

個案摘要

投訴社會福利署無理停發傷殘津貼

投訴

1. 投訴人於一九九六年接受肺部手術，其後經醫生驗身證明獲發傷殘津貼，津貼期由一九九六年開始，為期兩年。一九九七年，投訴人接受眼部手術。手術後，醫生評估他的傷殘程度。社會福利署根據評估結果，認為他再無資格領取傷殘津貼，於是通知他，並由本年二月起停止發放傷殘津貼給他。
2. 投訴人不滿社會福利署不理會當初他是基於哪些健康問題而獲發津貼，只是根據他最新一份驗身證明的資料，便貿然停止發放津貼給他，所以他向本署投訴。

調查結果及結論

3. 社會福利署表示，投訴人由一九九五年開始一直領取普通高齡津貼，但其後因患上慢性呼吸道梗塞，完全喪失謀生能力，在某醫院一名醫生建議下，由一九九六年十一月十五日起改領普通傷殘津貼，津貼期後來延續至本年十月三十一日。
4. 投訴人曾申請綜合社會保障援助金（以下簡稱「綜援金」）。經轉介後，其申請由社會保障辦事處處理。本年一月十九日，社會保障辦事處收到某分科診療所交來一份與這宗申請有關的身體狀況評估表格，證實投訴人因右眼失明而喪失五成視力。如果根據這個評估結果，投訴人便不算完全喪失謀生能力，因而再無合資格領取傷殘津貼。投訴人後來因為兒子女兒供養他，所以於本年二月四日撤回綜援金的申請，但社會保障辦事處職員以為該份評估表格就是最新一份評估投訴人身體狀況的資料，於是在本年二月一日起停止發放普通傷殘津貼給他。
5. 投訴人於本年三月七日向社會保障辦事處投訴，社會保障辦事處主任遂向上述分科診療所醫生瞭解情況。三星期後，該名

醫生回覆稱，當初投訴人被評為傷殘，是因為他患上慢性呼吸道梗塞，與他右眼的問題無關，所以不應以那份證明他右眼失明的評估表格來取代原有的一份評估表格。有見及此，社會福利署於本年四月二十一日恢復發放普通傷殘津貼給投訴人，並把恢復發放津貼的日期追溯至本年二月。

6. 社會福利署承認，如果該署早些向有關醫生瞭解情況，當日便無須停止發放津貼。鑑於在每份身體狀況評估表格填報的疾病種類可能各有不同，該署已加強指導職員如何處理這類表格，並已提醒他們，遇有疑問，必須先查個明白，才停止發放津貼。

7. 本署認為，對於那些領取普通傷殘津貼而其身體不只有一種毛病的人，如果社會福利署職員在處理他們的個案時，不理會最初他們是基於哪方面的健康問題而獲發津貼，只是根據最新的一些證明他們有某些疾病或身體毛病的資料，便貿然停止發放津貼給他們，這樣做不單不恰當，而且亦不負責任。在處理這類驗身證明時，他們應小心謹慎一點。老人患上不只一種疾病，其實是很普遍的。有關社會保障辦事處職員辯稱，因為《社會保障程序手冊》沒有明文規定，要求職員發現驗身證明所指的疾病前後有出入時，需要查明究竟，本署認為不能接受這種說法。

8. 雖然如此，本署得悉，社會福利署人員已於本年七月會晤投訴人，已向他解釋和道歉。本署認為，倘若社會保障辦事處的前線人員能夠小心謹慎，多做一點工夫，核對投訴人最新一份及上一份驗身證明，看看兩者所指的是哪種疾病，這宗投訴便可避免。可是，當日社會保障辦事處職員卻錯誤地決定停止發放津貼給投訴人。

9. 經考慮上述各點後，申訴專員的結論是，這宗投訴成立。

建議

10. 申訴專員非常關注一個問題，那就是這宗個案未必屬個別事件，其他各區社會保障辦事處負責處理這類個案的人員可能也有類似的誤解，與及沒有查核領取津貼的人最初是基於患上哪種疾病而符合資格獲發津貼。因此，申訴專員向社會福利署署長提出下列建議，請他考慮：

- (a) 因應領取普通傷殘津貼的人可能同時患有各種不同疾病這個情況，檢討《社會保障程序手冊》的內容，看看有關停止發放普通傷殘津貼的指引是否適切完備，並確保其屬下人員遇有疑問時，會先請示上級，以及按需要向有關醫生問明情況，才停止發放津貼；
- (b) 要求事涉的社會保障辦事處檢討各宗停止發放普通傷殘津貼的個案，以確保沒有錯誤地決定停止發放津貼；若發現有此情況，便採取行動糾正錯誤；以及
- (c) 如其他各區社會保障辦事處負責處理普通傷殘津貼個案的人員犯上同樣的錯誤，沒有先查看領取津貼的人原本是因患上哪種疾病而獲發放津貼，只是單憑最新的驗身證明便停止發放津貼，便要求該辦事處如上文(b)段所述那樣，檢討這些個案。

結語

11. 本署得悉社會福利署署長接納本署所有建議，並已按情況所需，採取各項補救措施，防止再有類似事件發生。此外，該署亦提出這宗個案，與各區社會保障辦事處主任討論，以確保負責處理這類個案的人員清楚明白處理類似個案的適當方法。

申訴專員公署

檔號：OMB 1998/0899

一九九八年十一月