

个案撮要

投诉房屋署在清拆临时房屋区行动中迟迟才发放住户搬迁津贴

投诉

投诉人于一九九六年十月投诉房屋署，指该署在一九九六年八月他从临时房屋区迁往公共屋 后，迟迟才发放住户搬迁津贴给他。

2. 本署初时是根据「机构内部投诉处理计划」把这宗投诉转介房屋署，由该署直接回复投诉人，但申诉专员审研该署的覆函后，决定基于公众利益对投诉展开调查，以期房屋署在发放住户搬迁津贴给有需要住户方面的效率得到改善。

调查结果及结论

3. 由于投诉人是因为房屋遭到清拆而入住公共屋，并非出于自愿，故此根据现行的清拆政策，是有权取得特惠住户搬迁津贴。投诉人原居于沙田某临时房屋区，由于该临时房屋区须予清拆，投诉人接受安置，并于一九九六年七月十五日签订租约。虽然投诉人多番查询房屋署，要求早日发放住户搬迁津贴，但一直没有收到有关款项。

4. 房屋署表示，在一般情况下，在住户签订租约后四至六星期内，该署便能发放住户搬迁津贴。在这宗个案中，引致投诉的主因，在于事涉期间，住户搬迁津贴额曾作出调整，新津贴额生效日期是一九九六年七月十九日。这次调整引致该署须在同一时间处理大量个案，因而对发放津贴予投诉人一事造成影响。

5. 经调查这宗投诉后，本署有如下调查及观察所得：

(a) 房屋署一九八三／八四年度第 8 号财务训令订明，在户主签订租约后，迁置屋 的房屋事务经理便须把财务组准备的支票交付住户。因此，投诉人理应在一九九六年七月十五日签订租约后，便可收到住户搬迁津贴。可是，房屋事务经理（公屋编配）（一）要到一九九六年七月十五日才把住户搬迁津贴付款纪录表送交财务组。由于财务组通常需要两星期左右才能备妥支票，故此这次即使住户搬迁津贴额未有调整，房屋署也无法在一九九六年七月十五日投诉人签订租约之时，付款给他。

(b) 房屋署解释，由于住户搬迁津贴在一九九六年七月作出调整，临屋清拆股须重新拟就大量住户搬迁津贴付款纪录表，因此引致延误发放津贴。

(c) 就投诉人这宗个案而言，临屋清拆股要经过两个多月，才重新备妥付款纪录表，并要到一九九六年十月

五日，投诉人向迁置屋 投诉后，才于一九九六年十月七日把他那份付款纪录表送交财务组。最后，投诉人要在一九九六年十月十一日始收到付款支票。

6. 根据上文第 5 段所载列的调查所得，本署认为这次发放住户搬迁津贴一事有所延误，并非纯粹因调整津贴额所致。即使津贴额没有调整，房屋署也无法遵照该署上述财务训令的规定，在投诉人签订租约后，随即把津贴发放给他。

7. 就这宗个案而言，本署认为房屋署应该对支取津贴的人士多加关心和体谅，先行按照旧有津贴额发放津贴，以解他们燃眉之急，稍后才按新订津贴额调整津贴。发放住户搬迁津贴，用意是为受清拆影响人士提供及时的援助。付款时间若有延误，便会令这项措施原意尽失。经考虑上述各点后，申诉专员的结论是，这宗投诉是成立的。