

有关社会福利署及房屋署 处理公屋调迁申请的投诉 调查报告摘要

前言

房屋署与社会福利署（「社署」）设有跨部门转介机制，以处理有关房屋援助的特别个案（包括公屋调迁申请）。按照机制，房屋署会先就申请进行资格审查和批核。若现行房屋政策一般不允许，但申请可能有值得考虑的社会或健康情况，或当事人有福利服务需要，房屋署会在当事人同意下，将个案转介至社署或社署认可的非政府机构服务单位，就申请进行评估和建议，或提供所需福利服务。

2. 在这宗投诉中，投诉人一家因某家庭成员健康所需向房屋署申请调迁，房屋署将个案转介社署进行评估。本署调查发现，房屋署按现行房屋政策及既定程序处理他们的申请，并无延误，但社署及受其资助的综合家庭服务中心（「服务中心」）却因过于执着转介机制的行政程序，以致耽误了投诉人一家获得所需协助。

投诉内容

3. 投诉人（「A 女士」）原本一家四口居于某公共屋村单位。其中一位家庭成员在单位内突然身故，另一家庭成员（「B 女士」）因目睹经过而受情绪困扰，以致不愿再在该单位居住，并需接受治疗和辅导。A 女士一家遂向房屋署申请村内调迁。房屋署将个案转介一所受社署资助的服务中心进行评估。经评估后，A 女士一家（现只有三名成员）获推荐调迁往同村与现居单位不同间隔的单位。

4. 由于一直未获编配单位，A 女士向本署投诉房屋署拖延处理，并指房屋署与社署没有妥善沟通，以致社署没有就其调迁申请提供任何协助。

本署调查所得

主要事件经过

5. 二〇一四年十一月，房屋署接获 A 女士一家的村内调迁申请。同年十二月，该署将个案转介服务中心进行评估。
6. 二〇一五年二月，服务中心通知社署，推荐 A 女士一家调迁往同村与现居单位不同间隔的单位，以提供有利 B 女士康复的居住环境。社署将该结果通知房屋署。
7. 四月，经向 A 女士家人了解他一家暂时没有其他服务需要后，服务中心结束了 A 女士一家的个案。
8. 十月，房屋署建议 A 女士一家调迁往村内另一楼宇的一个三人单位（该单位比 A 女士现居单位面积较细）。他们以该单位的间隔跟现居单位间隔相同，会勾起 B 女士的不安情绪为由拒绝。
9. 十二月，房屋署建议 A 女士一家调迁到一个与现居单位面积和间隔相同，但方向和楼层皆不同的单位，并指可邀请社工陪同 B 女士先参观单位。A 女士因担心 B 女士参观该单位会导致情绪波动，亦不理解房屋署是次安排的理由，遂拒绝接受建议。
10. 至二〇一六年一月，房屋署去信社署，解释根据配屋标准，除非有极为特殊的社会理由，否则房屋署不能给 A 女士一家编配间隔不同但面积远超标准的单位。房屋署建议社署安排社工陪同 A 女士一家先参观上段所述的单位，以评估该单位是否切合他们的需要。
11. 服务中心接获社署转介后，致电房屋署以厘清转介目的。经沟通后，服务中心要求房屋署先与 A 女士一家商讨，待取得他们同意后方作转介及安排。
12. 三月，在取得 A 女士及 B 女士书面同意后，房屋署再次转介他们的个案至服务中心，要求提供协助，但服务中心最终亦没有联络 A 女士一家作出跟进。

13. 九月，A 女士就调迁申请一直未获解决向本署投诉房屋署及社署。

房屋署的回应

14. 房屋署解释，按现行房屋政策，一般调迁申请若获批准，申请人只会获编配跟现居单位**同类型**的单位（即符合住户人数标准单位）。除非有极为特殊的理由，房屋署不会贸然动用额外公屋资源，即不会给调迁申请人编配大于该户所属标准的单位。

15. 就此个案而言，房屋署认为，给 A 女士一家编配跟现居单位方向、楼层及景观均不同的单位，再配合他们自行构建单位内的布局（即自行决定如何构建浴室、厨房及露台以外没有间隔的空间），已可符合社署「不同间隔的单位」之推荐。房屋署已两度为 A 女士一家建议调迁单位，只是不获他们接受。此外，房屋署职员于二〇一六年一月至七月期间多次致电服务中心及社署，要求他们为个案提供协助，包括安排社工陪同参观单位，惟皆不获正面回应。

社署及服务中心的回应

16. 社署及服务中心回应指，服务中心是按社署、房屋署及相关非政府机构之代表于一个恒常会议所订定的合作协议，处理房屋署转介的个案。根据协议，房屋署须清楚陈述转介目的及取得当事人的书面同意，以免住户 / 申请人有不适切的期望。

