

香港社會服務聯會 社會福利署

2020 福利議題及優次會議

(2020 年 5 月 15 日)

分組討論摘要

(社會保障)

主持： 社會福利署助理署長 (社會保障) 林偉葉女士
香港社會服務聯會社會保障及就業政策專責委員會主席 黃貴友博士

(1) 社會福利署助理署長 (社會保障) 林偉葉女士簡介社會保障最新發展：

- 1.1 政府過去一年在綜合社會保障援助 (綜援) 計劃，尤其在相關就業措施以及特別津貼上，進行了大型檢討。檢討後的建議已遞交立法會財務委員會 (財委會)，期望日後經財委會通過後可盡快落實有關改善措施。
- 1.2 經檢討後，政府建議就綜援租金津貼合資格的家庭成員人數每月最高金額作單次提升 (例如一人家庭由 2019 年 2 月 1 日起的每月 \$1,885 元提升至 \$2,475，加幅達 31%；5 人家庭由亦由每月 \$5,290 提升至 \$6,590，加幅接近 25%) [註：財委會已於 2020 年 5 月 29 日通過綜援計劃的改善措施。上述涉及租金津貼的增幅已於 2020 年 7 月 1 日起生效。]。
- 1.3 行政長官於 2020 年 1 月宣佈優化長者生活津貼的措施。

(2) 綜援申請資格的相關事項

與會者的關注：

- 2.1 與會者查詢，社會保障辦事處在處理新申請個案是否符合申請綜援的人息門檻時，一般需要了解個案以往多長時間的人息情況。與會者並表示，由於綜援申請者未必會預料自己未來會申請綜援，因此不會保留過去一年的資產／人息證明 (例如銀行月結單等)，以至在申領綜援時要額外支付領取相關證明的開支，部分個案難以負擔有關開支，建議應放寬有關規定。
- 2.2 與會者查詢，如有個案的同住家人，不容許社會保障辦事處職員家訪，轉介予綜合家庭服務中心亦不受理，當如何處理。
- 2.3 同住家人不願意申請綜援，使部分人士面對經濟困難。與會者建議容許長者及殘疾人士獨立申請綜援。
- 2.4 多位與會者表示，雙親非本地居民的子女申領綜援面對困難。父母非本地居民的子女如若希望申領綜援，署方一般會要求父母自行為子女尋找正領

取綜援的本地居民，作為監護人一同申請，但部分個案在本地未必有親友，卻沒有渠道處理有關申請。不時需經立法會申訴部，或去信局長以處理有關申請，申請時間往往延誤超過一年，而且大部分申請也未能成功。社會保障辦事處職員有時亦會安排子女入住宿舍，與父母分開。多位與會者建議署方作出改善。

- 2.5 與會者查詢，綜援申請人若有購買保險，審批資產時有什麼準則，以及消費型及儲蓄型保險有何分別。

社會福利署（社署）回應：

- 2.6 申請人必須通過資產及入息的審查，才能符合綜援的申領資格。在資產審查方面，社會保障辦事處一般會了解申請人過去一年的資產狀況。而在入息審查方面，若以往需要運用入息應付生活，在檢視過去一年的資產時已能夠反映得到。但部分申請人若在剛剛失業後便立即申領綜援，社會保障辦事處則需檢視申請人過去一個月的工作入息。因此整體來說，社會保障辦事處一般只會檢視綜援申請人過去一年的資產狀況。署方表示如有特別情況或經濟困難，以致未能提供資產／入息證明（例如銀行月結單等），可向社會保障辦事處職員解釋，讓職員按個別情況作考慮。
- 2.7 綜援作為一種無須供款的社會保障計劃，社署需詳細核實申請人所提交的資料；而綜援申請以家庭作為單位，社署也需了解整個家庭的經濟狀況。因此家訪是必須的程序。如有特殊情況（例如同住家人不容許進行家訪），社署需要就個別個案作深入了解；如有綜合家庭服務中心不受理的情況，可聯絡地區主任或地區專員作處理。日後若遇到相關情況，可及早提出。
- 2.8 綜援制度以家庭為單位，因此需了解整個家庭資源運用的情況，現階段不會考慮容許獨立申請。整體政策上須維持以家庭成員互助作為基本原則，但若個別家庭有特殊情況，社會保障辦事處可另作檢視和考慮。
- 2.9 就雙親非本地居民的子女申領綜援的問題，社會福利署表示以兒童福祉，尤其兒童的照顧需要，為首要考慮。署方著重兒童的成長及家庭完整對兒童的重要性，因此會謹慎地了解兒童是否沒有其他生活（如在內地與父母同住）的可能性，而必需留港。如雙親沒有本地居留權，而子女確實要選擇在本地生活，署方需了解子女在本地是否能得到適切照顧，故這些個案需在本地尋找合適的照顧者。若部分個案在本地未能尋找合適的照顧者，社署會轉介個案至社署綜合家庭服務中心的社工作評估，若有需要則會安排綜合家庭服務中心的社工成為受委人，為雙非兒童申領綜援。
- 2.10 就計算保險為資產的查詢，署方表示在計算資產時，保險計劃的現金價值

