計算的和檢討，任憑規劃得再好，也只會和現實脫節，並影響日常的社會保障服務，難以回應大眾市民對服務的期望。

7. 最後，本分會認為當局有責任就個案複雜程度、工作量和日增的投訴，再次作出計算人手基準之檢討，方可做好日後的社會福利規劃。此外，有關的政策局、部門和公務員事務局，將來在推出服務之前，必要就人手需要及所需的招聘時間作出全面的評估，而非「增聘最少人數以推出服務」，這方可為市民提供優質和合符期望的社會福利服務。

香港政府華員會社會保障助理分會

二〇一三年二月四日