

個案撮要

投訴房屋署(a)事前沒有以書面通知投訴人，便取消了她的特別調遷申請，亦沒有向她清楚解釋原因；以及(b)誤導她，令她以為有三次獲編配公屋單位的機會。

投訴

投訴人是公共屋邨的住戶，她在一九九八年二月以兒子的健康為理由，向屋邨辦事處申請特別調遷，希望遷往非市區屋邨面積較大及空氣較為流通的高層單位。同年九月，她接獲房屋署第一次編配通知。由於所獲編配的單位位於低層和距離其子女就讀的學校較遠，她拒絕接受該次編配安排。她聲稱，當時房屋署的人員告訴她，她有三次獲編配公屋單位的機會，倘若她三次都不接受，她的申請便會被取消。她於是向現居屋邨辦事處的人員要求更改意願，希望遷往市區屋邨的單位，方便子女上學。同年十一月，她接獲房屋署第二次編配通知，以及隨信夾附的另一份編號 H.D.339 的通知書，說明倘若她不接受是次編配安排，便可能要等候一段頗長的時間，方可再獲另一次編配安排。她以該單位並非位於其選擇的地區，以及空氣不流通為理由，再次拒絕接受該次編配安排。去年三月，她在現居公屋大廈地下大堂遇見屋邨辦事處的人員時，得悉其申請已被取消，她遂前往屋邨辦事處要求該處人員作出解釋。她不滿房屋署事前沒有以書面通知她，便取消了她的特別調遷申請，亦沒有向她清楚解釋原因。她指房屋署的配屋政策不合理，並認為該署第二次編配單位給她時發出的通知書（H.D.339），令她誤以為還有另一次配屋機會。因此，她向本署作出投訴。

房屋署提供的資料

2. 根據房屋署的現行政策，倘若住戶因健康理由或生活上其它問題，難以繼續在現居單位居住，該署會酌情為他們作出特別調遷的安排。為確保公屋資源運用得當，房屋署人員在考慮特別調遷申請時，會按住戶所提出的理據，以及個案的迫切性，審慎地作出推薦。為防止住戶濫用特別調遷安排，遇有住戶拒絕接受原先所選地區的編配安排，而所提出的理由又不充分時，該署人員有責任覆核其個案，以確定是否仍有需要為住戶安排特別調遷。該署並無指引訂明屬下人員在處理特別調遷申請時，必須以書面通知申請人其申請結果。

3. 房屋署認為，投訴人在一九九八年二月以兒子的健康為理由，申請遷往面積較大的單位，其理據並不充分。不過，屋邨辦事處的人員體恤她兒子長期患病，而其現居的屋邨整體空氣質素又較差，因此表示可推薦她申請遷往空氣相對較佳的非市區屋邨。在她同意下，該署人員替她填寫申請書，並解釋其申請屬特別調遷類別；如她拒絕接受房屋署的編配安排而提出的理由又不充分，其申請便會被取消。在投訴人拒絕接受第一次編配安排及要求更改意願，希望遷往市區屋邨的單位後，屋邨辦事處的人員已口頭向她解釋當初屋邨辦事處推薦她申請遷往空氣較佳的非市區屋邨的理據，並表示不會答應她遷往市區屋邨的要求。鑒於她第一次獲編配的單位樓層較低，客廳缺少窗戶，屋邨辦事處在覆核其個案後，要求公屋編配股在其當初所選地區另配一個空氣較流通的高層單位給她。在收到公屋編配股寄來的第二次編配信副本後，屋邨辦事處的人員再聯絡投訴人，告訴她要珍惜機會，以及如她拒絕接受該次編配安排而理由又不充分會有什麼後果。可是，她最後仍以交通不便為理由，再次拒絕接受第二次編配安排。最後，公屋編配股在諮詢屋邨辦事處的意見後，決定取消她的申請，並於去年二月正式通知屋邨辦事處。

4. 房屋署指出，就投訴人的個案而言，該署已批准她遷往非市區屋邨的申請，而她所揀選的地區亦不是沒有空置單位可供編配。當初房屋署接納她的申請，是希望藉此協助她解決她兒子的健康問題，而她的特別調遷申請書上亦寫明其選擇的地區為非市區屋邨。在編配單位的過程中，房屋署人員曾與投訴人會面，向她解釋她拒絕接受編配安排的理據不足，表明不會答應她的要求，不會安排她遷往市區屋邨，並曾提醒她要珍惜第二次編配機會，否則她的申請可能會被取消。因此，該署取消投訴人的申請時，並非如她所述，沒有向她清楚解釋原因。

5. 關於申請人在申請特別調遷獲批准後有多少次獲編配公屋單位的機會，政策上並沒有嚴格規定，但為了確保公屋資源運用得當，以及防止申請人濫用特別調遷安排，若申請人拒絕接受所選地區的編配安排而提出的理由又不充分，又或指定入住某些屋邨、單位及樓層等，申請人的個案都會交由原先的屋邨再行覆核，以確定是否有需要為申請人安排特別調遷。