(cash value)、保險費退款及從保險計劃所得的一筆過款項(例如股息和紅利等),均會計算在內。然而有部分純人壽保險,只會在投保人身故時才會獲賠償,這類保險則一般不會計算在資產之內。由於保險產品的設計五花八門,申請人需要提交有關資料,社會保障辦事處職員才能向申請人作詳細解釋。有些情況下,社署更需要與相關保險公司溝通,以了解申請人所購買的保險產品詳情及相關細則。

(3) 綜援標準金／特別津別／補助金的相關事項

與會者的關注：

- 3.1 與會者表示有街坊因實際租金超出綜援租金津貼合資格的家庭成員人數每月最高金額,因此被要求搬到租金較低的單位。但要尋找租金低於租金津貼上限的單位有困難;亦有街坊因實際租金超出租金津貼上限,以致綜援申請被拒絕。此外,與會者表示有個案住商舖閣樓,社會保障辦事處職員表示,因個案居於不合法的居所,故將會停發租金津貼,亦有職員要求居於不合法居所的個案搬遷。與會者表示現時審批租金津貼時的標準並不清晰,需要作出改善。

社署回應：

- 3.2 社會保障辦事處在審批綜援時,首先須了解申請者資產及入息等情況,查詢申請人的租金金額主要是從中了解申請人的經濟狀況,社會保障辦事處並不會因為申請人的租金超出租金津貼最高金額,而即時判斷申請人不符合綜援的申請資格。然而,社會保障辦事處職員亦需了解個案申請人如何在經濟困難的情況下仍可支付每月較高昂的租金,會否有其他經濟來源,使個案申請人仍然能夠負擔較高的租金金額,從而掌握個案申請人的經濟狀況。如有個別個案,因實際租金超出租金津貼最高金額,而被拒於綜援制度外,個案申請人可向社會保障辦事處再作了解及跟進。在有需要時,社會保障辦事處職員可在徵得申請人的同意後,轉介其個案至綜合家庭服務中心的社工提供與住屋相關的協助。
- 3.3 領取租金津貼必須出示有效的租住證明文件(如租單租約等)以確認申請人的租住情況。為顧及申請人的安全,職員一般會提醒申請人盡可能居於合法居所。若有特別需要,可就個別個案作跟進或轉介予社工以提供與住屋相關的協助。

(4) 綜援日常運作的相關事項

與會者的關注：

- 4.1 有與會者表示，社會保障辦事處前線職員態度惡劣（例如對話間對個案申請人造成傷害、分開多次要求個案申請人遞交文件到辦事處、要求個案申請人在辦事處長時間等候、個案申請人向社工或議員助理求助後被辦事處職員追究等），然而個案申請人往往怕影響其綜援申請，以致不敢投訴。與會者建議署方應設法解決以上問題（例如透過電話通話或面談時錄音以作跟進、設立有效的投訴機制、大規模檢討及調查辦事處前線員工的行為、培訓辦事處前線員工、聘用社工擔任相關工作等等）。
- 4.2 有與會者表示，有個案申請人不清楚綜援申請資格及需提交什麼文件，以至延誤了申請，建議署方提高綜援的資訊透明度，並加強社區宣傳。
- 4.3 有與會者表示，由於綜援受助人不清楚自己可申領什麼特別津貼，因此在申領綜援時並不會主動提出自己的相關需要，社會保障辦事處職員亦無從得知案主的需要而給予相應的特別津貼，建議署方應研究如何解決有關問題。
- 4.4 有個案受助人申請公屋／社福機構的服務時，房署／社福機構要求綜援個案受助人出示醫療費用豁免證明書以證明其綜援領取者身份，但現時社署已停發醫療費用豁免證明書，與會者期望署方尋求解決方案。
- 4.5 就較複雜的特殊綜援個案，與會者建議減少跟進個案職員的轉換，讓較了解特殊情況的職員處理受助人的個案。

