

有關房屋署 編配公屋過程不公的投訴 調查報告摘要

投訴

投訴人於二零零六年向房屋署申請公屋。二零一零年年中，他到該署的客戶服務中心查看編房進度，發現在其輪候組別中，公屋輪候冊申請書編號（「輪候冊編號」）在他之後的申請者已獲編配單位，而他則仍未收到編配通知。他隨即向房屋署職員查詢，但未獲合理解釋，於是向本署投訴。

背景資料

公屋編配程式

2. 房屋署大致上會按公屋申請人在輪候冊上的登記先後次序（即輪候冊編號）、家庭人數及選擇地區，以電腦隨機方式為申請者編配公屋單位。申請在首次進入編配階段前，房屋署會調查並核實申請人的公屋申請資格。至於申請何時到達編配階段，則受眾多因素影響，例如申請人所選地區內符合編配面積的單位數量，或申請人曾否更改所選地區等。

3. 有特殊編配需要的申請人，房屋署在資源許可的情況下會儘量配合。為確保申請人在簽署租約時仍符合資格，該署亦可能會抽查個案，或復核已核實資格超過兩年的申請個案。

4. 房屋署每月十五日在報章、該署網頁及客戶服務中心公佈各類型公屋申請書的「已接受配房的最高申請編號」（「最高編號」）。該編號是供公屋申請人參考的指標，並不表示所有編號較前的申請人已接受公屋編配。合資格的申請人可獲三次配房機會。

投訴人的個案

5. 投訴人的公屋申請於二零零六年獲登記在輪候冊上，並獲發一個輪候冊編號。二零零八年年初，房屋署首次為投訴人編配一個位於其所選地區的單位，但他不接納。同年六月，投訴人更改其公屋選擇地區。

6. 二零一零年年初，房屋署再次核實投訴人的編配資格。六月中，投訴人發現該署公佈其輪候組別的「最高編號」，已超越了他的輪候冊編號。六月至七月期間，投訴人五度向該署查詢編配的進展，要求儘快編配單位給他。房屋署職員每次致電或函覆他加以解釋，著他耐心等待。投訴人在七月底終接獲第二次配房通知。

房屋署的回應

7. 房屋署否認延誤處理投訴人的申請。該署澄清，二零一零年六月中公佈的「最高編號」，包括了于首次配房時即接受獲編配單位的申請。其他與投訴人的輪候冊編號相若，並同樣須於編配單位前進行某些程式（如每兩年復核資格及被抽查的個案）的申請個案，他們獲第二次編配的時間與投訴人差不多。

8. 投訴人的申請在二零一零年六月底到達編配階段。由於他在期間多次提出查詢，房屋署每次須暫停為他編配單位，以先行瞭解他需否更新資料或提出新的編配要求，為免因編配了不合適的單位而令他失去一次編配機會。

9. 房屋署承認上述程式須予改善，並已於二零一零年十一月推出「分流」措施。假如公屋申請人的查詢或投訴不會影響編配次序，且不涉及額外的編配要求，職員必須在兩至三個工作天內回復。行將到達編配階段的申請個案，亦會放在指定的文件架上，以便集中管理及密切跟進。

本署的評論

10. 房屋署在處理公屋申請人的查詢時，先假定申請人會提出影響編配程式的要求而暫停為他們編配單位，可能對他們造成不公。在本案中，投訴人的查詢與編配房屋的考慮因素無關，但房屋署卻在他毫不知情下，暫停為他編配單位，會令人感到是一種變相懲罰，對他來說顯然不公平。再者，房屋署一直未有對暫停編配房屋的做法提出合理解釋。

結論

11. 基於以上所述，申訴專員認為，對房屋署的投訴**成立**。

其他觀察所得

12. 房屋署每月透過公佈各類「最高編號」，讓公屋申請人知悉最新的編配情況（上文**第 4 段**），做法固然可取。然而，該署沒有說明前述各種可能影響實際編配房屋先後次序的因素（上文**第 2 及 3 段**），申請人難免會因為後來的申請人先獲配單位而感到不滿。

本署的建議

13. 申訴專員建議房屋署適時檢討「分流」安排及其它措施（上文**第 9 段**），以確保其獲全面及有效的實施；另外，考慮在公佈有關公屋申請的最新資料時（上文**第 4 段**），扼要地解釋可能導致該署未能依照輪候冊編號的先後次序編配單位的各種原因。

申訴專員公署
二零一一年四月