

## 个案撮要

### 有关社会福利署延误处理伤残津贴申请的投诉

#### 投诉

投诉人指社会福利署（「社署」）延误处理其妻的伤残津贴申请。

#### 事件经过

2. 二零零四年八月九日，投诉人妻子（「申请人」）申请伤残津贴，她的申请由社署驻医院的医务社会服务部 A 女士负责跟进。A 女士随即把医疗评估表格发给申请人的医生，以评估申请人是否符合资格。
3. 九月十三日，医生把评估表格交回 A 女士，确认申请人的资格，但 A 女士当时正在休假。
4. 九月下旬，A 女士复工。由于她要先处理积压的工作，及兼顾一位休假同事的部分工作，故未有处理有关申请。
5. 约一个月后（即十月十五日），A 女士将医疗评估报告寄往申请人所属地区的社会保障办事处（「社保办事处」），以便进一步处理申请。
6. 十月下旬，申请人因病情恶化去世。同日稍后时间，社保办事处 B 女士尝试联络投诉人，安排办理其余的申请手续，才获知申请人已去世。由于当时申请人尚未签署伤残津贴申请表和有关声明，社署不能继续处理她的申请。
7. 投诉人不满社署经两个多月后才指出申请欠签署，认为该署有延误处理之嫌。

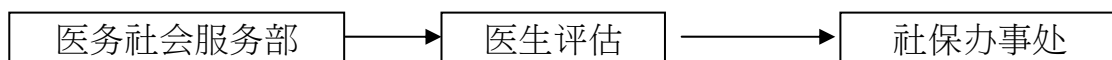
## 本署观察所得及意见

8. 社署在处理这宗申请时确有延误。当 A 女士于十月十五日跟进申请时，已距离医生签署评估报告后一个多月；而当社保办事处人员尝试联络投诉人，以办理其余的申请手续时，整个过程已超逾两个半月，申请人因而未能获发伤残津贴。

9. 职员休假或兼顾其它同事的职务常会发生，但社署应作适当的行政安排，以确保能适时处理紧急或有时限的申请。

10. 本署注意到，不同申请渠道亦会影响申请处理时间。社署容许市民用两个途径申请伤残津贴：向就诊医院内的社署医务社会服务部申请，或直接向社保办事处申请。流程分别如下：

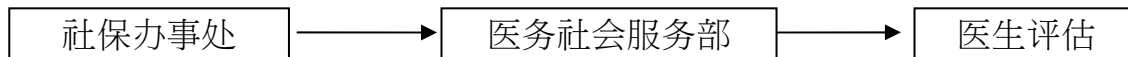
### (甲) 经医务社会服务部



安排医生评估，申请表仍未填写。

填写申请表，申请生效。  
如申请最终获批，津贴会由接触医务社会服务部当日起计。

### (乙) 经社保办事处



填写申请表，申请生效。  
如申请最终获批，津贴会由此日起计。

安排医生评估

11. 在本个案中，申请人是经医务社会服务部申请津贴的，即流程（甲）。相对于流程（乙），其申请手续须待转介至社保办事处才算

完成。遗憾的是，她最终亦未及签署申请表便已离世。

12. 本署认为，流程（甲）费时失事，两个流程应该统一或迅速改善。

13. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉**成立**。

### **社署的改善计划**

14. 社署已订出以下改善计划：

- （一）明确订定服务指标，列明接受申请后须安排医生作医疗评估及把评估报告转交社保办事处的时限；
- （二）订立清晰的监察制度，以确保各组别主管会妥善处理休假同事的工作；
- （三）透过培训加强员工对工作缓急先后的警觉性和敏感度。

### **本署的建议**

15. 本署对上述计划表示支持，并建议社署：

- （一）就有关失误向投诉人致歉；
- （二）尽快落实上述改善计划；
- （三）修订流程（甲），容许并建议所有申请人尽早填写及签署申请表格，无须等待医生完成评估报告，以避免类似问题再出现。

16. 社署同意执行上述三项建议，本署将跟进落实详情。

**申诉专员公署**  
**二零零五年六月**