



九龍城區議會
何顯明主席

要求創新辦盡快跟進九龍城區「臨時失業支援」
不獲批要求覆核個案

近日 我們收到九龍城區內大批有關「臨時失業支援」計劃的求助個案。個案眾多、影響者眾，我們要求創新辦盡快進行跟進個案覆核工作。

求助個案主要可分為以下四個問題：一是，計劃審批標準模糊，部分求助人與另一其他申請者屬同一公司工作，兩人失業情況相若，但最終僅得一人獲批；二為，補交文件時限不合理，即當前只給予申請者 5 天時限補交文件，且並非以「工作天」計算，令求助人沒有足夠時間準備文件；三是，承辦商態度散漫不合作，有不少申請者嘗試致電熱線請求覆核，但熱線往往難以接通，成功接通的竟反遭承辦商要求不要上訴；四是，查詢進度網站的資訊貧乏，等待結果的申請者只能從網頁獲得「申請處理中」的提示訊息，未有清楚標明申請者的審批進度。

事實上，不少求助個案的事主已失業多時，「臨時失業支援」計劃為他們的「救命繩」亦絕不為過。針對以上情況，我們提出以下五項建議，以改善「臨時失業支援」計劃的審批安排：

1. 增派人手處理及審批申請，及訂立不超過 30 天的服務承諾；
2. 增設「快速上訴機制」，由創新辦職員直接處理上訴個案，而非由承辦商決定是否呈交創新辦覆核；
3. 放寬補交資料時限至 10 個工作天，讓申請者有足夠時間補交文件；
4. 優化網上系統及機制，清晰標示申請進度、所需補交文件等；及
5. 提升查詢熱線的服務質量，加派人手接聽電話，改善「打極唔通」問題。

祈當局關注九龍城區居民祈求，能盡快及寬鬆酌情處理。

民建聯九龍城支部
九龍城區議員
李慧琼 吳寶強 潘國華 林德成

二零二二年五月廿四日