

# 有关房屋署 编配公屋过程不公的投诉 调查报告摘要

## 投诉

投诉人于二零零六年向房屋署申请公屋。二零一零年年中，他到该署的客户服务中心查看编房进度，发现在其轮候组别中，公屋轮候册申请书编号（「轮候册编号」）在他之后的申请者已获编配单位，而他则仍未收到编配通知。他随即向房屋署职员查询，但未获合理解释，于是向本署投诉。

## 背景资料

### 公屋编配程序

2. 房屋署大致上会按公屋申请人在轮候册上的登记先后次序（即轮候册编号）、家庭人数及选择地区，以计算机随机方式为申请者编配公屋单位。申请在首次进入编配阶段前，房屋署会调查并核实申请人的公屋申请资格。至于申请何时到达编配阶段，则受众多因素影响，例如申请人所选地区内符合编配面积的单位数量，或申请人曾否更改所选地区等。

3. 有特殊编配需要的申请人，房屋署在资源许可的情况下会尽量配合。为确保申请人在签署租约时仍符合资格，该署亦可能会抽查个案，或复核已核实资格超过两年的申请个案。

4. 房屋署每月十五日在报章、该署网页及客户服务中心公布各类型公屋申请书的「已接受配房的最高申请编号」（「最高编号」）。该编号是供公屋申请人参考的指标，并不表示所有编号较前的申请人已接受公屋编配。合格的申请人可获三次配房机会。

## 投诉人的个案

5. 投诉人的公屋申请于二零零六年获登记在轮候册上，并获发一个轮候册编号。二零零八年年初，房屋署首次为投诉人编配一个位于其所选地区的单位，但他不接纳。同年六月，投诉人更改其公屋选择地区。

6. 二零一零年年初，房屋署再次核实投诉人的编配资格。六月中，投诉人发现该署公布其轮候组别的「最高编号」，已超越了他的轮候册编号。六月至七月期间，投诉人五度向该署查询编配的进展，要求尽快编配单位给他。房屋署职员每次致电或函覆他加以解释，着他耐心等待。投诉人在七月底终接获第二次配房通知。

## 房屋署的回应

7. 房屋署否认延误处理投诉人的申请。该署澄清，二零一零年六月中公布的「最高编号」，包括了于首次配房时即接受获编配单位的申请。其他与投诉人的轮候册编号相若，并同样须于编配单位前进行某些程序（如每两年复核资格及被抽查的个案）的申请个案，他们获第二次编配的时间与投诉人差不多。

8. 投诉人的申请在二零一零年六月底到达编配阶段。由于他在期间多次提出查询，房屋署每次须暂停为他编配单位，以先行了解他需否更新数据或提出新的编配要求，为免因编配了不合适的单位而令他失去一次编配机会。

9. 房屋署承认上述程序须予改善，并已于二零一零年十一月推出「分流」措施。假如公屋申请人的查询或投诉不会影响编配次序，且不涉及额外的编配要求，职员必须在两至三个工作天内回复。行将到达编配阶段的申请个案，亦会放在指定的文件架上，以便集中管理及密切跟进。

## 本署的评论

10. 房屋署在处理公屋申请人的查询时，先假定申请人会提出影响编配程序的要求而暂停为他们编配单位，可能对他们造成不公。在本案中，投诉人的查询与编配房屋的考虑因素无关，但房屋署却在他毫不知情下，暂停为他编配单位，会令人感到是一种变相惩罚，对他来说显然不公平。再者，房屋署一直未有对暂停编配房屋的做法提出合理解释。

## 结论

11. 基于以上所述，申诉专员认为，对房屋署的投诉**成立**。

## 其他观察所得

12. 房屋署每月透过公布各类「最高编号」，让公屋申请人知悉最新的编配情况（上文**第 4 段**），做法固然可取。然而，该署没有说明前述各种可能影响实际编配房屋先后次序的因素（上文**第 2 及 3 段**），申请人难免会因为后来的申请人先获配单位而感到不满。

## 本署的建议

13. 申诉专员建议房屋署适时检讨「分流」安排及其它措施（上文**第 9 段**），以确保其获全面及有效的实施；另外，考虑在公布有关公屋申请的最新资讯时（上文**第 4 段**），扼要地解释可能导致该署未能依照轮候册编号的先后次序编配单位的各种原因。

申诉专员公署  
二零一一年四月