

Scope of Social Security Appeal

1. An appeal can be lodged with the Social Security Appeal Board (the Board) against the decision(s) of the Director of Social Welfare in respect of any of the following matters under the Comprehensive Social Security Assistance, Social Security Allowance and Traffic Accident Victims Assistance Schemes :-
 - (i) the refusal of any payment;
 - (ii) the amount of payment offered;
 - (iii) the date from which payment was offered;
 - (iv) the issuing of payment to a person other than the applicant.

Appellants

2. The following categories of persons have the right of appeal:
 - (i) an applicant for or a recipient of a social security benefit under any one of the schemes mentioned above (who may delegate his next-of-kin through the power of attorney to lodge the appeal on his behalf);
 - (ii) an appointee acting on behalf of an applicant or a recipient who is aged below 18 or who has been medically certified to be unfit to make a statement on his own;
 - (iii) the executor or the administrator, as proven by the production of "probate" or "letters of administration" granted respectively by the Court as evidence that he is a lawfully appointed personal representative of a deceased applicant or recipient;
 - (iv) the Official Administrator (the Registrar of the Court) administering the estate of a deceased applicant or recipient in a summary manner.

Constitution of the Board

3. The Chairman and members of the Board are non-officials appointed by the Chief Executive. An official of the Social Welfare Department is appointed by that Department to serve as Secretary to the Board who is responsible for providing secretarial services to the Board. The Secretary to the Board will also attend hearings, but he will not take part in decision making since he is not a member of the Board.

Appeal Procedures

4. An appeal by an applicant, a recipient (or his next-of-kin appointed through the power of attorney) or an appointee must be lodged within four weeks from the date of notification of the decision from the Director of Social Welfare. An appeal by the personal representative of a deceased applicant or recipient must be lodged within four weeks from the date of a grant of "probate" or "letters of administration" by the Court. In the case of summary administration by the Official Administrator, an appeal must be lodged within four weeks from the date of the getting in of the estate. The Chairman of the Board may allow late appeals if he considers that there were acceptable reasons for the delay.
5. To lodge an appeal, the appellant is required to complete an appeal form (in either English or Chinese) and forward it to the office of the Social Security Appeal Board or the Social Welfare Department Headquarters or any of the Social Security Field Units or the Traffic Accident Victims Assistance Section of the Social Welfare Department. (The addresses and telephone numbers are given in the Appendix.) Appeal forms are available at these offices and can also be downloaded from the Social Welfare Department homepage (<http://www.swd.gov.hk>).
6. If the appellant wishes to withdraw his appeal, he should complete and sign a withdrawal form.

Departmental reviews

7. When an appeal is received, the Secretary to the Board will examine the case. If it appears to him that there are sufficient grounds for a departmental review before the case is submitted to the Board, he will ask the supervisor of the Social Security Field Unit concerned or the Traffic Accident Victims Assistance

Section to review the case. If the supervisor decides to vary the decision, the appellant will be notified in writing of the new decision as well as his right to appeal against it. If the appellant is satisfied with the new decision, he may withdraw the appeal. If he remains dissatisfied, he may appeal against the new decision.

Processing of appeals

Appeals not involving the result of a medical assessment

8. The Board will normally hear the case within one month from the date of receipt of the appeal.
9. Both the appellant and the Director of Social Welfare are given the opportunity to present their case in writing prior to the hearing.
10. At the hearing, the appellant may choose to put forward his case personally and, subject to the appellant's request in writing and the consent of the Board, a friend or relative may also speak on his behalf. The Director of Social Welfare may also be represented at the hearing. No other persons will be allowed to be present at the hearing, and there will be no legal representation.
11. Hearings are informal and conducted in a language convenient to the appellant.

Appeals involving the result of a medical assessment

12. The Board will arrange with the Hospital Authority for the applicant or recipient to undergo a medical assessment to be processed by the Medical Assessment Board for social security appeals.

Decisions of the Board

13. The Board will either confirm the decision appealed against or vary that decision provided that such a decision conforms to approved social security policy.
14. Except for appeals which require the decision of a medical assessment board, the Board will reach a decision on an appeal on the basis of the facts presented to the Board. Its decision on a particular case will not constitute a precedent either for the Director of Social Welfare or for other cases coming before the Board.
15. In respect of appeals which require the decision of a medical assessment board, the Board will give its decision on the basis of the decision of the Medical Assessment Board for social security appeals.
16. The decision of the Board is final and the appellant has no further right of appeal. The Board, however, has the right to review its own decision when necessary.

Notification of Decisions

17. In respect of appeals which do not require the decision of a medical assessment board, the appellant and the Director of Social Welfare will be notified in writing of the decision of the Board normally within three weeks after the hearing. The Chairman of the Board may give reasons for the Board's decision if he so wishes, but is not obliged to do so.
18. In respect of appeals which require the decision of a medical assessment board, the appellant and the Director of Social Welfare will be notified in writing of the decision of the Board normally within three weeks after the receipt of the decision of the Medical Assessment Board for social security appeals.

