



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
就高額長者生活津貼的實施安排的關注及意見

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員工有六成以上為本分會會員。

2. 社會福利署(社署)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、長者生活津貼、傷殘津貼、廣東計劃、暴力及執法傷亡賠償及交通意外傷亡援助。以上各項服務的申請及覆查之調查工作均由本職系人員負責。在香港發生災難事件時，本職系亦須聯同社署和各政府部門即時向災民提供緊急救濟服務。

背景

3. 香港特區政府於2013年4月1日推出長者生活津貼，其初始金額定為每月2,200元，該金額根據社會保障援助物價指數按年調整至現時的每月2,600元。時任行政長官於2017年1月18日發表施政報告，宣佈政府會進一步優化長者生活津貼如下：

- 放寬現行津貼的資產上限以惠及更多有經濟需要的長者，單身長者由今年2月1日生效的225,000元上調至329,000元，長者夫婦則由341,000元升至499,000元¹；
- 增加一層高額援助，向合資格領取津貼的較有經濟需要長者，即資產不多於144,000元的單身長者，或資產不多於218,000元的長者夫婦，提供每人每月3,435元的高額津貼，較現行津貼額高出約三分之一；

4. 就在長者生活津貼中增加一層高額援助（即高額長者生活津貼）的推行，根據政府於2017年3月13日提交福利事務委員會的討論文件（即立法會CB(2)931/16-17(04)號文件），社署將分別以自動轉換、郵遞提交申請，和新申請的方式（即參照2013年推出長者生活津貼初期的申請方法），讓市民分階段提出申請。據知政府亦將於2018年2月12日向福利事務委員會報告有關細節，因此本分會在此不贅。

¹ 立法會已於2017年5月18日通過《2017年撥款條例草案》，放寬的長者生活津貼資產上限會追溯至立法會通過撥款條例草案當月的首天，即2017年5月1日起生效。

2013年推出長者生活津貼初期的各種問題

5. 由於政府已於2017年年初表明會推行高額長者生活津貼，而津貼額又甚具吸引力，所以不少市民都對新津貼引頸以待，急欲第一時間申請到新津貼。既然政府決定沿用2013年推出長者生活津貼初期的申請方法，本分會希望列舉當時社會保障助理職系同事和市民在各階段時遇到的問題，並促請社署作出檢視和改進，以便推行高額長者生活津貼的實施更加順暢。

6. 有關的各項問題如下²：

- 政府在推出大部份新措施時，如需增設人手，往往出現人手不足的資源下來處理有關推出之新措施，令前線的人手壓力更見緊張，如此安排，正正在剝削前線同事時，也在剝削公眾應在足夠人手資源下而享有的服務（註：雖然政府計劃高額長者生活津貼多時，但至今卻未能落實人手安排）；
- 當社署一旦公佈寄出「自動轉換」和「郵遞提交申請」的通知書，不少市民便湧到或致電社會保障辦事處查詢，例如為何仍未收到信件、社署會否寄失信件、社署是否收悉其回覆、提交回覆後要等待多久、如果寄失回覆怎麼辦等。由於所有填妥表格均集中寄往社署中央組別跟進，社會保障辦事處亦無法肯定社署是否收到受助人的回覆，市民只得憑信心等待，情況並不理想；
- 社署由實施長者生活津貼起已設立查詢熱線，但因來電都眾多，熱線不時無法即時接通，所以市民只得湧到或致電社會保障辦事處查詢，令熱線和社會保障辦事處的職員都疲於奔命；
- 有前線員工反映其社會保障辦事處接見個案比平日急升兩倍，電話查詢比平日急增兩至三倍，大堂接見處經常出現人龍，亦收到不少團體電話或書信查詢，這大大影響辦事處的日常運作，例如同事需延後處理手上的綜援或公共福利金個案工作，引起惡性循環；
- 由於不少公共福利金個人受助人並沒有及時向社署申報搬遷和新的電話號碼，社署在發出「自動轉換」和「郵遞提交申請」的通知書後，花費大量人力物力處理退回的信件，以及重發通知書的工作；
- 當有年滿65歲的非永久傷殘津貼，如醫療證明未及於發出「自動轉換」和「郵遞提交申請」的通知書前簽妥，由於個案已經到期，很可能會出現無法發出通知書的情況；
- 由於受助人均為長者，過往不少長者表示對指引內容不明白，如保育土地、祖屋、香港以外物業、車位、保險年金、聯名銀行戶口存款等需否及如何納入計算資產及入息，雖然社會福利署網頁有相關常見問題的資料，但一般長者甚少上網，而協助人士又沒有責任為長者了解計劃內容，倘若填寫的資料有缺漏、

² 以上未能詳述一一前線員工和市民遇上的大小問題，只供參考之用。

矛盾或錯誤，社署又必須退回表格以作修正及調查，而市民再次寄回表格時，該表格又再次堆積在「待處理」的大量信件中，令處理進一步延後。由於有關資料可能涉及長者誤解或被誤導而填寫有關表格，有關調查審批及跟進事項會令前線員工的工作量增加，由於人手資源分配不足，前線員工的工作壓力亦驟增。

本分會的意見

7. 本分會欲指出，如當局未能就人手需求作出配合，又再推出高額長者生活津貼，各項社會保障服務實在難免受到影響。因此，本分會要求當局務須先增聘充足人手，繼而一一檢視上述問題，並參考2013年推出長者生活津貼的經驗，就有關議題充分諮詢前線員工的意見，共同解決各種困難，為市民提供優質的社會保障服務。

香港政府華員會社會保障助理分會

二〇一八年二月六日