社署回應：

- 4.6 就對社會保障辦事處前線職員態度的關注，署方表示會在培訓上處理有關問題。現時社署為社會保障辦事處的社會保障助理及社會保障主任入職時提供在職訓練，就綜援政策、申請程序、電腦系統、工作及服務態度（例如如何了解長者、殘疾人士、少數族裔等特別群體的需要）等方面進行培訓。每年在不同場合收到不同意見時，亦會再檢視及修訂培訓內容。
- 4.7 此外，社署現時亦有投訴機制（包括向地區高級社會保障主任／地區福利專員）處理社會保障辦事處個別的情況，部門會作深入調查，就個別個案針對性地跟進。社署亦呼籲當遇到以上情況時，申請人應立即循不同途徑向署方反映，並需提供有關事件的具體資料（包括涉及的地區社會保障辦事處／相關同事姓名等）以便跟進。
- 4.8 就綜援的資訊透明度的關注，署長表示現時網上及地區辦事處亦有提供相關資訊。一般情況下，辦事處職員亦會在接收個案時，向申請人講解所需遞

交的文件，亦會向申請人發放所需提交文件的清單作提醒。署方亦會加強提供在「常見問題(FAQ)」的資訊，協助發放訊息。

- 4.9 綜援指引在網上及各個社會保障辦事處均可查閱，指引中亦有臚列出各項特別津貼。對於有特別需要人士，由於各人需要不同，難以詳細列明。尤其是在醫療用品上，是按個別合資格受助人的需要而經由專職醫療人員評定，故此難以臚列所有用品清單。署方每年會更新指引，檢視在哪些地方可以更清晰地向公眾解釋。
- 4.10 過去一年社署收到有關醫療費用豁免證明書的意見後，已立即通知相關部門署方取消發放醫療費用豁免證明書的安排。若現時再有同樣情況出現，可告知社署所涉及的部門，以便作出跟進。
- 4.11 如有社福機構需要文件證明市民為綜援受助人的身份，署方建議社福機構可以市民的綜援付款通知書或銀行存摺紀錄，證明其綜援受助人的身份。過去一年，在社署收到相關意見後，亦已改善付款通知書內容，並增加了獨立附頁，以詳列綜援住戶的受助人名單，因此應已達到證明綜援受助人身份的目標。
- 4.12 就減少職員調動的建議，署方表示考慮到社會保障辦事處職員個人及服務發展，以及對服務使用者的保障，職員有必要不時調動。然而不同職員均按相同準則處理個案，若調動職員後仍有特別困難，亦可尋求協助。因即使前線職員被調離辦事處，其主管也不會在同一時間獲安排調動，以確保跟進個案的連貫性。

(5) 其他社會保障的相關事項

與會者的關注：

- 5.1 與會者表示剛入職青年工作不穩定，建議如剛入職青年為綜援申領者，其全數入息豁免由首月豁免延至首年豁免。
- 5.2 不少申請人就業不足，難以申請在職家庭津貼（職津）計劃，與會者建議局方重新檢視職津計劃的工時門檻。
- 5.3 在職貼計劃下，兒童津貼與工時掛鈎，但申請人難以照顧兒童同時又達到工時又要求。與會者建議局方考慮兒童福祉，把兒童津貼與工時脫鈎。
- 5.4 職津計劃需要申請人提交入息證明，但現時工作零散化，不少家庭難以提交入息證明，與會者建議局方以聲明或申報處理有關程序。

