

## 个案撮要

投诉房屋署(a)事前没有以书面通知投诉人，便取消了她的特别调迁申请，亦没有向她清楚解释原因；以及(b)误导她，令她以为有三次获编配公屋单位的机会。

### 投诉

投诉人是公共屋 的住户，她在一九九八年二月以儿子的健康为理由，向屋 办事处申请特别调迁，希望迁往非市区屋 面积较大及空气较为流通的高层单位。同年九月，她接获房屋署第一次编配通知。由于所获编配的单位位于低层和距离其子女就读的学校较远，她拒绝接受该次编配安排。她声称，当时房屋署的人员告诉她，她有三次获编配公屋单位的机会，倘若她三次都不接受，她的申请便会被取消。她于是向现居屋 办事处的人员要求更改意愿，希望迁往市区屋 的单位，方便子女上学。同年十一月，她接获房屋署第二次编配通知，以及随信夹附的另一份编号 H.D.339 的通知书，说明倘若她不接受是次编配安排，便可能要等候一段颇长的时间，方可再获另一次编配安排。她以该单位并非位于其选择的地区，以及空气不流通为理由，再次拒绝接受该次编配安排。去年三月，她在现居公屋大厦地下大堂遇见屋 办事处的人员时，得悉其申请已被取消，她遂前往屋 办事处要求该处人员作出解释。她不满房屋署事前没有以书面通知她，便取消了她的特别调迁申请，亦没有向她清楚解释原因。她指房屋署的配屋政策不合理，并认为该署第二次编配单位给她时发出的通知书（H.D.339），令她误以为还有另一次配屋机会。因此，她向本署作出投诉。

## 房屋署提供的数据

2. 根据房屋署的现行政策，倘若住户因健康理由或生活上其它问题，难以继续在现居单位居住，该署会酌情为他们作出特别调迁的安排。为确保公屋资源运用得当，房屋署人员在考虑特别调迁申请时，会按住户所提出的理据，以及个案的迫切性，审慎地作出推荐。为防止住户滥用特别调迁安排，遇有住户拒绝接受原先所选地区的编配安排，而所提出的理由又不充分时，该署人员有责任复核其个案，以确定是否仍有需要为住户安排特别调迁。该署并无指引订明属下人员在处理特别调迁申请时，必须以书面通知申请人其申请结果。

3. 房屋署认为，投诉人在一九九八年二月以儿子的健康为理由，申请迁往面积较大的单位，其理据并不充分。不过，屋办事处的人员体恤她儿子长期患病，而其现居的屋整体空气质素又较差，因此表示可推荐她申请迁往空气相对较佳的非市区屋。在她同意下，该署人员替她填写申请书，并解释其申请属特别调迁类别；如她拒绝接受房屋署的编配安排而提出的理由又不充分，其申请便会被取消。在投诉人拒绝接受第一次编配安排及要求更改意愿，希望迁往市区屋的单位后，屋办事处的人员已口头向她解释当初屋办事处的推荐她申请迁往空气较佳的非市区屋的理据，并表示不会答应她迁往市区屋的要求。鉴于她第一次获编配的单位楼层较低，客厅缺少窗户，屋办事处在复核其个案后，要求公屋编配股在其当初所选地区另配一个空气较流通的高层单位给她。在收到公屋编配股寄来的第二次编配信副本后，屋办事处的人员再联络投诉人，告诉她要珍惜机会，以及如她拒绝接受该次编配安排而理由又不充分会有什么后果。可是，她最后仍以交通不便为理由，再次拒绝接受第二次编配安排。最后，公屋编配股在咨询屋办事处的意见后，决定取消她的申请，并于去年二月正式通知屋办事处。

4. 房屋署指出，就投诉人的个案而言，该署已批准她迁往非市区屋 的申请，而她所拣选的地区亦不是没有空置单位可供编配。当初房屋署接纳她的申请，是希望藉此协助她解决她儿子的健康问题，而她的特别调迁申请书上亦写明其选择的地区为非市区屋 。在编配单位的过程中，房屋署人员曾与投诉人会面，向她解释她拒绝接受编配安排的理据不足，表明不会答应她的要求，不会安排她迁往市区屋 ，并曾提醒她要珍惜第二次编配机会，否则她的申请可能会被取消。因此，该署取消投诉人的申请时，并非如她所述，没有向她清楚解释原因。

5. 关于申请人在申请特别调迁获批准后有多少次获编配公屋单位的机会，政策上并没有严格规定，但为了确保公屋资源运用得当，以及防止申请人滥用特别调迁安排，若申请人拒绝接受所选地区的编配安排而提出的理由又不充分，又或指定入住某些屋 、单位及楼层等，申请人的个案都会交由原先的屋 再行复核，以确定是否需要为申请人安排特别调迁。

