

个案撮要

投诉房屋署(a)没有妥善跟进投诉人就申请公屋要求该署给予「三年优惠轮候期」一事；以及(b)没有就他申请「三年优惠轮候期」给予书面回复。

投诉

投诉人曾是公屋住户。他于一九九三年八月与妻子离婚后，被取消公屋户籍，于一九九六年重新申请轮候公屋。其后，他得悉因离婚而被取消户籍的前公屋住户，如重新申请公屋，可获豁免三年轮候期，于是随即要求房屋署缩短轮候期。他指称，该署人员没有妥善跟进，并无理拒绝其要求。他对此表示不满，因而向本署作出投诉。

房屋署提供的数据

2. 根据房屋署的现行政策，倘若公屋住户与其配偶离婚，该署会优先考虑让拥有子女抚养权的一方继续在原址居住。倘若被取消户籍的一方在住屋方面有困难，该署会考虑安排他入住新界的中转房屋。因离婚而被取消户籍的公屋住户，若符合资格以单身者身分申请轮候公屋，该署会给予相等于他以前居住公屋的年期或最多三年的优惠轮候期。按照该署的内部指引，屋 办事处人员应通知因离婚而被取消户籍的公屋住户，如要求缩短轮候期，必须向他以前居住的公屋所属的屋 办事处提出申请。屋 办事处会审核住户的申请，核实相关的户籍详情，然后把申请书转介申请组考虑。在一般情况下，若申请并非由屋 办事处转介，或申请人并非单身者，申请组是不会

批准缩短轮候期的。

3. 投诉人的前妻为某公屋单位的户主。她与投诉人离婚后，于一九九三年八月获法庭判予三名儿子的抚养权。根据房屋署的政策，在这情况下，她可保留其公屋租住权。因此，投诉人搬离该公屋单位，并于一九九四年二月申请取消户籍。

4. 一九九七年七月，投诉人与现任妻子所生的女儿以一般家庭情况申请轮候公屋。直至一九九八年十一月，他才以婚姻状况转变及已取消公屋户籍为理由，向该署申请组书面申请缩短轮候期。由于他没有随附离婚证明书，而且并非经由屋办事处转介，申请组于去年二月以书面拒绝了他的要求。

5. 投诉人于去年五月致电屋办事处，首次查询优惠轮候期的问题，由于他原居单位的数据已改变，屋办事处建议他以书面提出申请。投诉人于去年七月再次向屋办事处查询时获悉，由于他已被取消户籍多年，而他的申请亦非经该屋办事处转介，因此，他提出优惠轮候期的要求，必须经屋办事处特别批准，以及获得申请组同意。屋办事处经理于去年九月接见投诉人及收到其书面申请。在了解事件经过后，屋办事处经理决定将其申请转介。有鉴于投诉人的房屋需要，该署申请组酌情批准其三年优惠轮候期的申请，并于去年九月以书面通知他。

观察所得及结论

(a) 点投诉

6. 本署审研房屋署所提交的数据，以及有关处理三年优惠轮候期的现行政策及程序后认为，就投诉人于一九九八年十一月以离婚及已取消公屋户籍为理由，要求房屋署申请组缩短其与现任妻子所生的女儿轮候公屋的时间一事，倘若申请组在覆信中清楚述明投诉人不符合申请「三年优惠轮候期」资格的原

因，并指示他前往屋 办事处办理申请，投诉人便可清楚明白其情况，这宗投诉或可避免。本署认为，这宗投诉是由于投诉人的前妻以离婚为理由，单方面提出申请，要求取消投诉人的户籍所致。由于当时投诉人只在取消户籍申请书上签名作实，并没有要求会见房屋署人员提出申请公屋或其它住屋问题，所以房屋署根本没有机会知会他，如他重新以单身人士身分申请公屋，可获豁免三年轮候期。因此，他亦须负上部分责任。经考虑上述情况后，本署认为，(a)点投诉**部分成立**。

(b)点投诉

7. 至于投诉人指房屋署没有就他申请「三年优惠轮候期」给予书面回复一事，本署已查阅房屋署的记录，并证实该署已于去年二月就投诉人于一九九八年十一月申请优惠轮候期一事以书面回复了他。因此，本署认为(b)点投诉**不成立**。

8. 整体而言，申诉专员认为，这宗投诉**部分成立**。

建议

9. 本署欣悉，有关屋 办事处已作出改善，要求离婚双方会见办事处人员，以确保他们得悉上文第 2 段所述的住屋安排及「三年优惠轮候期」的规定。同时，申诉专员向房屋署署长作出以下两项建议，希望藉此改善该署服务的质素：

(a) 考虑在工作指引中订明，在取消因离婚而须迁出的认可住户的户籍时，屋 办事处人员必须会见该住户，并以书面通知他上文第 2 段所述有关已离婚住户住屋安排及优惠轮候期的规定。

(b) 在处理此类优惠轮候期申请个案时，考虑在公屋申请的拒绝通知书加入附注，说明申请被拒绝的原因，以及申请人可采取的补救行动或上诉途径。

房屋署署长的回应

10. 房屋署署长表示接纳本报告所载述的意见，对于上文第9段所载列的两项建议，该署的响应如下：

- (a) 房屋署同意修订「物业管理处指引」，以反映本署于上文第9(a)段所建议的安排；
- (b) 房屋署申请组、登记及公务员配额股已作出内部指引，如申请人因离婚而迁出公屋后，直接向申请组申请登记在单身轮候登记册和缩短轮候时间，申请组会主动联络申请人原来居住的屋 的办事处，澄清申请人的身分及资格。

结语

11. 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 1999/2321

二零零零年九月