

个案撮要

投诉房屋署处事不当，将投诉人孙儿的户籍取消

投诉

投诉人是某公共屋 单位的户主。她于一九九六年与房屋署屋 办事处的一名职员会面时，该名职员要求她在一份文件上签署。但当她签署之后，该名职员马上告诉她，其孙儿的户籍已被取消。投诉人觉得该署处事不当，如果她知道签署的是有关取消与她同住的孙儿户籍的文件，她一定不会签署。投诉人声称儿子去世后，媳妇再婚及迁离，并签署同意书，委托她照顾孙儿。她认为该署处事不当，不应将她孙儿的户籍取消，故向本署投诉。

2. 本署取得投诉人同意后，最初是以『现处计划』方式把这宗个案转介房屋署处理。经审研该署回复投诉人的信件副本及有关数据后，申诉专员决定对这宗投诉进行调查。

调查结果及结论

3. 房屋署署长解释，如某名未成年的人为认可住户，而其合法监护人迁出公屋，一般而言，该署会要求该住户跟随他的合法监护人居住，并取消其户籍，以便他由监护人照顾，惟该署会因应个别住户的特殊情况，酌情处理。在此个案中，由于投诉人孙儿的父亲已去世，而他只有七岁，理应与其合法监护人亦即其母亲同住，而该名小童及其再婚母亲的户籍应一并取消。因此，屋 办事处职员与投诉人会面时，建议她取消孙儿的户籍，她当时并无提出异议，并自愿签署一份删除户籍表格，同意取消其孙儿的户籍。

4. 然而，本署并不接纳房屋署署长的解释。首先，该署有关删除／加入公屋户籍的现行政策及指引，并无规定未成年家庭成员的户籍在此情况下须予取消。再者，该署职员清楚知道该名小童一向居于该单位，并且是由投诉人照顾，但他没有顾及这些特殊情况，仍然建议投诉人将其孙儿的户籍取消，实在是不合情理，

而该屋 的管理阶层亦有违上述指引中酌情处理的原则及精神。

5. 本署得悉投诉人其后曾申请将孙儿重新加入户籍但不获批准，于是她转而向社会福利署求助，社会福利署署长经调查后亦去函房屋署署长，支持恢复投诉人孙儿的户籍，但却不获房屋署署长接纳，理由是投诉人的孙儿应由其母亲照顾，及投诉人并非其孙儿的合法监护人。

6. 投诉人其后再度申请恢复孙儿的户籍，但房屋署再次拒绝申请而只批准她的孙儿在该单位暂住六个月，并劝谕她申请法律援助，以便取得孙儿的合法监护权。该署会在六个月后覆检她的个案，如确定其孙儿实有需要由她照顾，才会考虑将他重新加入户籍。本署认为该署拒绝投诉人的申请及只批准该名小童暂住的做法，并不合情理，而且不必要地使到年老的户主感到不安和无助。

7. 本署欣悉房屋署终于恢复投诉人孙儿的户籍，理由是他仍然与投诉人同住及需要投诉人继续照顾。尽管如此，本署认为房屋署当初没有必要建议及批准投诉人自愿删除其孙儿的户籍。该署其后多次拒绝恢复户籍的要求，只准其孙儿暂住，结果给投诉人带来一年多不必要的困扰及焦虑。

8. 本署认为房屋署在处理这宗个案时多次犯了错。事实上，这宗投诉完全是可以避免和及早解决的。本署认为除非该投诉人的孙儿不再与她同住，否则实在没有必要取消他的户籍。再者，在收到恢复户籍的申请后，房屋署理应从速覆检该个案及更正有关决定，而不应仍然坚持不合理的决定；这样做只会令投诉人一直感到不安和困扰，对她极不公平，更对房屋署以关怀居民为本的服务承诺带来负面影 。经考虑上述各点后，申诉专员认为这宗投诉是成立的。

建议

9. 申诉专员提出下列建议，供房屋署署长考虑：
- a) 就该署给投诉人带来的困扰及焦虑，作书面道歉；以及
 - b) 覆检有关未成年家庭成员遭删除／加入公屋户籍的现行指引，研究是否有不足之处，以免日后有同类的投诉。

房屋署署长的回应

10. 房屋署署长同意报告的结论和建议。

结语

11. 申诉专员欣悉房屋署署长最终能从善如流，恢复投诉人孙儿的户籍，并向投诉人作出书面道歉及接纳本署其他建议。

申诉专员公署

档案编号：OMB1997/0446

一九九七年十月

IL/WA