Travelling Expenses incurred by Appellants

19. Appellants may claim reimbursement of travelling expenses incurred in lodging appeals and in attending Board hearings at the office of the Social Security Appeal Board. The amount of fares they can claim is limited to that charged by the cheapest mode of transport. However, claims in respect of a more expensive form of transport may be allowed for disabled appellants or appellants with mobility difficulties.



Hướng dẫn Khiếu nại An sinh Xã hội A Guide to Social Security Appeals





Phạm vi Khiếu nại An sinh Xã hội

1. Có thể gửi đơn khiếu nại lên Hội đồng Giải quyết Khiếu nại An sinh Xã hội (Hội đồng) phản đối (các) quyết định của Giám đốc Sở An sinh Xã hội về vấn đề bất kỳ dưới đây theo Chương trình Hỗ trợ An sinh Xã hội Toàn diện, Trợ cấp An sinh Xã hội và Hỗ trợ Nạn nhân Tai nạn Giao thông: -
 - (i) từ chối bất kỳ khoản thanh toán nào;
 - (ii) đã đưa ra số tiền thanh toán;
 - (iii) ngày đã cấp thanh toán;
 - (iv) thanh toán cho người không phải người nộp đơn.

Người khiếu nại

2. Những người dưới đây có quyền khiếu nại:
 - (i) người nộp đơn xin hoặc người hưởng trợ cấp an sinh xã hội theo chương trình bất kỳ nêu trên (người có thể viết giấy ủy quyền cho người thân của mình thay mặt người đó nộp đơn khiếu nại);
 - (ii) người được chỉ định thay mặt cho người nộp đơn hoặc người nhận trợ cấp dưới 18 tuổi hoặc người đã được chứng nhận về mặt y tế là không thể tự mình tuyên bố quyết định;
 - (iii) người thi hành di chúc hoặc quản lý di sản, có xuất trình “chứng thực di chúc” hoặc “thư ủy nhiệm quản lý” do Tòa án cấp để chứng minh anh ta là đại diện được chỉ định hợp pháp của người nộp đơn hoặc người nhận trợ cấp đã qua đời;
 - (iv) Người quản lý chính thức (Người đăng ký tại Tòa án) quản lý di sản của người nộp đơn hoặc người nhận trợ cấp đã qua đời theo cách nói ngắn gọn.

Tổ chức của Hội đồng

3. Chủ tịch và các thành viên trong Hội đồng không phải là cán bộ do Trường ban điều hành bổ nhiệm. Cán bộ của Sở An sinh Xã hội được Sở đó bổ nhiệm để phục vụ như thư ký cho Hội đồng để thực hiện công việc thư ký cho Hội đồng. Thư ký Hội đồng cũng sẽ tham dự các phiên điều trần, nhưng không tham gia ra quyết định bởi người đó không phải là thành viên Hội đồng.

Thủ tục Khiếu nại

4. Người nộp đơn, người nhận trợ cấp (hoặc người thân được chỉ định qua giấy ủy quyền) hoặc người được chỉ định phải nộp đơn khiếu nại trong vòng bốn tuần từ ngày có thông báo quyết định từ Giám đốc Sở An sinh Xã hội. Đơn khiếu nại của đại

diện cá nhân của người nộp đơn hoặc người nhận đã qua đời phải được nộp trong vòng bốn tuần kể từ ngày Tòa án cấp “chứng thực di chúc” hoặc “thư ủy nhiệm quản lý”. Trong trường hợp Người quản lý di sản chính thức quản lý, đơn khiếu nại phải được nộp trong vòng bốn tuần kể từ ngày nhận được di sản. Chủ tịch Hội đồng có thể chấp thuận khiếu nại muộn nếu xét thấy có lý do chậm trễ hợp lý.

5. Để nộp đơn, người khiếu nại phải hoàn thành đơn khiếu nại (bằng tiếng Anh hoặc tiếng Trung) và gửi đến văn phòng của Hội đồng Giải quyết Khiếu nại An sinh xã hội hoặc Trụ sở của Sở An sinh Xã hội hoặc bất kỳ Đơn vị An sinh Xã hội nào hoặc Bộ phận Hỗ trợ Nạn nhân Tai nạn Giao thông của Sở An sinh Xã hội. (Xem địa chỉ và số điện thoại trong Phụ lục.) Đơn khiếu nại có sẵn tại các văn phòng này và có thể tải xuống từ trang chủ của Sở An sinh Xã hội (<http://www.swd.gov.hk>).
6. Nếu muốn rút đơn, người khiếu nại phải hoàn thành và ký vào đơn xin rút khiếu nại.