社署／勞工及福利局回應：

- 5.5 就延長綜援全數入息豁免的建議，政府於 2019 年的綜援檢討中，已建議將

全數豁免計算合資格綜援受助人從新工作賺取入息的安排，由現時最多每兩年豁免首月入息增加至每兩年豁免首兩個月的入息，並期望能盡快推行。

- 5.6 局方表示政府已於 2018 年放寬在職家庭津貼計劃的申請資格，容許家庭成員合併工時計算，並增加津貼金額。局方會繼續留意職津計劃的落實情況，但考慮到職津計劃鼓勵透過就業自力更生的政策目標，故暫時未有計劃調整相關的工時要求。
- 5.7 就把兒童津貼與工時脫鈎的建議，局方表示職津計劃的政策目標是希望鼓勵透過就業自力更生，因此兒童津貼有需要與工時掛鈎。
- 5.8 局方容許難以提交入息證明的家庭，以自述方式申報其入息或工作時數，現時約有 20% 成功獲批職津的申請人在其申領期內曾以自述方式申報入息或工作時數。

附錄

由於討論環節時間有限，未能讓所有參與會議人士提出的問題及意見，另亦有與會者對署方的回覆作出跟進意見，以下羅列出由與會者於聊天室曾提供而未能在會議中處理的問題和意見：

(1) 綜援申請資格的相關事項

- 1.1 有個案擁有物業，但因單位不適合同住的殘疾人士居住，所以案主出租自己擁有的單位，在外間租住另一單位與殘疾人士同住。由於案主擁有的物業作非自住用途，因此未能申請綜援。這個案怎樣處理？
- 1.2 傷殘綜援及健康欠佳綜援受助人續期時需要醫生簽署，但續期時間未必近覆診期。請問可否讓醫生簽署「永久殘疾」，讓部分申領人續期時，無需特別約見醫生？

(2) 綜援標準金／特別津別／補助金的相關事項

- 2.1 實報實銷項目不時需要申領人墊支，但綜援申領人經常沒有多餘金錢墊支。目前主要是向親友借貸處理，社署會否設立機制，讓綜援申領人無需自行墊支款項，同時簡化單據報銷問題？
- 2.2 由於申請康復、醫療及外科用品津貼需要長時間，往往未能滿足殘疾人士即時需要。有個案建議加快和簡化申請。
- 2.3 現時特別膳食津貼為定額津貼，但現實上普遍按醫生或營養師建議的特別膳食（例如營養奶）都超出津貼限額，建議社署將特別膳食津貼轉為實報實銷形式處理。
- 2.4 每當食物及生活用品物價急升時，綜援金並沒有及時因應社會狀況作出特別調整，建議社署標準金額計算作全面檢討，並增加防疫用品津貼，以應付傳染病高峰期。
- 2.5 部份特別津貼申請需要專業人士填寫申請書，但很多新入職的專業人士不懂如何填寫，建議社署公開範本及指引，讓外界面對以上情況時，懂得如何處理。
- 2.6 有社會保障辦事處職員以「院舍實務守則」內有要求院舍提供必要用品為由，拒絕申領人申請購買輪椅及需特別訂製器材、醫療消耗品等，社署可否告知是否有此規定？

(3) 綜援日常運作的相關事項

- 3.1 不少綜援受助人不清楚自己可享有哪些特別津貼，社會保障辦事處職員亦沒有主動告知。大部分個案從未接觸亦不清楚有綜援指引。建議社署向每位綜援申請人及社福單位派發綜援指引，讓有需要人士更清楚自己的權益
- 3.2 社會保障辦事處前線員工的態度問題，並非個別同事的問題，而是辦事處普遍文化及制度問題，所謂現存的投訴機制明顯失效，所以有必要整體檢討文化、制度，作出調查及制定措施，才有助改善情況。
- 3.3 社署過去曾表示會在地區定期舉行講座，向市民及同工講解綜援。現時有何跟進？
- 3.4 署方有否檢視，疫情下社會保障辦事處早前調整服務，及縮短開放時間和日期，對提供服務予綜援申請人造成的影響？如有，可否分享相關資料。如沒有，署方是否有時間表作出相關檢視？
- 3.5 疫情影響下經濟下行，失業及就業不足增加。署方會否考慮調撥內部資源或增聘人手，以處理大幅增加的綜援申請？坊間觀察到少數族裔人士因疫情而需要尋求經濟援助的個案大幅增加，建議署方考慮於未來一段時間設立短期職位，聘請少數族裔人士，於社會保障辦事處工作，以協助處理相關個案。

(4) 其他社會保障的相關事項

- 4.1 綜援受助人除僱員再培訓局及建造業學院部分課程外，還可就讀什麼課程？請問有沒有課程清單？選這些課程有何準則？