

## 个案撮要

投诉房屋署拖延处理投诉人以健康理由提出的 外调迁申请。

### 投诉

投诉人现年 69 岁，与四名子女同住一公屋屋 单位，她因双脚膝盖退化，上落楼梯有困难，遂于一九九七年四月十七日致函屋 办事处，以健康理由要求迁往其他屋 。同年八月，房屋事务主任建议她考虑扩大所选区域，并指出调迁手续需时半年至一年。她等候逾一年，其间她指称曾多次致电屋 办事处询问申请的结果，但屋 职员及副房屋事务经理均没有明确的答复，并曾把电话挂断。在六月十九日，她再致电询问此事，职员答允在一星期内递送「特别调迁」申请表格到她的单位。过了一星期，她仍未收到该份表格。因此，她向本署作出投诉。

## 房屋署提供的数据

2. 根据 外调迁的政策和程序，住户如因健康问题不能继续在其现居单位居住，可申请迁往同一屋 ，或同类型屋 另一个大小及类型相若的单位，但须提出足够理由及证明。屋 办事处职员于接获住户要求调迁后，会约见申请人，并进行家访，以核实他所提交的数据及评定是否需要调迁。在完成核实工作后，职员便会通知申请人填写「特别调迁」申请表格，再交由该署申请科公屋编配股跟进。

3. 该署表示，一般的调迁申请，在七个工作日内可给予申请人初步答复。该署核实所有数据后，约需两个月时间处理申请。然而，若申请人坚持迁往较少空置单位的屋 或拒绝考虑其他屋 ，则申请人需要等候较长时间。

4. 屋 办事处职员于一九九七年五月底要求投诉人提供健康证明支持她的申请，她于同年六月中旬递交医生证明文件，证明她因脚患不宜上落楼梯及斜坡。职员查悉她现居的

单位位于有电梯的层数，所住楼宇亦有车辆通道可达，理应无碍她的健康。由于她坚持申请外调迁，职员于同年八月初再次要求她递交足够的医生证明文件，以证明她确有外调迁的需要。投诉人于同年八月底递交医生证明文件，表示她除脚患外，精神状态亦未如理想，医生并建议该署考虑她的个人住屋需要，给予安排调迁。

5. 当房屋事务经理审批这宗个案时，察觉户籍内住户的四名子女均已年逾 35 岁，可能已婚及迁出居住，所以指示职员调查该单位的住用情况。职员遂于一九九七年十月起展开多次调查。直至一九九八年六月二十五日职员才安排她填写「特别调迁」申请表格及有关声明书。该经理于同年七月三十一日与她面谈时告诉她，已就她的投诉进行调查，并就未能迅速处理她的个案，以及因沟通不足而令她感到不安，向她致歉，她经解释后已表示满意。

6. 该署承认，调查工作至一九九八年六月才完成，其间确有延误，当房屋事务经理知悉个案进展缓慢，已敦促有关职员从速跟进，并口头警诫及训令他们须对调查工作的程序

及方法作出检讨。

7. 该署指出，已于一九九八年八月五日和二十七日，以及十月十六日先后三次编配单位给投诉人。但她分别以层数太低及邻近垃圾房为理由，拒绝接受首两次的编配建议。在第三次编配时，她提出取消租约，要求分配较大的单位。

8. 房屋事务经理已就她投诉电话遭挂断一事进行调查，调查结果显示，有关职员在接获她的电话查询时，已简略向她解释个案的进展情况，或因沟通不足，使她误会遭挂线。有关职员一向表现良好，他们在处理这宗个案时，为了确保公屋资源不会被滥用，故需展开详尽的调查。此外，当时屋  
正值「公屋住户资助」政策的申报周期，有关职员需应付大量的入息申报个案，工作较为繁重。另外，有关职员处理类似个案经验不足，其间遇到困难时，没有立即向上司请示，致令跟进调查工作出现延误，但他们并无故意留难或不礼貌对待投诉人。