Thực tục xử lý của Sở

7. Khi nhận được đơn khiếu nại, Thư ký Hội đồng sẽ xem xét vụ việc. Nếu thấy có đủ cơ sở để xử lý cấp sơ trước khi trình vụ việc lên Hội đồng, thư ký sẽ hỏi người giám sát của Đơn vị An sinh Xã hội liên quan hoặc Bộ phận Hỗ trợ Nạn nhân Tai nạn Giao thông để xem xét trường hợp. Nếu người giám sát muốn thay đổi quyết định sẽ thông báo cho người khiếu nại bằng văn bản về quyết định mới cũng như quyền khiếu nại của họ. Nếu hài lòng với quyết định mới, người khiếu nại có thể rút đơn. Nếu không hài lòng, người khiếu nại có thể khiếu nại lại quyết định mới.

Xử lý đơn khiếu nại

Khiếu nại không liên quan đến kết quả giám định y tế

8. Thông thường, Hội đồng sẽ xử lý vụ việc trong vòng một tháng kể từ ngày nhận đơn khiếu nại.
9. Cả người khiếu nại và Giám đốc Sở An sinh Xã hội đều có cơ hội trình bày trường hợp của mình bằng văn bản trước phiên điều trần.
10. Tại phiên điều trần, người khiếu nại có thể tự mình trình bày trực tiếp và bằng văn bản tùy thuộc vào yêu cầu của người đó và chấp thuận của Hội đồng, bạn bè hoặc người thân cũng có thể thay mặt người đó phát biểu. Giám đốc Sở An sinh Xã hội cũng có thể cử người đại diện tại phiên điều trần. Không ai và cũng không có đại diện pháp lý nào được phép có mặt tại phiên điều trần.
11. Các phiên điều trần được tiến hành không chính thức và được tiến hành bằng ngôn ngữ thuận tiện cho người khiếu nại.

Khiếu nại liên quan đến kết quả giám định y khoa

12. Hội đồng sẽ sắp xếp với Cơ quan Quản lý Bệnh viện để người nộp đơn hoặc người nhận trợ cấp được giám định y khoa do Hội đồng Giám định Y khoa về an sinh xã hội thực hiện.
- Phán quyết của Hội đồng**
13. Hội đồng sẽ xác nhận quyết định bị khiếu nại hoặc thay đổi quyết định đó miễn là phù hợp với chính sách an sinh xã hội đã được phê duyệt.
14. Ngoại trừ các khiếu nại yêu cầu quyết định của hội đồng giám định y khoa, Hội đồng sẽ đưa ra quyết định về việc khiếu nại trên cơ sở các thông tin bằng chứng trình bày trước Hội đồng. Quyết định của Hội đồng về một trường hợp cụ thể sẽ không tạo thành tiền lệ cho Giám đốc Sở An sinh xã hội hoặc cho các trường hợp khác có trước Hội đồng.
15. Đối với các khiếu nại cần có quyết định của hội đồng giám định y khoa, Hội đồng sẽ đưa ra quyết định trên cơ sở quyết định của Hội đồng Giám định Y khoa đối với các khiếu nại về an sinh xã hội.
16. Quyết định của Hội đồng là quyết định cuối cùng và không thể khiếu nại nữa. Tuy nhiên, Hội đồng có quyền xem xét lại quyết định của mình khi cần thiết.

Thông báo về các Quyết định

17. Các khiếu nại không cần quyết định của hội đồng giám định y khoa, người khiếu nại và Giám đốc Sở An sinh xã hội sẽ được thông báo bằng văn bản về phán quyết của Hội đồng thông thường trong vòng ba tuần sau phiên điều trần. Chủ tịch Hội đồng có thể đưa ra lý do cho quyết định của Hội đồng nếu muốn nhưng không bắt buộc.
18. Các khiếu nại yêu cầu quyết định của hội đồng giám định y khoa, người khiếu nại và Giám đốc Sở An sinh xã hội sẽ được thông báo bằng văn bản về phán quyết của Hội đồng thông thường trong vòng ba tuần sau khi nhận được quyết định của Hội đồng Giám định Y khoa đối với các khiếu nại về an sinh xã hội.

Chi phí đi lại Người khiếu nại phải chịu

19. Người khiếu nại có thể yêu cầu hoàn trả chi phí đi lại phát sinh khi nộp đơn khiếu nại và tham dự các phiên điều trần của Hội đồng tại văn phòng Hội đồng Giải quyết Khiếu nại An sinh Xã hội. Phí chi trả họ yêu cầu phải nằm trong giới hạn phí được tính theo phương thức vận tải rẻ nhất. Tuy nhiên, người khiếu nại khuyết tật hoặc gặp khó khăn khi di chuyển có thể yêu cầu chi trả ở mức phí của các hình thức vận chuyển đắt tiền hơn.