

個案撮要

有關社會福利署延誤處理傷殘津貼申請的投訴

投訴

投訴人指社會福利署(「社署」)延誤處理其妻的傷殘津貼申請。

事件經過

2. 二零零四年八月九日，投訴人妻子(「申請人」)申請傷殘津貼，她的申請由社署駐醫院的醫務社會服務部 A 女士負責跟進。A 女士隨即把醫療評估表格發給申請人的醫生，以評估申請人是否符合資格。

3. 九月十三日，醫生把評估表格交回 A 女士，確認申請人的資格，但 A 女士當時正在休假。

4. 九月下旬，A 女士復工。由於她要先處理積壓的工作，及兼顧一位休假同事的部分工作，故未有處理有關申請。

5. 約一個月後(即十月十五日)，A 女士將醫療評估報告寄往申請人所屬地區的社會保障辦事處(「社保辦事處」)，以便進一步處理申請。

6. 十月下旬，申請人因病情惡化去世。同日稍後時間，社保辦事處 B 女士嘗試聯絡投訴人，安排辦理其餘的申請手續，才獲知申請人已去世。由於當時申請人尚未簽署傷殘津貼申請表和有關聲明，社署不能繼續處理她的申請。

7. 投訴人不滿社署經兩個多月後才指出申請欠簽署，認為該署有延誤處理之嫌。

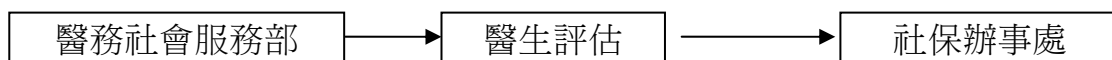
本署觀察所得及意見

8. 社署在處理這宗申請時確有延誤。當 A 女士於十月十五日跟進申請時，已距離醫生簽署評估報告後一個多月；而當社保辦事處人員嘗試聯絡投訴人，以辦理其餘的申請手續時，整個過程已超逾兩個半月，申請人因而未能獲發傷殘津貼。

9. 職員休假或兼顧其他同事的職務常會發生，但社署應作適當的行政安排，以確保能適時處理緊急或有時限的申請。

10. 本署注意到，不同申請渠道亦會影響申請處理時間。社署容許市民用兩個途徑申請傷殘津貼：向就診醫院內的社署醫務社會服務部申請，或直接向社保辦事處申請。流程分別如下：

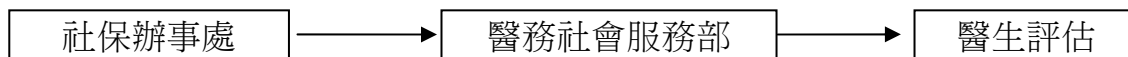
(甲) 經醫務社會服務部



安排醫生評估，申請表仍未填寫。

填寫申請表，申請生效。如申請最終獲批，津貼會由接觸醫務社會服務部當日起計。

(乙) 經社保辦事處



填寫申請表，申請生效。如申請最終獲批，津貼會由此日起計。

安排醫生評估

11. 在本個案中，申請人是經醫務社會服務部申請津貼的，即流程（甲）。相對於流程（乙），其申請手續須待轉介至社保辦事處才算

完成。遺憾的是，她最終亦未及簽署申請表便已離世。

12. 本署認為，流程(甲)費時失事，兩個流程應該統一或迅速改善。

13. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴**成立**。

社署的改善計劃

14. 社署已訂出以下改善計劃：

- (一) 明確訂定服務指標，列明接受申請後須安排醫生作醫療評估及把評估報告轉交社保辦事處的時限；
- (二) 訂立清晰的監察制度，以確保各組別主管會妥善處理休假同事的工作；
- (三) 透過培訓加強員工對工作緩急先後的警覺性和敏感度。

本署的建議

15. 本署對上述計劃表示支持，並建議社署：

- (一) 就有關失誤向投訴人致歉；
- (二) 盡快落實上述改善計劃；
- (三) 修訂流程(甲)，容許並建議所有申請人盡早填寫及簽署申請表格，無須等待醫生完成評估報告，以避免類似問題再出現。

16. 社署同意執行上述三項建議，本署將跟進落實詳情。

申訴專員公署
二零零五年六月