## 意见及结论

9. 本署审研房屋署所提交的数据、档案及现行的一般调迁申请政策及程序后注意到，房屋署为了确定该单位的住用情况及确保房屋资源不会被滥用，必须根据既定政策和程序，对住户进行审慎的调查，这是不容置疑的。但根据房屋署的《屋 管理工作守则》所载，有关的调迁申请手续约需一至两个月便能完成。本署认为，房屋署不能以跟进工作较一般个案繁复及需时，或需应付大量入息申请表为理由，辩说需要长达八个月的时间进行住用情况调查工作，而有关调查应在较早时间进行。投诉人由递交调迁申请信至第一次获编配单位，共等候了 16 个月。

10. 再者，当投诉人多次致电查询其申请的进展情况时，职员有责任向她解释个案的进展情况和有关手续，但职员却未能作出适当的响应或加速处理；否则，投诉人的不满当可减轻，也许这宗投诉是可以避免的。至于投诉人指称受到不礼貌的对待，该署表示没有证据支持该项投诉，在这一对一各执一词的情况下，本署认为并无足够理据支持该项指称。

11. 经考虑上述各点后，申诉专员认为这宗投诉是成立的。

申诉专员非常关注有关屋 办事处职员既没有因应投诉人的急切需要，以服务为本的精神从速处理，亦没有按照《屋 管理工作守则》内的指导性时限跟进这宗个案。申诉专员希望房屋署从速为投诉人作出适当的安排，而她亦应接受合理的编配，以免浪费公屋资源。

## 建议

12. 申诉专员建议房屋署署长就处理屋 住户的调迁申请事宜，考虑加强监察个案的进度，并发布指引给屋 办事处的职员，使他们有所依循，从而改善服务质素。

## 房屋署署长的回应

13. 房屋署署长不同意本署指该署「职员于十月在呈交这宗外调申请个案予房屋事务经理批核时，并未确定单位的住用情况」及「这段期间的延误是不应该出现的」的评论。此外，该署表示，投诉人直至一九九七年八月底才递交所需文件，调查工作至此方可正式展开。因此，调查报告内的 16 个月应改为 12 个月。在这个案中，该署曾作出多次编配，而她于接受编配单位后，又取消单位的租约，并要求分配较大单位。由此证明，她的调迁需要并非急切。该署表示，《屋管理工作守则》内的指引已相当清晰，要就此类个案设定进度时间表并不适当，有关职员的服务表现只属个别偏差。该署建议申诉专员考虑将这宗投诉评为部分成立。

## 结语

14. 本署注意到，既然该署职员在一九九七年八月期间的数次探访均未能遇上户主及其家人，则不应在未能确实知悉

该单位的住用情况下，便呈交报告予上司审核，这样做是不恰当的。事实上，该名职员是在房屋事务经理作出指示后，再进行调查。至于「这段期间的延误是不应该出现的」的评论，本署是指房屋事务主任于一九九八年三月二十三日呈交有关档案，副房屋事务经理却于同年六月十九日才完成审阅有关档案，然后指示职员跟进，其间确实是有所延误。

15. 由于投诉人在一九九七年四月十七日递交调迁申请信，在一九九八年八月五日才获第一次编配单位，其间确实等候了共 16 个月，因此，调查报告的原文并没有偏离事实。再者，投诉人是有权不接受她认为不合适的单位的，故不能说投诉人的调迁需要并不急切。无论如何，房屋署都不应延误处理其申请。由于处理住户的调迁申请是各屋办事处的日常工作，因此，为免日后再次发生同类的事件，房屋署实有必要考虑加强监察个案的进度，并发布指引，提示有关的办事处及职员，使他们有所依循。



16. 基于上述理由，申诉专员认为本调查报告的结论及建议应维持不变，并希望房屋署尽早跟进及推行有关建议。

申诉专员公署

档号：OMB 1998/1701

一九九九年三月

IL/PLSW/MP/kl