

个案撮要

投诉社会福利署(a)覆检发放伤残津贴给投诉人的程序不合理；以及(b)一名个案工作者的态度不友善。

投诉

甲先生代他年老的母亲乙女士投诉社会福利署（以下简称「社署」）。乙女士现年八十多岁，于一九九七经医生评估证实她失聪后，在一九九七年四月九日至本年四月八日这段期间获发放伤残津贴。本年三月三日，社署一名个案工作者与乙女士会晤，以便覆检其个案。在会晤时，该名个案工作者告诉乙女士，她须再由医生评估其伤残程度，以确定她在本年四月之后是否符合资格继续领取伤残津贴。由于专科诊所排期预约的人很多，乙女士须等候数月才获医生评估其伤残程度。其间，由于评估尚未有结果，她在四月八日之后只获发放高龄津贴。

2. 本年三月五日，甲先生致电该名个案工作者，询问有关这宗个案的情况。甲先生声称，当时该名个案工作者以不友善的态度对他说，社署通常会在受助人符合资格领取有关津贴的期间届满前大约 40 天覆检其个案。在评估未有结果之前，乙女士只会获发放高龄津贴。不过，倘若经医生评估后证实乙女士符合资格，社署会安排将伤残津贴与高龄津贴之间的差额补发给乙女士。

3. 甲先生觉得社署的覆检制度流于官僚。以他来看，他年老的母亲已经永久失聪，根本无法治愈。此外，社署于两年前，即一九九七年发放伤残津贴给他母亲时，亦没有告诉她，她要

再由医生评估其伤残程度，才可继续获发放伤残津贴。由于社署很迟才覆检她的个案，而且在专科诊所排期需时，所以便须暂停发放伤残津贴给她。

4. 在乙女士排期候诊期间，甲先生曾要求该名个案工作者与医院管理局的人员联络，询问可否让其母亲永远或在较长的期间获发放伤残津贴。不过，该名个案工作者拒绝了他的要求，所以他向申诉专员投诉。

观察所得及结论

(a) 点投诉

5. 根据《社会保障程序手册》第 4160 段，

(1) 社署通常会在发放现金援助期间届满前 40 天覆检有关个案。

(2) 倘若领取伤残津贴的受助人须再由医生评估其伤残程度，社署须在发放津贴期间届满前六个月再行提出有关个案，以便在发放津贴期间届满前及时作出评估，可以接续向受助人发放有关津贴。

社署人员在覆检这宗个案时，错误地遵照了第 4160(1)段，而不是第 4160(2)段的规定办理。此外，调查结果又显示，由于另一名人员不知把预约表格放在那里，乙女士错过了原先预约的日期，即没有在本年四月七日前往专科诊所，由医生再评估其伤残程度。后来，乙女士于本年五月十日前往专科诊所覆诊，结果医生证实她患有永久性极度失聪。本年五月二十五日，社署授权发放伤残津贴给乙女士，发放津贴的日期追溯至本年四月九日。本署认为，社会保障办事处的人员在覆检乙女士的个案时，应该根据《社会保障程序手册》第 4160(2)段订明的内部指引办理。除了这个错误之外，原本排期预约的表格也不知

放在那里，以致评估工作一再延误。因此，本署认为这个投诉点是成立的。

(b)点投诉

6. 由于他母亲失聪兼且年纪老迈，甲先生曾要求社署的个案工作者询问有关的专科医生，看看可否将乙女士评定为永久伤残。不过，该名个案工作者拒绝了他的要求，理由是这并不属于社署人员专业工作的范围。另一方面，该名个案工作者以为甲先生在质疑社署为何最初不评定其母亲为永久伤残。由于没有证据证明甲先生与该名个案工作者在电话中谈话的内容，本署无法判断该名个案工作者是否曾经对他态度不友善及／或不愿意帮助他，因此，本署认为这个投诉点不能成立。

7. 不过，考虑到这宗个案的情况，本署认为，由于受助人已年逾八旬，社署是应该以较为同情的态度处理其要求。虽然受助人可以在覆诊时向评估其伤残程度的医生表达自己的意见或看法，但本署认为，倘若那些年老及伤残的受助人所提出的要求或建议是合理的话，个案工作者应该帮他们向医生及医务社会工作者转达他们的要求或建议。

8. 整体而言，申诉专员的结论是，这宗投诉部分成立。

建议

9. 本署欣悉，社署已于上述事件发生后随即成立了一个工作改善小组，研究如何进一步改善总务处处理所接获的文件的 workflow。此外，该署已提醒属下所有人员必须严格遵守《社会保障程序手册》第 4160 段的规定，倘若排期预约可能需时几个月，便应在覆检前六个月先行提出有关个案。尽管如此，申诉专员向社会福利署署长提出下列建议，给他考虑：

(a) 就迟迟未覆检发放伤残津贴给乙女士一事向她道

歉；

- (b) 倘若受助人只在一段时间内获发放伤残津贴，而受助人其后是否继续符合资格领取津贴，将视乎医生再评估其伤残程度后所得的结果而定，社署应尽早以口头和书面事先通知受助人，以便他们知道有关安排；以及
- (c) 在特殊情况下，如年老及伤残的受助人拟向医务人员提出的要求是合理的话，个案工作者应帮受助人向医生和医务社会工作者转达他们的意见，请他们考虑。同时，个案工作者亦应要求受助人在覆诊时亲自向医生表达自己的意见和看法。

社会福利署的响应

10. 社会福利署署长认为上述结论大致上可以接受，并向本署报告有关实施上述建议的进展情况，详情如下：

- (i) 该署已向乙女士发出道歉信；
- (ii) 该署已印制标准格式的通知书，发给那些并没有获医生证明为永久伤残的受助人，告诉他们在已评定可获发放伤残津贴的期间届满时，须再由医生评估其伤残程度；如有需要，该署还会再以口头向受助人解释有关情况；以及
- (iii) 该署已同意，倘若年老及伤残的受助人所提出的要求是合理的话，个案工作者在向医生或医务社会工作者发出身体状况评估表格，以便安排进行评估时，会在随文便笺中转达受助人的要求。

结语

11. 申诉专员欣悉，社署已就这宗投诉作出积极的响应，并立即采取补救或改善措施，改善服务的质素。

申诉专员公署

档案编号：OMB 1999/0667

一九九九年十一月