6. 至于投诉人指屋 办事处的人员令她误以为房屋署会向她提供三次编配公屋单位的机会一事，房屋署表示，在一般情况下，屋 办事处的人员都不会向第一次获编配单位的申请人提及会有三次编配机会。为了缩短公屋单位空置的时间，房屋署会提早编配正在翻新的空置单位，所以通知书（H.D.339）的用途是提醒获编配这类单位的住户必须慎重考虑，请他们尽可能接受该署编配的单位，而不是保证他们一定会有另一次编配机会，因为若他们拒绝的话，便要等候一段颇长的时间才可获另一次编配机会。至于申请人应否获得另一次编配机会，则须根据上文第 5 段所述的政策重新确定。有关这一点，房屋署已于去年五月给投诉人的覆信中作出解释。该署承认，为免其它申请人误解通知书的内容，该署已修改其中若干语句。

## 观察所得及结论

### (a)点投诉

7. 本署审研房屋署所提交的资料、档案，以及有关处理特别调迁申请的现行政策及程序后认为，房屋署确实是没有在事前以书面通知投诉人，便取消了她的特别调迁申请。不过，房屋署人员在替投诉人填写申请书时，以及在她拒绝接受第一次编配安排之后和接获第二次编配通知时，均已作出口头解释，说明该署推荐她申请迁往非市区屋 的理由，并表明不会答应她的要求，亦不会安排她迁往市区屋 。鉴于她拒绝接受第一次编配安排时所提出的理据并不充分，该署曾劝她要珍惜第二次编配机会，否则她的申请便会被取消。况且，正如上文第 1 段所述，投诉人曾向房屋署人员要求转区，这证明她对其特别调迁申请应有一定的理解。虽然房屋署现时并无订定指引，订明属下人员必须以书面通知申请人其特别调迁申请的结果及其申请被取消的原因，但本署认为，如房屋署可在特别调迁的申请书加入附注，说明倘若申请人拒绝接受编配安排的理由，与她原来提出而经房屋署推荐其特别调迁的理据并不相同，其申请便可能会被取消，申请人应该会更清楚知道其权利和义务。此外，如房屋署在取消申请后，能够以书面通知申请人，让申请人清楚明白有关情况，当可避免引起误会及发生争 。经考虑上述情况后，本署认为，(a)点投诉部分成立。

### (b)点投诉

8. 本署审研房屋署所提交的资料及档案后认为，虽然投诉人指称，在第一次拒绝接受编配安排时，屋 办事处的人员曾告诉她，房屋署会向她提供三次编配单位的机会，但没有实质证据证明投诉人这项指称属实。不过，在房屋署通知投诉人第二次编配安排时随信夹附的通知书(H.D.339)中，第 4 段所载「基于空置单位供求问题，你可能需要等

候一段颇长的时间才可再获另一次配屋安排」的字句，确有不清楚的地方，可能令投诉人误以为还有第三次编配公屋的机会。不过，考虑到投诉人对自己特别调迁的情况应有一定的理解，而房屋署亦已作出改善，修改了通知书（H.D.339）的内容，删去载有该语句的第4段，以免其它申请人因不明白这些语句的意思而发生误会及争，故本署认为(b)点投诉部分成立。

9. 整体而言，申诉专员的结论是，这宗投诉部分成立。

## 建议

10. 本署欣悉，房屋署已作出改善，修改了通知书（H.D.339）的内容，以免申请人误以为有另一次获编配公屋单位的机会。同时，申诉专员向房屋署署长作出了以下两项建议，希望藉此改善该署服务的质素：

(a) 在处理特别调迁的申请方面，考虑在特别调迁的申请书内加入附注，说明申请人的申请在什么情况下可能会被取消；以及

(b) 考虑在工作指引中订明，必须向申请人发出书面通知，解释其申请被取消的原因。

## 房屋署署长的回应

11. 房屋署署长表示接纳本报告所载述的意见，对于上文第10段所载列的两项建议，该署的响应如下：

(a) 在处理特别调迁的申请方面，该署公屋编配股拟修订特别调迁申请书第IV部分的内容，以便提醒申请人其申请有可能被取消，以及加入其它内部指引。

(b)虽然该署并无订定特别指引，订明在取消特别调迁申请时，必须以书面向申请人解释其申请被取消的原因，但按照该署处理各项要求／申请的现行惯例，在接获住户的书面申请后，该署一般会以书面回复。因此，该署不拟就处理这类调迁申请的方法发出特别指引。不过，该署已提醒有关人员日后在处理同类个案时，必须特别注意，以及以书面通知申请人其申请被取消的原因。

## **结语**

12. 申诉专员欣悉，房屋署已就这宗投诉作出积极的响应，并已立即采取适当措施，改善服务的质素。

**申诉专员公署**

**档案编号：OMB 1999/1119**

**二零零零年二月**