

個案撮要

投訴房屋署(a) 沒有妥善跟進投訴人就申請公屋要求該署給予「三年優惠輪候期」一事；以及(b)沒有就他申請「三年優惠輪候期」給予書面回復。

投訴

投訴人曾是公屋住戶。他於一九九三年八月與妻子離婚後被取消公屋戶籍，於一九九六年重新申請輪候公屋。其後，他得悉因離婚而被取消戶籍的前公屋住戶，如重新申請公屋，可獲豁免三年輪候期，於是隨即要求房屋署縮短輪候期。他指稱，該署人員沒有妥善跟進，並無理拒絕其要求。他對此表示不滿，因而向本署作出投訴。

房屋署提供的資料

2. 根據房屋署的現行政策，倘若公屋住戶與其配偶離婚，該署會優先考慮讓擁有子女撫養權的一方繼續在原址居住。倘若被取消戶籍的一方在住屋方面有困難，該署會考慮安排他入住新界的中轉房屋。因離婚而被取消戶籍的公屋住戶，若符合資格以單身者身分申請輪候公屋，該署會給予相等於他以前居住公屋的年期或最多三年的優惠輪候期。按照該署的內部指引，屋邨辦事處人員應通知因離婚而被取消戶籍的公屋住戶，如要求縮短輪候期，必須向他以前居住的公屋所屬的屋邨辦事處提出申請。屋邨辦事處會審核住戶的申請，核實相關的戶籍詳情，然後把申請書轉介申請組考慮。在一般情況下，若申請並非由屋邨辦事處轉介，或申請人並非單身者，申請組是不會

批准縮短輪候期的。

3. 投訴人的前妻為某公屋單位的戶主。她與投訴人離婚後，於一九九三年八月獲法庭判予三名兒子的撫養權。根據房屋署的政策，在這情況下，她可保留其公屋租住權。因此，投訴人搬離該公屋單位，並於一九九四年二月申請取消戶籍。

4. 一九九七年七月，投訴人與現任妻子所生的女兒以一般家庭情況申請輪候公屋。直至一九九八年十一月，他才以婚姻狀況轉變及已取消公屋戶籍為理由，向該署申請組書面申請縮短輪候期。由於他沒有隨附離婚證明書，而且並非經由屋邨辦事處轉介，申請組於去年二月以書面拒絕了他的要求。

5. 投訴人於去年五月致電屋邨辦事處，首次查詢優惠輪候期的問題，由於他原居單位的資料已改變，屋邨辦事處建議他以書面提出申請。投訴人于去年七月再次向屋邨辦事處查詢時獲悉，由於他已被取消戶籍多年，而他的申請亦非經該屋邨辦事處轉介，因此，他提出優惠輪候期的要求，必須經屋邨辦事處特別批准，以及獲得申請組同意。屋邨辦事處經理于去年九月接見投訴人及收到其書面申請。在瞭解事件經過後，屋邨辦事處經理決定將其申請轉介。有鑒於投訴人的房屋需要，該署申請組酌情批准其三年優惠輪候期的申請，並於去年九月以書面通知他。

觀察所得及結論

(a) 點投訴

6. 本署審研房屋署所提交的資料，以及有關處理三年優惠輪候期的現行政策及程式後認為，就投訴人於一九九八年十一月以離婚及已取消公屋戶籍為理由，要求房屋署申請組縮短其與現任妻子所生的女兒輪候公屋的時間一事，倘若申請組在覆信中清楚述明投訴人不符合申請「三年優惠輪候期」資格的原

因，並指示他前往屋邨辦事處辦理申請，投訴人便可清楚明白其情況，這宗投訴或可避免。本署認為，這宗投訴是由於投訴人的前妻以離婚為理由，單方面提出申請，要求取消投訴人的戶籍所致。由於當時投訴人只在取消戶籍申請書上簽名作實，並沒有要求會見房屋署人員提出申請公屋或其它住屋問題，所以房屋署根本沒有機會知會他，如他重新以單身人士身分申請公屋，可獲豁免三年輪候期。因此，他亦須負上部分責任。經考慮上述情況後，本署認為，(a)點投訴部分成立。

(b)點投訴

7. 至於投訴人指房屋署沒有就他申請「三年優惠輪候期」給予書面回復一事，本署已查閱房屋署的記錄，並證實該署已於去年二月就投訴人於一九九八年十一月申請優惠輪候期一事以書面回復了他。因此，本署認為(b)點投訴不成立。

8. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

建議

9. 本署欣悉，有關屋邨辦事處已作出改善，要求離婚雙方會見辦事處人員，以確保他們得悉上文第 2 段所述的住屋安排及「三年優惠輪候期」的規定。同時，申訴專員向房屋署署長作出以下兩項建議，希望藉此改善該署服務的質素：

(a) 考慮在工作指引中訂明，在取消因離婚而須遷出的認可住戶的戶籍時，屋邨辦事處人員必須會見該住戶，並以書面通知他上文第 2 段所述有關已離婚住戶住屋安排及優惠輪候期的規定。

(b) 在處理此類優惠輪候期申請個案時，考慮在公屋申請的拒絕通知書加入附注，說明申請被拒絕的原因，以及申請人可採取的補救行動或上訴途徑。

房屋署署長的回應

10. 房屋署署長表示接納本報告所載述的意見，對於上文第9段所載列的兩項建議，該署的回應如下：

- (a) 房屋署同意修訂「物業管理處指引」，以反映本署于上文第9(a)段所建議的安排；
- (b) 房屋署申請組、登記及公務員配額股已作出內部指引，如申請人因離婚而遷出公屋後，直接向申請組申請登記在單身輪候登記冊和縮短輪候時間，申請組會主動聯絡申請人原來居住的屋邨的辦事處，澄清申請人的身分及資格。

結語

11. 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 1999/2321

二零零零年九月