17. 由于社工的职责不是为房屋署见证申请人拒绝接受建议单位，而且二〇一六年一月的转介及参观单位的安排并未获得 A 女士一家的同意，因此，社工建议房屋署先与他们厘清是次转介目的及取得他们的同意后，社工才联络他们及作出跟进。

18. 其后，房屋署二〇一六年三月的转介虽有夹附 A 女士及 B 女士的书面同意，但仍未有说明需要服务中心提供何种服务。经向房屋署查询后，服务中心得悉是次转介是希望服务中心就 A 女士一家的村内调迁至**不同类型**单位的申请作社会需要评估。由于服务中心认为二〇一五年二月的评估和推荐（**上文第 6 段**）已达到相同目的，故无理据再作重复推荐。

19. 此外，服务中心早已终结 A 女士一家的个案，他们亦没有直接向服务中心寻求协助，因此，在未厘清房屋署重新转介的目的及确认已取得他们书面同意前，服务中心不会主动联络他们作出跟进。

20. 社署及服务中心反驳房屋署于上文第 15 段的说法，指该署于二〇一六年一月至七月期间从没致电社署或服务中心商讨 A 女士一家的个案。

21. 总括而言，社署认为服务中心已按既定的转介机制跟进此案。

本署的评论

22. 房屋署有责任按照既定房屋政策，审慎和公平运用房屋资源，因此，该署须要先确定 A 女士一家不能接受所有同类型单位，才可批准他们调迁至不同类型、涉及额外房屋资源的单位。从行政角度审研，本署认为，在跟进过程中，房屋署并无拖延处理这宗调迁申请。

23. 至于社署，其责任是监察及确保受其资助的服务中心有适切和及时地跟进 A 女士一家的个案，让他们可尽早调迁至切合他们需要，尤其是有利 B 女士康复的单位。然而，本署发现，社署现时对服务中心应如何处理房屋署转介个案的看法，存在一定问题。

24. 根据于恒常会议所订的协议，房屋署须清楚陈述转介目的及取得当事人的书面同意，目的是避免住户 / 申请人有不切合的服务期望。然而，协议内容并无要求就「同一当事人的同一件事」（例如本案中 A 女士一家的调迁申请），房屋署必须就每一次转介重新取得当事人的书面同意及述明转介原因。本署认为，若无迹象显示当事人会有不切合期望甚或滥用服务，而房屋署前后的转介均关于同一件事，社署实应以申请人利益为前提积极跟进，而不是执着于每次转介均须硬性满足所有程序要求。

25. 就本案而言，A 女士一家从无主动要求社署提供协助，不见得他们会有不切合的服务期望。从房屋署二〇一六年两次转介

的便笺内容，本署认为，服务中心应可充分理解房屋署的转介，以及请社工陪同 A 女士一家参观建议单位的目的，都是希望社工协助评估他们（尤其是 B 女士），是否即使单位方向及景观改变，但间隔基本上没大改变，仍会感到抗拒，以致房屋署需要酌情给他们编配跟现有单位不同类型的单位。本署看不到服务中心有必要要求房屋署再厘清转介原因及取得 A 女士一家的同意。事实上，协议亦没有作如此严格的要求（上文第 24 段）。

26. 本署认为，若服务中心能多点考虑 A 女士一家的需要与困难，主动联络他们，以深入了解 B 女士是否真的不能接受任何同类型单位，然后将结果告知房屋署，让该署考虑其他可行方案，而不是铁板一块地一再拘泥于转介机制的程序要求；那样，A 女士一家便无须待至二〇一七年四月才获重新推荐。

结论及建议

27. 总结以上的分析，本署认为，A 女士对房屋署的投诉不成立，对社署的投诉则部分成立。

28. 此外，房屋署与社署 / 服务中心在相关电话沟通上说法迥异，近乎互相指责，令人对双方日后的互信和合作感忧虑。本署认为，三方须就此案坦诚检讨，重建彼此的合作关系。

29. 本署向房屋署及社署作出以下建议：

房屋署及社署

- (1) 坦诚检讨本个案揭示的沟通问题，修好合作关系。
- (2) 共同检讨现行的转介机制合作协议内容，厘清在甚么情况下，房屋署须就同一个案的重复转介重新取得当事人书面同意及述明转介目的，大前提是尽可能减少重复的行政程序。
- (3) 日后遇到因双方就如何跟进未能达到共识的个案，应尽早考虑当面厘清相关问题，以免影响进度。

社署

- (4) 完成上述检讨前，须提示各综合家庭服务中心应积极协助受助人，按个案具体情况妥善处理书面同意及述明转介要求的要求，避免因对程序要求过于执着而耽误受助人所需服务。

申诉专员公署

二〇一七年十一月