

有關學生資助申請方式的提問
(文件 IDC 27/2022 號)

在職家庭及學生資助事務處
轄下的學生資助處的書面回覆

就離島區議會文件IDC27/2022號有關方龍飛議員就學生資助申請方式的提問，在職家庭及學生資助事務處轄下的學生資助處(學資處)回覆如下：

1. 查詢熱線長期無人接聽，電話轉駁到 1823 後仍被掛斷

學資處委託 1823 接聽市民就學前教育和中、小學生資助計劃的查詢熱線。根據 1823 所提供資料，1823 現時除接聽 23 個政府部門的熱線外，亦額外支援衛生署 2019 冠狀病毒病熱線、2019 冠狀病毒病疫苗接種計劃熱線、回港易及來港易計劃熱線，以及香港健康碼熱線。在疫情期間，1823 集中處理與疫情有關的來電。受第五波疫情及實施第三階段疫苗通行證等防疫措施影響，與疫情有關的來電數量持續高企，因此部份市民的來電未必能即時獲職員接聽。1823 於 2022 年 5 月共接獲八十萬來電，較去年同期上升超過百分之五十。相信 1823 處理來電的工作會因應疫情緩和而有所改善。與此同時，1823 會繼續優化在來電急升期間處理市民來電的安排，以及繼續提供電郵、手機應用程式等渠道，方便市民聯絡 1823。

市民就學前教育和中、小學生資助計劃的問題，除了可透過熱線電話查詢之外，如有需要，亦可電郵 wg_sfo@wfsfaa@gov.hk 或致函學資處(地址：尖沙咀郵箱 96824 號)，作出查詢。學資處在收到電郵／信件後，將會儘快回覆。

2. 許多東涌家長不懂如何登入網站填寫表格

為配合「智慧政府」策略及加強應用資訊科技，學資處在 2021/22 學年推出全新的「學生資助計劃綜合申請電子表格」(下稱「電子表格」)及提升網上平台，以方便申請人於網上遞交申請及上載證明文件，持續申請人更可使用已預載其個人資料的電子表格(下稱

「預填電子表格」)遞交申請。學資處在接受新學年的學生資助申請時，會於其網站發佈有關填寫電子表格的資訊，並設立專題網頁提供有關遞交該學年學生資助計劃申請的詳情，包括申請指引以及填寫及遞交表格須知。另外，學資處在向持續申請人提供用以登入預填電子表格的登入碼的電郵或信件中，亦會提供電子表格網頁的網址及／或有關二維碼，以方便申請人直接登入有關網頁。此外，學資處已就學生資助計劃綜合申請製作三部短片，當中亦有介紹怎樣填寫及經網上遞交電子申請表格。有關短片已上載在學資處網站：
(<https://www.wfsfaa.gov.hk/sfo/tc/primarysecondary/tt/videos.htm>)。

申請人在使用電子表格方面如有困難，仍可選擇使用紙本申請表格遞交申請。有關表格可向各區民政事務處民政諮詢中心或子女就讀的學校索取。

3. 由於網上申請系統沒有即時顯示補交資料的方法，很多東涌家長以為一定要即時上傳所有申請資料及文件，不可日後補交。但當家長上傳文件及按下「遞交」按鈕後，系統此時才彈出消息框，顯示補交資料的郵箱地址，很多家長認為該消息框的顯示時間十分不恰當。若家長錯過消息框，便很難重新搜尋該郵箱地址，以補交資料及文件。

使用電子表格的申請人可於遞交電子表格後以郵遞方式遞交證明文件及／或補充資料至尖沙咀郵箱 96824 號。有關資訊已詳列於填寫及遞交申請表格須知及「學資處電子通」內「我的申請－學前教育、小學及中學程度資助計劃」網頁。申請人在確認遞交電子表格前，系統亦會再次提示申請人遞交證明文件的方法。鑑於申請人仍有機會在填寫表格前錯過有關提示，學資處現正研究在電子表格顯眼的位置增加提示訊息，讓申請人更清晰知道遞交文件的方法。

4. 去年有東涌家長向學資處索取紙本申請表格，但只收到一封信件，內有用作提交電子申請的登入碼。東涌家長不理解為何他們要求紙本表格，最後卻要以電子形式遞交申請。

為鼓勵申請人以更方便快捷的方式透過電子平台遞交申請，學資處於今年 3 月向所有持續申請人(包括在 2021/22 學年申請表中要

求在下學年索取紙本申請表格的申請人)發出登入碼，讓他們可率先使用預填電子表格隨時遞交 2022/23 學年學生資助申請。學資處其後於 4 月根據申請人的要求透過郵遞方式向他們發出已印製的紙本申請表格。申請人在使用電子表格方面如有困難，仍可按其原來的選擇使用紙本申請表格遞交申請。

2022 年 6 月