

## 個案撮要

投訴房屋署拖延處理投訴人以健康理由提出的邨外調遷申請。

### 投訴

投訴人現年 69 歲，與四名子女同住一公屋屋邨單位，她因雙腳膝蓋退化，上落樓梯有困難，遂於一九九七年四月十七日致函屋邨辦事處，以健康理由要求遷往其他屋邨。同年八月，房屋事務主任建議她考慮擴大所選區域，並指出調遷手續需時半年至一年。她等候逾一年，其間她指稱曾多次致電屋邨辦事處詢問申請的結果，但屋邨職員及副房屋事務經理均沒有明確的答覆，並曾把電話掛斷。在六月十九日，她再致電詢問此事，職員答允在一星期內遞送「特別調遷」申請表格到她的單位。過了一星期，她仍未收到該份表格。因此，她向本署作出投訴。

## 房屋署提供的資料

2. 根據邨外調遷的政策和程序，住戶如因健康問題不能繼續在其現居單位居住，可申請遷往同一屋邨，或同類型屋邨另一個大小及類型相若的單位，但須提出足夠理由及證明。屋邨辦事處職員於接獲住戶要求調遷後，會約見申請人，並進行家訪，以核實他所提交的資料及評定是否需要調遷。在完成核實工作後，職員便會通知申請人填寫「特別調遷」申請表格，再交由該署申請科公屋編配股跟進。

3. 該署表示，一般的調遷申請，在七個工作天內可給予申請人初步答覆。該署核實所有資料後，約需兩個月時間處理申請。然而，若申請人堅持遷往較少空置單位的屋邨或拒絕考慮其他屋邨，則申請人需要等候較長時間。

4. 屋邨辦事處職員於一九九七年五月底要求投訴人提供健康證明支持她的申請，她於同年六月中旬遞交醫生證明文件，證明她因腳患不宜上落樓梯及斜坡。職員查悉她現居的

單位位於有電梯的層數，所住樓宇亦有車輛通道可達，理應無礙她的健康。由於她堅持申請邨外調遷，職員於同年八月初再次要求她遞交足夠的醫生證明文件，以證明她確有邨外調遷的需要。投訴人於同年八月底遞交醫生證明文件，表示她除腳患外，精神狀態亦未如理想，醫生並建議該署考慮她的個人住屋需要，給予安排調遷。

5. 當房屋事務經理審批這宗個案時，却察覺戶籍內住戶的四名子女均已年逾 35 歲，可能已婚及遷出居住，所以指示職員調查該單位的住用情況。職員遂於一九九七年十月起展開多次調查。直至一九九八年六月二十五日職員才安排她填寫「特別調遷」申請表格及有關聲明書。該經理於同年七月三十一日與她面談時告訴她，已就她的投訴進行調查，並就未能迅速處理她的個案，以及因溝通不足而令她感到不安，向她致歉，她經解釋後已表示滿意。

6. 該署承認，調查工作至一九九八年六月才完成，其間確有延誤，當房屋事務經理知悉個案進展緩慢，已敦促有關職員從速跟進，並口頭警誡及訓令他們須對調查工作的程序

及方法作出檢討。

7. 該署指出，已於一九九八年八月五日和二十七日，以及十月十六日先後三次編配單位給投訴人。但她分別以層數太低及鄰近垃圾房為理由，拒絕接受首兩次的編配建議。在第三次編配時，她提出取消租約，要求分配較大的單位。

8. 房屋事務經理已就她投訴電話遭掛斷一事進行調查，調查結果顯示，有關職員在接獲她的電話查詢時，已簡略向她解釋個案的進展情況，或因溝通不足，使她誤會遭掛線。有關職員一向表現良好，他們在處理這宗個案時，為了確保公屋資源不會被濫用，故需展開詳盡的調查。此外，當時屋邨正值「公屋住戶資助」政策的申報周期，有關職員需應付大量的入息申報個案，工作較為繁重。另外，有關職員處理類似個案經驗不足，其間遇到困難時，沒有立即向上司請示，致令跟進調查工作出現延誤，但他們並無故意留難或不禮貌對待投訴人。

