工作超量常遭恐嚇 13%曾萌自殺念頭

■華員會調查發現，78%受訪社會保障助理工作不勝負荷，44%受訪者更因工作壓力患上情緒病。右一為分會主席陳振華。 香港文匯報記者 嚴敏慧 攝

綜援個案及社署人手狀況

	1994/1995年度	2010/2011年度	增長
綜援受助人數	140,400人	446,783人	218%
綜援開支	34億元	192億元	464%
社會保障助理人數	623人	1,124人	80%

資料來源：香港政府華員會社會保障助理分會
製表：香港文匯報記者 嚴敏慧

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，綜援受助人過去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。

審批綜援壓力爆煲 助理員近半情緒病

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。

■工作日趨複雜，壓力增大，社署助理員難勝負荷。圖為社福界代表請願，要求政府增撥資源。 資料圖片

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」。

■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。 資料圖片

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。

日日加班4小時 社署職員忙到癲

香港文匯報訊（記者 陳寶瑤）社署社會保障助理職系人員工作壓力大，投訴「做到癲、做到想死」，有前線員工表示，每日加班3、4小時是常事，最高峰同時要處理370宗個案，每次家訪最多僅5分鐘，慨嘆：「值得幫的個案沒時間幫，不值得的又沒時間拆穿」。有時更成為「出氣袋」，被申請人粗口對待、拍枱喝罵，女職員嚇致嚎哭、男職員報警處理也是鬧事，更有資深助理員退休前10多年，一直靠精神科藥物穩定情緒才能如常上班。

日均處理個案300宗

任職社署社會保障助理20多年的張先生（化名）表示，以他個人為例，最高峰手上有370宗個案，平日則平均處理300宗，「超時工作是常態，只差超時多少小時。我自己每天提前1個半小時上班，因為工作量太多，迫不得已早返遲放。」他表示，其他同事超時工作至晚上8、9時也是常事。

無時間分析感沮喪

工作做不完本身已經構成一定壓力，唯有以「走馬看燈」形式處理每宗個案。「沒有時間去仔細分析個案，上門家訪只能蜻蜓點水逗留5分鐘，看一看就走。」有時候明知申請人提供的資料有虛假成份，需要進一步核實，又或者申請人有其他困難，需要進一步幫忙，無奈由於時間有限，無法深入處理，「值得幫的沒時間幫，不值得幫的又沒時間拆穿」，張先生坦言這種無力感帶來的壓力更大，「會覺得沮喪，我們是想幫人，不只是想打好一份工」。

申請人常拍枱爆粗

申請人無理取鬧或態度惡劣也令前線人員氣結，「最近一次是1月3日，一個申請人到辦公室拍枱，原因是1月1日及2日未出糧(發綜援)。那兩天是星期日及公眾假期，我之前解釋過，他不聽，帶了3個大漢上來吵，結果只好報警」。他表示，被申請人粗口「問候」已屬小事，「女同事比較慘，會被罵哭，我們習慣了就不理會」。

■申請綜援個案日趨複雜，各辦事處對酌情權的理解不一，前線職員處理個案時往往無所適從。 資料圖片

面對來自各方的壓力，個別前線人員精神陷於崩潰邊緣。

張先生一名同事最近退休，「工作令他焦慮及沮喪，退休前10幾年一直要到青山醫院精神科覆診，長期服藥才能返工」。雖然藥物可控制病情，但有時仍會表現激動，「他很害易受到刺激，碰到複雜的個案會擱於一邊不願處理，甚至請假逃避。」

酌情權標準不一 職員無所適從

香港文匯報訊 (記者 嚴敏慧) 社署社會保障部每年批出的現金援助高達300億元，有職員表示部分申請人向議員或報章求助，即使不合申領資格，也能提高署方運用酌情權的機會。香港政府華員會社會保障助理分會批評，部門管理層對行使酌情權的指引理解不一，令職員無所適從。

有人把事鬧大迫社署就範

社署發言人回應稱，為協助前線員工處理日常工作，社署已制訂《社會保障工作程序手冊》，亦會聽取同事的意見，並因應實際情況及需要更新。至於酌情權方面，除了指引之外，社署亦提供典型的個案例子，供批核人員參考，確保行使酌情權的一致性，以便向有真正困難的人士提供援助。

求助議員報章個案多獲批

該會主席陳振華舉例指出，2006年有一宗「雙非童」申領綜援的個案，男童父母是內地人，後交由母親在港的舅父照顧，並向社署申領綜援。不過，社署指引規定，申請人與同住家人應視作一個申請單位，要求對舅父進行經濟評審，終發現其家庭收入超標，社署拒絕向男童批出綜援。但舅父不服向傳媒投訴把事件鬧大，最終社保部管理層「屈服」行使酌情權批出男童的綜援申請。陳振華稱，雖然現時社署已為「雙非童」的綜援申請訂定清晰標準，所有同住及照顧有關小童的親友均視為同一家庭單位，但行使酌情權準則不一的問題未有解決。他說，「部分申請人向某議員或某報章投訴，這些個案多數獲批。」

遇偏激申請人 前線職員變靶

香港文匯報訊（記者 文森）社署前線員工經常要接觸綜援申請人，部分申請被拒，或援助金額被扣減，難免觸動申請人的神經，易生言語誤會及衝突，個別行為偏激的申請人甚至會採取極端手段表達不滿，前線職員首當其衝。2010年10月14日曾一天之內發生兩宗與前線職員起爭執，或對峙的突發事件。

綜援漢恐嚇「一鑊熟」

當日早上10時，55歲靠綜援金維生的謝姓男子，在無預約下前往葵涌社署辦事處，與職員商談綜援金發放問題，其間突然情緒激動，取出一樽液體，恐嚇要淋天拿水縱火「一鑊熟」。綜援漢與職員及警方對峙半小時終於投降，涉嫌刑事恐嚇被捕，並證實液體只是清水，並非易燃液體。

爭撫養權男抱子企跳

同日下午1時許，一名姓楊男子攜同年約2歲兒子，到荃灣西樓角路38號荃灣政府合署14樓社署，與前妻談判爭奪撫養權，其間有人疑因擔心敗訴，突然情緒失控，抱起兒子衝入電梯直達29樓天台危站，險象環生。警方派出談判專家到場游說，事件擾攘5小時後，始把兒子交由消防員帶走，楊某則被捕，帶往警署扣查。

■男子為爭撫養權，在社署情緒激動，抱子衝上荃灣政府合署29樓天台危站。 資料圖片