



申領綜援的障礙探索性研究

核心議題

綜合社會保障援助計劃（下稱「綜援」）實施多年，目的是為幫助經濟上無法自給的人士應付基本生活需要，然而不少市民在申領綜援時遇到障礙，本研究期望分析市民在申領綜援遇到的障礙，從而思考改善制度的建議，使市民得到更充足的保障。

研究的重要性

綜援的申請過程複雜，近年，不少前線同工反映市民在申領綜援時遇到各類障礙，使有需要者未能獲得理應享有的保障。這不但違背綜援制度本身的政策目標，亦剝削了市民的基本權利，然而現時對於有關障礙的討論仍未有系統性的整理。有見及此，本探索性研究冀通過不同案例，探討受訪者申領綜援時面對的障礙，從而歸納出一套分析有關障礙的框架，以作為日後進一步探索此議題的基礎。

研究目的

本研究的目的是探討市民在申領綜援時所面對的障礙、這些障礙對申領者構成的影響，及他們面對障礙時的求助行為；並進一步分析這些障礙背後反映的制度問題。本研究亦從海外案例中，尋找值得本地借鑒的方法。

研究方法

2019 年 11 月至 2020 年 3 月進行，研究對象為曾申領綜援，並在申領綜援期間遇到障礙的基層市民。研究採取立意抽樣(purposive sampling)和雪球抽樣(snowball sampling)的方法，完成了 30 個個案，每個個案 45 分鐘的單獨訪談。

聯絡資料

姓名：嚴祉琦女士（政策研究及倡議主任）

電話：2864 2906

重點實證觀察

- 受訪者申領綜援面對的障礙主要有五個方面，分別是（1）負面標籤效應；（2）對綜援的資訊掌握不足；（3）個案未能處理申領綜援的程序；（4）尋求協助或投訴時遇到阻滯；以及（5）使家人配合綜援申請的困難。外界的支援對協助受訪者解決這些障礙十分重要。
- 結合本地意見及海外經驗，有六點建議可減少上述障礙（1）通過培訓職員，給予具體清晰的指引和公共服務改革，提升執行部門職員的服務質素；（2）署方主動向一些群組發放相關資訊，開展外展工作，改善資訊傳播渠道及透明度；（3）署方和社會服務單位加強支援服務，識別有困難的市民，支援案主解決領取障礙；（4）簡化複雜的申領程序；（5）通過社區推廣減低負面標籤；（6）進行服務經驗研究。



本計劃由香港公益金資助
This project is supported by The Community Chest