

被拒者衆 僅工聯會已接2000宗求助 失業支援多關卡 政策惠民宜從寬

香港特區政府在第六輪「防疫抗疫基金」下推出向失業人士提供1萬元的「臨時失業支援計劃」近日陸續完成審批及發放支援金予成功申請者。不少申請不成功的市民不滿審批的結果而向工會求助，單是工聯會已接獲近2,000宗，其中一半經工聯會覆核後相信符合申請資格，卻不知何故申請失敗。香港文匯報追訪了多宗個案：他們為爭取應得的權益連日來四處奔波，卻上訴無門，政府的熱線電話長期打不通，即使打通了，職員也機械式地回應：「之後有專人跟進。」但「之後就沒有之後」了，連協助他們的工會及地區人士也大嘆無奈。有立法會議員認為這原本是惠民政策，但在落實時出現失誤而沒有惠及部分失業人士。他們建議政府增加人手處理上訴個案，希望寬鬆處理有關的個案。

◆香港文匯報記者 廣濟



無端被指「入息不符合標準」 失業茶餐廳職員「懷疑人生」

「臨時失業支援計劃」的申請門檻本來不高：申請人必須於去年10月1日前年滿18歲、通常居港，工作月入介乎2,700元至3萬元，申請時已連續最少失業30天，或者因為受僱的指定處所要遵守防疫措施而被要求短暫停工或失業。

霍女士工作的茶餐廳於今年1月下旬結業，禍不單行是她丈夫也一同失業，家庭頓失經濟支柱，故當「臨時失業支援計劃」出台時，她急不及待於3月27日提交網上申請。「我失業前的月入12,000元，交表時又連續失業兩個月，什麼條件都符合計劃要求，以為好了、有一萬蚊頂住先。」

她在接受香港文匯報訪問時說，今年5月，她收到短訊要求她補充收入證明等資料。由於該筆支援金是她一家的救命錢，不容有失，故她向天水圍北分區委員會主席鄧煒謙求助，「作為小市民，政府文件好多條款難以理解，擔心我理解錯或者漏掉資料文件，所以請鄧生幫我睇吓有乜嘢要補。」

熱線難打通 打通答「跟進」「跟進」無下文

鄧煒謙在詳細了解霍女士的情況後，就為她填寫「失業及失去收入——個人申述書」及「工作和收入——個人申述書」，但當他進行網上提交申述書時卻無法登入霍女士的個人賬戶，唯有撥打政府熱線求助，但「（熱線）線路繁忙，打足半小時才接通，職員話可以通過電子郵件補交資料。提交後只獲政府一個自動回覆郵件，之後完全無專人跟進，無論是普通市民還是社區人士，都只能耐心等待」。

處理過不少申請個案的鄧煒謙經評估相信霍女士符合資格、申請應該「十拿九穩」，詎料幾個星期後收到的結果是申請不獲批，而拒絕原因竟是「入息不符合標準」，令他們百思不得其解，霍女士更反覆查看了計劃的申請資料及自己的入息文件，依然是大惑不解：「我的入息符合標準，強積金供款也能證明收入無超標、連續失業超過30天，一切都按照要求，兜兜轉轉補交資料竟被無故拒絕，令我懷疑人生。」

為追查「死因」，霍女士再次致電政府熱線，得到的回覆僅為

「有專人跟進」，但一星期過去，至今仍是不了了之，「我哋兩夫妻都失業，期待了這麼久的補助卻杳無音訊，實在是難以接受。」

電腦交資料 賬戶難登入 登入被指「入息不符」

在另一間餐廳做兼職、月賺6,000元的蔡女士，今年2月21日餐廳結業。她遞交申請表時已連續失業近40天，原本以為1萬元的支援金是「及時雨」以解家庭的燃眉之急，遂由同樣失業要申請該筆支援金的兒子幫忙在網上提交申請。兒子4月已收到錢，但蔡女士的申請卻石沉大海。

直至5月，蔡女士收到短訊要求補充收入證明等資料，「我哋基層人士好多都唔識電腦，唔識上網，所以搵咗地區人士幫手。」協助的地區人士同樣遇到無法登入她個人賬戶的問題，幾經嘗試才成功補交所需資料。但最後的「判決」與霍女士一樣——入息不符合標準，蔡女士同樣大惑不解：「唔知點解入息不符，申請不明不白地被拒絕。」



◆失業前月入1.2萬元的霍女士，合資格申請，但卻收到政府通知其收入不符要求。受訪者供圖

被指「申請當日有工作」 失業多月送餐員無錢擺

除了「入息不符」，有市民更無故被指「申請當日有工作」而喪失申領失業支援金的資格。王女士一家四口，靠丈夫「炒散」辛苦支撐家庭開支，以及負擔長子大學的學費。王女士在家照顧讀幼稚園的幼子的同時，在社會福利機構做送餐兼職工作，疫情前月入僅為3,000元，其後因連續數月「無工開」而申領失業支援金，惟同期的同事都成功獲批，唯獨她申請失敗。

