

主席：

就社會福利署之「員工申訴機制」及「醫療收費減免機制」問題，涉案社工以其個案(下稱 C 社工)，提出了相關申訴及質疑：

(一) 社會署對員工的申訴機制：

- 1.1 社會署源用公務員的申訴機制，員工可以書面或口頭向上司投訴不公平待遇，而上司則必須進行調查。但在執行上，C 社工則曾投訴達 6 次之多，由 2004 年 7 月初到 2005 年 8 月底。但其直屬上司並沒有向申訴員工作任何接觸及電話了解，故質詢有關調查制度的可信性。
- 1.2 至 2005 年 9 月 6 日，社會署總部指 C 社工懷疑患有精神病，故此後沒有任何正面回覆及跟進，最後醫療報告指出 C 社工並沒有患上精神病。
- 1.3 C 社工認為申訴機制容易被上司濫用，由其向上司申訴至今，對於上司的指控，C 社工從沒有答辯的空間，更沒有第三者處理其個案，這令 C 社工得不到客觀而又公平的結果。在 2004 年 7 月初 C 社工第一次向其上司(黃大仙及西貢專員)投訴，專員於 8 月初回覆 C 社工，在沒有向 C 社工了解下，專員指其投訴因理據而不成立，更普事主小心不可濫用機制。
- 1.4 C 社工表示專員為其考核的批核上司，但 3 年來沒有夫出正式會面，了解其工作。事件發生後，亦沒有向其進一步了解情況。現時 C 社工個案正處於等待結果階段。

(二) 醫療收費減免機制問題：

- 2.1 C 社工認為，就申訴專員的報告，雖然制度出現一定問題，但嚴謹執行者，容易招致投訴，令士氣低落。但執行員工按上司意願來者不拒，則影響社會公眾服務的公平性，令前線員工站於兩難階段。而社會署必須正視問題。

— 社工

2006 年 5 月 15 日

一些君小姐，因本人個人電腦的問題，現以手寫，敬希諒解。

一、社署對員工的申訴和制，

\* 社署源用公務員的申訴和制，員工可以書面或口頭向上司投訴不公平待遇，而上司必須要調查。

\* 在執行上，以我的例子，我投訴了六次，由2004年7月初到2005年8月尾，但上司並沒有調查。每一次只是隔二至三月答覆，內容都是指上司的行爲有程。以我的例子，員工投訴，上司可以不作調查，亦不向投訴的員工作任何解接觸。連起碼電話，電郵的詢問也沒有。

\* 到了2005年8月6日總部的官員指我精神可耐有問題，所以後再次的投訴不作答覆。

\* 社署的員工申訴和制，是一個沒有調查便作答覆的和制，也是一個沒有審查和制，也是一個如果認為員工本身有問題，而答也不答的和制。

\* 這種和制，很容易被上司濫用。只認為不調查隔二至三個月內期限答覆就是完成投訴和制的承諾。員工並沒有再申訴的權利。

\* 在2004年7月初我第一次投訴上司後(向黃小姐及西區專員)在8月初專員回覆，之前沒有任何電話、電郵或其他接觸，反指投訴沒理據，並警告我不可濫用和制。第一次用此和制，卻覺得上司沒有調查事情，便跟警告會被紀律處分。這是這個和制對員工不公平的例子之一。

\* 最後，以我為例，專員作為我員工考核的批核上司，三年來從未面見過，上下溝通的機會是完全沒有。<sup>2005年8月</sup>專員以我的精神問題拒絕我要求會面。雖然後來證實我十分正當，他也不接見我。

## 收費減免機制如被濫用對公眾利益的影响

如申訴專員公署所言，如機制被濫用，則

- \* 不用交費/減費者長期佔用病床，不必要的使用急症室/專科門診/日間醫院/普通科門診等，令有需要者未能在病院接受適切治療，而門診輪候時間增加。
- \* 公帑流失，連十分一百分比的成本也收不到，增加醫療收費加價的壓力。
- \* 如果來者不拒，其他人士如知情，當如濫用綜援情況一樣，對其他誠實付款者不公平，對納稅人也不公平。
- \* 對社工方面，嚴謹辦事者拒絕不合資格者減免，可容易招致投訴，令士氣低落。這間接做成不良影响。如怕被投訴而來者不拒，則影响對公眾服務的公平性。