

个案摘要

投诉房屋署 (a) 延误了五个多月才通知投诉人已取消其公屋申请；以及 (b) 在处理他的来信时有失当之处

投诉

投诉人指称，他在一九九七年十一月二十日前往房屋署办理审核入住长者公屋资格的手续，然而他的收入已超过限额，房屋署人员告知他，他的公屋申请会被取消，但他可于一年后要求恢复申请公屋资格。可是，在去年四月底，即事隔半年后，他才收到房屋署的来信，载明取消申请的日期为去年三月五日，并不是一九九七年十一月二十日。投诉人认为房屋署延误了五个多月才通知他，说他不合资格，以致推迟了他恢复原来的申请的日期。

2. 投诉人声称，他曾于去年五月二十一日及九月九日亲自前往房屋署递交信件，指出该署应在一九九七年十一月二十日起计一年后恢复他原来的申请。该署人员当时在信件副本上加盖收件日期，但房屋署后来却说没有收到他的信件。投诉人于是向申诉专员作出投诉。

房屋署提供的数据

(a) 点投诉

3. 一般来说，房屋署审核每宗申请个案（由接见申请人日期至发信通知他审核的结果）需时约两个月。事实上，接

见人员不可能在接见时核实申请人提供的数据，并且批核申请，他还要撰写报告，作出建议，以便其上司覆检及批核。房屋署在《服务标准》中亦已述明，假如申请人提交的数据齐备，房屋署会在约见后两个月内通知申请人他是否符合申请公屋资格。

4. 投诉人于一九九六年四月二十九日根据「高龄单身人士优先配屋计划」申请公屋，房屋署申请组于一九九七年十一月二十日与投诉人面晤，向他收集及核对申请所需的资料，继而该组的副房屋事务经理会按次序审核他的申请及接见人员提交的报告，去年三月五日副房屋事务经理核实投诉人的入息已超逾既定限额后，因此批核取消他的申请。房屋署在去年四月二十九日向投诉人发出取消申请的通知信，并以去年三月五日作为取消申请的日期。

5. 最新的发展，投诉人已于本年三月四日致函房屋署，要求恢复他原来的申请。该署随后于本年三月五日恢复他原来的申请书。

(b)点投诉

6. 去年十二月，投诉人致函房屋署署长就同一事项作出投诉，并夹附了他声称在较早时于去年五月二十一日及九月九日递交该署的信件的复印本，房屋署至此始得悉他可能曾经透过「高龄人士询问处」提交书面查询，于是立即翻查所有有关记录，但仍没法找到这两封信。就处理此事有所疏忽，房屋署已于本年一月底致函向投诉人道歉。

调查结果及结论

(a)点投诉

7. 就这宗个案而言，有关的审核工作（由接见申请人日

期至发信通知他审核的结果) 需时五个多月。该署解释, 接见人员在接见申请人后须撰写报告, 以便其上司覆检及批核。副房屋事务经理于去年三月五日, 即接见投诉人三个半月后, 才完成审核工作, 继而通知申请人他的申请已被取消。对于所有申请公屋个案, 均以副房屋事务经理完成审核工作的日期为接受或取消申请的日期。这是既定的程序, 适用于所有的申请, 对投诉人并无不公平的地方。

8. 然而, 房屋署没有依据部门订定的《服务标准》, 在接见投诉人后两个月内通知他审核的结果, 确实需时太久及有所延误。该署解释, 申请组当时需要处理的个案很多, 加上新年前后的若干长假期, 才影响了整体的工作进度。不过, 房屋署已在两个月内向投诉人发出简覆, 说明正在审核他的个案, 因此, 投诉人是知道该署仍在审核他的个案。

9. 至于申请组在完成审核工作后仍需时一个多月才发信通知投诉人, 房屋署解释, 当时该组没有计算机「联机」的设施。然而, 通知书是一份固定形式文件, 处理程序理应甚简单。本署认为, 申请组在决定取消申请一个多月后, 才发出通知书, 确实有所延误。此外, 在去年一月十九日首次简覆投诉人后, 申请组再没有与投诉人联络, 亦没有在一段时间后再致函告知他进展情况。直至四月二十九日, 房屋署才正式通知他, 他的公屋申请已被取消, 因此, 申诉专员认为这个投诉点成立。

10. 本署欣悉, 房屋署会不断检讨工作流程, 以便作出改善。自去年四月一日, 该署重组申请组及重新调配资源, 并采用「联机」计算机化设施, 因此, 审核程序已大为改善。

(b)点投诉

11. 房屋署解释, 去年十二月底, 投诉人致函房屋署署长就同一事项作出投诉。房屋署立即翻查所有有关记录, 但仍没法找到这两封信。就处理此事有所疏忽, 房屋署已于本年

一月致函向投诉人道歉。同时，该署已再提醒有关人员必须加倍小心，避免日后再发生类似情况。然而，本署认为，就投诉人的个案而言，在前后十个月之内（即去年年中至本年三月），文件失误有三次之多，该署确有必要彻底检讨及监察文件的认收及存盘程序。有鉴于此，申诉专员认为这个投诉点成立。

12. 在考虑上述各点后，申诉专员认为，这宗投诉成立。

建议

13. 申诉专员向房屋署署长提出下列建议，以供考虑：

- (a) 检讨有关长者申请公屋的审批工作的程序，务求能够达到部门订定的《服务标准》；加强与申请人的联系，尽早说明厘定取消申请日期的准则；并在通知书上清楚载明恢复原来的申请及列入候补登记册的具体日期，以免产生误会；以及
- (b) 检讨部门现行的文件认收及存盘程序，以确保不会再发生同类情况。

房屋署署长的评论及补充意见

14. 房屋署署长不同意(a)点投诉成立的结论，理由如下：

- (i) 房屋署表示，虽然房屋署未能在两个月内完成审核投诉人的申请，但已按序处理申请。事实上，该署已依据「审核公屋轮候册个案指引」跟进他的个案。
- (ii) 在重组申请组及重新调配资源后，审核「高龄人士」申请的程序已有所改善，审核申请所需的时间已符

合《服务标准》的指标。

15. 房屋署接纳(a)项建议，并立即付诸实行。至于(b)项建议，房屋署申请组自本年七月底迁往九龙横头磡南道香港房屋委员会客务中心。房屋署可藉此进一步改善客户服务，并调派客户服务助理，以便为市民大众提供优质的客户服务。房屋署已提醒各客户服务助理、护卫员及接待员必须对长者特别照顾，确保他们在客户中心实时得到快捷及妥当的服务。

结语

16. 申诉专员仔细考虑房屋署署长的评论后认为，报告的结论应维持不变。就投诉人的个案而言，房屋署没有根据订定的《服务标准》，在会面两个月内通知申请人是否符合资格，事实上时间确有延误。本署欣悉房屋署申请组重组后，工作程序已有所改善，上述情况将不会再发生。本署期望房屋署不断监察及检讨有关审批工作程序，务求达到订定的《服务标准》，并加强与申请人的联系，尽早说明如何厘定取消申请日期的准则，以免产生误会。本署亦欣悉房屋署对本署的建议作出正面的响应，改善有关工作程序。

申诉专员公署

档案编号：OMB 1999/0024

一九九九年八月