

## 個案摘要

投訴房屋署 (a)延誤了五個多月才通知投訴人已取消其公屋申請；以及(b)在處理他的來信時有失當之處

### 投訴

投訴人指稱，他在一九九七年十一月二十日前往房屋署辦理審核入住長者公屋資格的手續，然而他的收入已超過限額，房屋署人員告知他，他的公屋申請會被取消，但他可於一年後要求恢復申請公屋資格。可是，在去年四月底，即事隔半年後，他才收到房屋署的來信，載明取消申請的日期為去年三月五日，並不是一九九七年十一月二十日。投訴人認為房屋署延誤了五個多月才通知他，說他不合資格，以致推遲了他恢復原來的申請的日期。

2. 投訴人聲稱，他曾於去年五月二十一日及九月九日親自前往房屋署遞交信件，指出該署應在一九九七年十一月二十日起計一年後恢復他原來的申請。該署人員當時在信件副本上加蓋收件日期，但房屋署後來卻說沒有收到他的信件。投訴人於是向申訴專員作出投訴。

### 房屋署提供的資料

#### (a)點投訴

3. 一般來說，房屋署審核每宗申請個案（由接見申請人日期至發信通知他審核的結果）需時約兩個月。事實上，接

見人員不可能在接見時核實申請人提供的資料，並且批核申請，他還要撰寫報告，作出建議，以便其上司覆檢及批核。房屋署在《服務標準》中亦已述明，假如申請人提交的資料齊備，房屋署會在約見後兩個月內通知申請人他是否符合申請公屋資格。

4. 投訴人於一九九六年四月二十九日根據「高齡單身人士優先配屋計畫」申請公屋，房屋署申請組於一九九七年十一月二十日與投訴人面晤，向他收集及核對申請所需的資料，繼而該組的副房屋事務經理會按次序審核他的申請及接見人員提交的報告，去年三月五日副房屋事務經理核實投訴人的入息已超逾既定限額後，因此批核取消他的申請。房屋署在去年四月二十九日向投訴人發出取消申請的通知信，並以去年三月五日為取消申請的日期。

5. 最新的發展，投訴人已于本年三月四日致函房屋署，要求恢復他原來的申請。該署隨後于本年三月五日恢復他原來的申請書。

#### (b)點投訴

6. 去年十二月，投訴人致函房屋署署長就同一事項作出投訴，並夾附了他聲稱在較早時於去年五月二十一日及九月九日遞交該署的信件的複印本，房屋署至此始得悉他可能曾經透過「高齡人士詢問處」提交書面查詢，於是立即翻查所有有關記錄，但仍沒法找到這兩封信。就處理此事有所疏忽，房屋署已于本年一月底致函向投訴人道歉。

#### 調查結果及結論

##### (a)點投訴

7. 就這宗個案而言，有關的審核工作（由接見申請人日

期至發信通知他審核的結果)需時五個多月。該署解釋,接見人員在接見申請人後須撰寫報告,以便其上司覆檢及批核。副房屋事務經理于去年三月五日,即接見投訴人三個半月後,才完成審核工作,繼而通知申請人他的申請已被取消。對於所有申請公屋個案,均以副房屋事務經理完成審核工作的日期為接受或取消申請的日期。這是既定的程式,適用於所有的申請,對投訴人並無不公平的地方。

8. 然而,房屋署沒有依據部門訂定的《服務標準》,在接見投訴人後兩個月內通知他審核的結果,確實需時太久及有所延誤。該署解釋,申請組當時需要處理的個案很多,加上新年前後的若干長假期,才影響了整體的工作進度。不過,房屋署已在兩個月內向投訴人發出簡覆,說明正在審核他的個案,因此,投訴人是知道該署仍在審核他的個案。

9. 至於申請組在完成審核工作後仍需時一個多月才發信通知投訴人,房屋署解釋,當時該組沒有電腦「連線」的設施。然而,通知書是一份固定形式檔,處理常式理應甚簡單。本署認為,申請組在決定取消申請一個多月後,才發出通知書,確實有所延誤。此外,在去年一月十九日首次簡覆投訴人後,申請組再沒有與投訴人聯絡,亦沒有在一段時間後再致函告知他進展情況。直至四月二十九日,房屋署才正式通知他,他的公屋申請已被取消,因此,申訴專員認為這個投訴點成立。

10. 本署欣悉,房屋署會不斷檢討工作流程,以便作出改善。自去年四月一日,該署重組申請組及重新調配資源,並採用「連線」電腦化設施,因此,審核程式已大為改善。

#### (b)點投訴

11. 房屋署解釋,去年十二月底,投訴人致函房屋署署長就同一事項作出投訴。房屋署立即翻查所有有關記錄,但仍沒法找到這兩封信。就處理此事有所疏忽,房屋署已于本年

一月致函向投訴人道歉。同時，該署已再提醒有關人員必須加倍小心，避免日後再發生類似情況。然而，本署認為，就投訴人的個案而言，在前後十個月之內（即去年年中至本年三月），檔失誤有三次之多，該署確有必要徹底檢討及監察檔的認收及存檔程式。有鑑於此，申訴專員認為這個投訴點成立。

12. 在考慮上述各點後，申訴專員認為，這宗投訴成立。

### 建議

13. 申訴專員向房屋署署長提出下列建議，以供考慮：

- (a) 檢討有關長者申請公屋的審批工作的程式，務求能夠達到部門訂定的《服務標準》；加強與申請人的聯繫，儘早說明厘定取消申請日期的準則；並在通知書上清楚載明恢復原來的申請及列入候補登記冊的具體日期，以免產生誤會；以及
- (b) 檢討部門現行的檔認收及存檔程式，以確保不會再發生同類情況。

### 房屋署署長的評論及補充意見

14. 房屋署署長不同意(a)點投訴成立的結論，理由如下：

- (i) 房屋署表示，雖然房屋署未能在兩個月內完成審核投訴人的申請，但已按序處理申請。事實上，該署已依據「審核公屋輪候冊個案指引」跟進他的個案。
- (ii) 在重組申請組及重新調配資源後，審核「高齡人士」申請的程式已有所改善，審核申請所需的時間已符

合《服務標準》的指標。

15. 房屋署接納(a)項建議，並立即付諸實行。至於(b)項建議，房屋署申請組自本年七月底遷往九龍橫頭磡南道香港房屋委員會客務中心。房屋署可藉此進一步改善客戶服務，並調派客戶服務助理，以便為市民大眾提供優質的客戶服務。房屋署已提醒各客戶服務助理、護衛員及接待員必須對長者特別照顧，確保他們在客戶中心即時得到快捷及妥當的服務。

## 結語

16. 申訴專員仔細考慮房屋署署長的評論後認為，報告的結論應維持不變。就投訴人的個案而言，房屋署沒有根據訂定的《服務標準》，在會面兩個月內通知申請人是否符合資格，事實上時間確有延誤。本署欣悉房屋署申請組重組後，工作程式已有所改善，上述情況將不會再發生。本署期望房屋署不斷監察及檢討有關審批工作程式，務求達到訂定的《服務標準》，並加強與申請人的聯繫，儘早說明如何厘定取消申請日期的準則，以免產生誤會。本署亦欣悉房屋署對本署的建議作出正面的回應，改善有關工作程式。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1999/0024

一九九九年八月