## 意見及結論

9. 本署審研房屋署所提交的資料、檔案及現行的一般調遷申請政策及程序後注意到，房屋署為了確定該單位的住用情況及確保房屋資源不會被濫用，必須根據既定政策和程序，對住戶進行審慎的調查，這是不容置疑的。但根據房屋署的《屋邨管理工作守則》所載，有關的調遷申請手續約需一至兩個月便能完成。本署認為，房屋署不能以跟進工作較一般個案繁複及需時，或需應付大量入息申請表為理由，辯說需要長達八個月的時間進行住用情況調查工作，而有關調查應在較早時間進行。投訴人由遞交調遷申請信至第一次獲編配單位，共等候了 16 個月。

10. 再者，當投訴人多次致電查詢其申請的進展情況時，職員有責任向她解釋個案的進展情況和有關手續，但職員卻未能作出適當的回應或加速處理；否則，投訴人的不滿當可減輕，也許這宗投訴是可以避免的。至於投訴人指稱受到不禮貌的對待，該署表示沒有證據支持該項投訴，在這一對一各執一詞的情況下，本署認為並無足夠理據支持該項指稱。

11. 經考慮上述各點後，申訴專員認為這宗投訴是成立的。申訴專員非常關注有關屋邨辦事處職員既沒有因應投訴人的急切需要，以服務為本的精神從速處理，亦沒有按照《屋邨管理工作守則》內的指導性時限跟進這宗個案。申訴專員希望房屋署從速為投訴人作出適當的安排，而她亦應接受合理的編配，以免浪費公屋資源。

#### 建議

12. 申訴專員建議房屋署署長就處理屋邨住戶的調遷申請事宜，考慮加強監察個案的進度，並發布指引給屋邨辦事處的職員，使他們有所依循，從而改善服務質素。

## 房屋署署長的回應

13. 房屋署署長不同意本署指該署「職員於十月在呈交這宗外調申請個案予房屋事務經理批核時，並未確定單位的住用情況」及「這段期間的延誤是不應該出現的」的評論。此外，該署表示，投訴人直至一九九七年八月底才遞交所需文件，調查工作至此方可正式展開。因此，調查報告內的 16 個月應改為 12 個月。在這個案中，該署曾作出多次編配，而她於接受編配單位後，又取消單位的租約，並要求分配較大單位。由此證明，她的調遷需要並非急切。該署表示，《屋邨管理工作守則》內的指引已相當清晰，要就此類個案設定進度時間表並不適當，有關職員的服務表現只屬個別偏差。該署建議申訴專員考慮將這宗投訴評為部分成立。

## 結語

14. 本署注意到，既然該署職員在一九九七年八月期間的數次探訪均未能遇上戶主及其家人，則不應在未能確實知悉

該單位的住用情況下，便呈交報告予上司審核，這樣做是不恰當的。事實上，該名職員是在房屋事務經理作出指示後，再進行調查。至於「這段期間的延誤是不應該出現的」的評論，本署是指房屋事務主任於一九九八年三月二十三日呈交有關檔案，副房屋事務經理卻於同年六月十九日才完成審閱有關檔案，然後指示職員跟進，其間確實是有所延誤。

15. 由於投訴人在一九九七年四月十七日遞交調遷申請信，在一九九八年八月五日才獲第一次編配單位，其間確實等候了共 16 個月，因此，調查報告的原文並沒有偏離事實。再者，投訴人是有權不接受她認為不合適的單位的，故不能說投訴人的調遷需要並不急切。無論如何，房屋署都不應延誤處理其申請。由於處理住戶的調遷申請是各屋邨辦事處的日常工作，因此，為免日後再發生同類的事件，房屋署實有必要考慮加強監察個案的進度，並發布指引，提示有關的辦事處及職員，使他們有所依循。



16. 基於上述理由，申訴專員認為本調查報告的結論及建議應維持不變，並希望房屋署盡早跟進及推行有關建議。

申訴專員公署

檔號：OMB 1998/1701

一九九九年三月

IL/PLSW/MP/kl