第五波疫情期間，王女士工作的社會福利機構暫停送餐服務，令她由1月底至4月處於「無工開」的狀態，「一個月3,000蚊兼職都無得賺，我哋家庭真係好需要政府1萬元失業支援金。」於是，她在「臨時失業支援計劃」接受申請翌日就跟足要求在網上提交申請及資料，「同期也有不少同事一起申請。」

同事都陸續獲發1萬元

隨著審批工作進行，4月份開始，王女士不少同事都陸續獲發1萬元，但她的申請遲遲未獲批出，「有同事係首批受惠申請人，但我呢？5月仍未有任何消息。政府從未通知我補交任何資料，我也曾多次撥打熱線，但怎樣打也無法接通。」

直至5月下旬，她突然收到一則短訊，「真係不敢置信，政府通知話申請被拒，理由竟是『在申請當日仍然受僱或仍有工作』，明明咁長時間以來我一直無工開，3月尾申請時我同事都係一樣無做嘢，點解其他人申請獲批，我也都無？究竟出咗咩問題？」

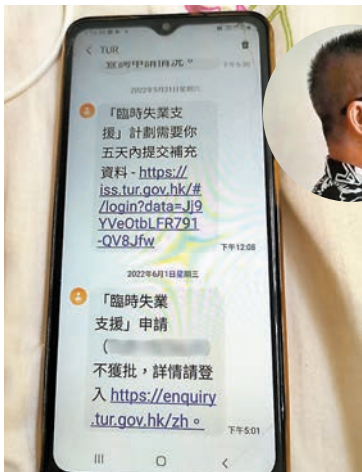
申請被拒的原因不明，令王女士意難平，遂向西貢區議員方國珊求助，並向政府提出上訴，但事隔兩個多月，至今仍未有進展。

「臨時失業支援計劃」本來能惠及廣大失業人士，助他們求存，惟政策在落實過程中有諸多關卡。市民申請時要經過繁複程序，有疑問致電熱線卻經常打不通，到後來接獲審批結果有異議需上訴，卻又是另一次折腾。工聯會立法會議員陸頌雄在接受香港文匯報查詢時表示，工聯會近期收到2,000宗申請該計劃被拒的求助，初步評估相信最少一半的申請符合資格但被拒絕。未能獲批的申請主要有兩種情況：一是錯誤填寫資料；二是未能在5天限期內補交資料等。陸頌雄指出，政府熱線電話職員未能清楚答覆市民疑問等，這反映了惠民政策落實時未到位，「政府推出該計劃想幫助失業市民，絕對是好事，然而很多細節工作卻未盡人意。」

倡增熱線人手 酌情處理邊緣個案

西貢區議員方國珊亦接到大量街坊求助個案。她直指有關措施在執行上不夠「接地氣」，以最常見的補交資料問題為例，有關部門限申請者須於5天內補交，「其實至少應將期限延長至2星期，5天實在是強人所難，市民並不足以通過前僱主或銀行等取得所需資料。」陸頌雄和方國珊均建議，政府應增加熱線數量及人手，或提供專門跟進的電話熱線，同時主動處理上訴，酌情處理邊緣個案，包括對失業情況、資料填寫錯誤或逾期補交資料等情況予以寬鬆處理。負責該計劃的政策創新與統籌辦事處在回覆香港文匯報查詢時表示，迄今收到47萬宗有關該計劃的申請，基本上已全部完成審核，其中約兩萬宗被拒個案正進行覆核。如申請人要求覆核申請結果，可聯絡熱線183 6128或電郵至enquiry@tur.gov.hk。該處已加派人手接聽市民電話及處理電郵查詢，熱線運作情況近日已顯著改善，絕大部分的來電都能夠獲得接聽。

遲兩天集齊收入證明 現金出糧散工不獲批



◆現金出糧的嚴先生(小圖)遲限期兩天才集齊收入證明，因而不獲批失業支援金。香港文匯報記者 攝

在補交資料程序上遇到問題的市民不在少數。70歲的嚴先生由於在餐廳從事散工工作，以現金出糧，去年開始餐廳生意欠佳，老闆剝削員工福利，「員工每月放10天無薪假，我收入由1.8萬元減至1.2萬元。」同年12月底，餐廳倒閉，令嚴先生陷入失業狀態，既沒有離職證明亦沒有強積金等收入證明，但由於特區政府推出「臨時失業支援計劃」時表示會從寬處理這類工作證明不齊全的個案，故嚴先生還是申請「搏一搏」。

「我的的確確是失業人士，入息及失業時間也符合條件，雖然文件不齊也只有試試看。」直至5月21日，嚴先生依然收到政府要求補充收入證明的短訊，他無奈地說：「我根本無嘢可以提供。」

補交資料的5天限期一天天過去，嚴先

生最後打消申請念頭。可笑的是，限期屆滿後兩天，他收到前僱主寄來的稅單，「如果早兩日寄來，我還趕得切以稅單作收入證明。」心有不甘的嚴先生最後還是寄出該份「遲來」的稅單，結果不出所料——申請不獲批。經此一役，嚴先生變得心灰意冷，「我不期望什麼政府補助了，再辛苦都係靠自己好！」