6. 至於投訴人指屋邨辦事處的人員令她誤以為房屋署會向她提供三次編配公屋單位的機會一事，房屋署表示，在一般情況下，屋邨辦事處的人員都不會向第一次獲編配單位的申請人提及會有三次編配機會。為了縮短公屋單位空置的時間，房屋署會提早編配正在翻新的空置單位，所以通知書（H.D.339）的用途是提醒獲編配這類單位的住戶必須慎重考慮，請他們盡可能接受該署編配的單位，而不是保證他們一定會有另一次編配機會，因為若他們拒絕的話，便要等候一段頗長的時間才可獲另一次編配機會。至於申請人應否獲得另一次編配機會，則鬚根據上文第 5 段所述的政策重新確定。有關這一點，房屋署已於去年五月給投訴人的覆信中作出解釋。該署承認，為免其它申請人誤解通知書的內容，該署已修改其中若干語句。

觀察所得及結論

(a) 點投訴

7. 本署審研房屋署所提交的資料、檔案，以及有關處理特別調遷申請的現行政策及程式後認為，房屋署確實是沒有在事前以書面通知投訴人，便取消了她的特別調遷申請。不過，房屋署人員在替投訴人填寫申請書時，以及在她拒絕接受第一次編配安排之後和接獲第二次編配通知時，均已作出口頭解釋，說明該署推薦她申請遷往非市區屋邨的理由，並表明不會答應她的要求，亦不會安排她遷往市區屋邨。鑒於她拒絕接受第一次編配安排時所提出的理據並不充分，該署曾勸她要珍惜第二次編配機會，否則她的申請便會被取消。況且，正如上文第 1 段所述，投訴人曾向房屋署人員要求轉區，這證明她對其特別調遷申請應有一定的理解。雖然房屋署現時並無訂定指引，訂明屬下人員必須以書面通知申請人其特別調遷申請的結果及其申請被取消的原因，但本署認為，如房屋署可在特別調遷的申請書加入附注，說明倘若申請人拒絕接受編配安排的理由，與她原來提出而經房屋署推薦其特別調遷的理據並不相同，其申請便可能會被取消，申請人應該會更清楚知道其權利和義務。此外，如房屋署在取消申請後，能夠以書面通知申請人，讓申請人清楚明白有關情況，當可避免引起誤會及發生爭拗。經考慮上述情況後，本署認為，(a) 點投訴部分成立。

(b) 點投訴

8. 本署審研房屋署所提交的資料及檔案後認為，雖然投訴人指稱，在第一次拒絕接受編配安排時，屋邨辦事處的人員曾告訴她，房屋署會向她提供三次編配單位的機會，但沒有實質證據證明投訴人這項指稱屬實。不過，在房屋署通知投訴人第二次編配安排時隨信夾附的通知書(H.D.339)中，第 4 段所載「基於空置單位供求問題，你可能需要等

候一段頗長的時間才可再獲另一次配屋安排」的字句，確有不清楚的地方，可能令投訴人誤以為還有第三次編配公屋的機會。不過，考慮到投訴人對自己特別調遷的情況應有一定的理解，而房屋署亦已作出改善，修改了通知書（H.D.339）的內容，刪去載有該語句的第 4 段，以免其它申請人因不明白這些語句的意思而發生誤會及爭拗，故本署認為(b) 點投訴部分成立。

9. 整體而言，申訴專員的結論是，這宗投訴部分成立。

建議

10. 本署欣悉，房屋署已作出改善，修改了通知書（H.D.339）的內容，以免申請人誤以為有另一次獲編配公屋單位的機會。同時，申訴專員向房屋署署長作出了以下兩項建議，希望藉此改善該署服務的質素：

(a) 在處理特別調遷的申請方面，考慮在特別調遷的申請書內加入附注，說明申請人的申請在什麼情況下可能會被取消；以及

(b) 考慮在工作指引中訂明，必須向申請人發出書面通知，解釋其申請被取消的原因。

房屋署署長的回應

11. 房屋署署長表示接納本報告所載述的意見，對於上文第 10 段所載列的兩項建議，該署的回應如下：

(a) 在處理特別調遷的申請方面，該署公屋編配股擬修訂特別調遷申請書第 IV 部分的内容，以便提醒申請人其申請有可能被取消，以及加入其它内部指引。

(b)雖然該署並無訂定特別指引，訂明在取消特別調遷申請時，必須以書面向申請人解釋其申請被取消的原因，但按照該署處理各項要求 / 申請的現行慣例，在接獲住戶的書面申請後，該署一般會以書面回復。因此，該署不擬就處理這類調遷申請的方法發出特別指引。不過，該署已提醒有關人員日後在處理同類個案時，必須特別注意，以及以書面通知申請人其申請被取消的原因。

結語

12. 申訴專員欣悉，房屋署已就這宗投訴作出積極的回應，並已立即採取適當措施，改善服務的質素。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1999/1119

二零零零年二月