

有關社會福利署及房屋署 處理公屋調遷申請的投訴 調查報告摘要

前言

房屋署與社會福利署（「社署」）設有跨部門轉介機制，以處理有關房屋援助的特別個案（包括公屋調遷申請）。按照機制，房屋署會先就申請進行資格審查和批核。若現行房屋政策一般不允許，但申請可能有值得考慮的社會或健康情況，或當事人有福利服務需要，房屋署會在當事人同意下，將個案轉介至社署或社署認可的非政府機構服務單位，就申請進行評估和建議，或提供所需福利服務。

2. 在這宗投訴中，投訴人一家因某家庭成員健康所需向房屋署申請調遷，房屋署將個案轉介社署進行評估。本署調查發現，房屋署按現行房屋政策及既定程序處理他們的申請，並無延誤，但社署及受其資助的綜合家庭服務中心（「服務中心」）卻因過於執着轉介機制的行政程序，以致耽誤了投訴人一家獲得所需協助。

投訴內容

3. 投訴人（「A 女士」）原本一家四口居於某公共屋邨單位。其中一位家庭成員在單位內突然身故，另一家庭成員（「B 女士」）因目睹經過而受情緒困擾，以致不願再在該單位居住，並需接受治療和輔導。A 女士一家遂向房屋署申請邨內調遷。房屋署將個案轉介一所受社署資助的服務中心進行評估。經評估後，A 女士一家（現只有三名成員）獲推薦調遷往同邨與現居單位不同間隔的單位。

4. 由於一直未獲編配單位，A 女士向本署投訴房屋署拖延處理，並指房屋署與社署沒有妥善溝通，以致社署沒有就其調遷申請提供任何協助。

本署調查所得

主要事件經過

5. 二〇一四年十一月，房屋署接獲 A 女士一家的邨內調遷申請。同年十二月，該署將個案轉介服務中心進行評估。
6. 二〇一五年二月，服務中心通知社署，推薦 A 女士一家調遷往同邨與現居單位不同間隔的單位，以提供有利 B 女士康復的居住環境。社署將該結果通知房屋署。
7. 四月，經向 A 女士家人了解他一家暫時沒有其他服務需要後，服務中心結束了 A 女士一家的個案。
8. 十月，房屋署建議 A 女士一家調遷往邨內另一樓宇的一個三人單位（該單位比 A 女士現居單位面積較細）。他們以該單位的間隔跟現居單位間隔相同，會勾起 B 女士的不安情緒為由拒絕。
9. 十二月，房屋署建議 A 女士一家調遷到一個與現居單位面積和間隔相同，但方向和樓層皆不同的單位，並指可邀請社工陪同 B 女士先參觀單位。A 女士因擔心 B 女士參觀該單位會導致情緒波動，亦不理解房屋署是次安排的理由，遂拒絕接受建議。
10. 至二〇一六年一月，房屋署去信社署，解釋根據配屋標準，除非有極為特殊的社會理由，否則房屋署不能給 A 女士一家編配間隔不同但面積遠超標準的單位。房屋署建議社署安排社工陪同 A 女士一家先參觀上段所述的單位，以評估該單位是否切合他們的需要。
11. 服務中心接獲社署轉介後，致電房屋署以釐清轉介目的。經溝通後，服務中心要求房屋署先與 A 女士一家商討，待取得他們同意後方作轉介及安排。
12. 三月，在取得 A 女士及 B 女士書面同意後，房屋署再次轉介他們的個案至服務中心，要求提供協助，但服務中心最終亦沒有聯絡 A 女士一家作出跟進。

13. 九月，A 女士就調遷申請一直未獲解決向本署投訴房屋署及社署。

房屋署的回應

14. 房屋署解釋，按現行房屋政策，一般調遷申請若獲批准，申請人只會獲編配跟現居單位**同類型**的單位（即符合住戶人數標準單位）。除非有極為特殊的理由，房屋署不會貿然動用額外公屋資源，即不會給調遷申請人編配大於該戶所屬標準的單位。

15. 就此個案而言，房屋署認為，給 A 女士一家編配跟現居單位方向、樓層及景觀均不同的單位，再配合他們自行構建單位內的佈局（即自行決定如何構建浴室、廚房及露台以外沒有間隔的空間），已可符合社署「不同間隔的單位」之推薦。房屋署已兩度為 A 女士一家建議調遷單位，只是不獲他們接受。此外，房屋署職員於二〇一六年一月至七月期間多次致電服務中心及社署，要求他們為個案提供協助，包括安排社工陪同參觀單位，惟皆不獲正面回應。

社署及服務中心的回應

16. 社署及服務中心回應指，服務中心是按社署、房屋署及相關非政府機構之代表於一個恆常會議所訂定的合作協議，處理房屋署轉介的個案。根據協議，房屋署須清楚陳述轉介目的及取得當事人的書面同意，以免住戶／申請人有不適切的期望。

17. 由於社工的職責不是為房屋署見證申請人拒絕接受建議單位，而且二〇一六年一月的轉介及參觀單位的安排並未獲得 A 女士一家的同意，因此，社工建議房屋署先與他們釐清是次轉介目的及取得他們的同意後，社工才聯絡他們及作出跟進。

18. 其後，房屋署二〇一六年三月的轉介雖有夾附 A 女士及 B 女士的書面同意，但仍未有說明需要服務中心提供何種服務。經向房屋署查詢後，服務中心得悉是次轉介是希望服務中心就 A 女士一家的邨內調遷至**不同類型**單位的申請作社會需要評估。由於

服務中心認為二〇一五年二月的評估和推薦（上文第 6 段）已達到相同目的，故無理據再作重複推薦。

19. 此外，服務中心早已終結 A 女士一家的個案，他們亦沒有直接向服務中心尋求協助，因此，在未釐清房屋署重新轉介的目的及確認已取得他們書面同意前，服務中心不會主動聯絡他們作出跟進。

20. 社署及服務中心反駁房屋署於上文第 15 段的說法，指該署於二〇一六年一月至七月期間從沒致電社署或服務中心商討 A 女士一家的個案。

21. 總括而言，社署認為服務中心已按既定的轉介機制跟進此案。

本署的評論

22. 房屋署有責任按照既定房屋政策，審慎和公平運用房屋資源，因此，該署須要先確定 A 女士一家不能接受所有同類型單位，才可批准他們調遷至不同類型、涉及額外房屋資源的單位。從行政角度審研，本署認為，在跟進過程中，房屋署並無拖延處理這宗調遷申請。

23. 至於社署，其責任是監察及確保受其資助的服務中心有適切和及時地跟進 A 女士一家的個案，讓他們可盡早調遷至切合他們需要，尤其是有利 B 女士康復的單位。然而，本署發現，社署現時對服務中心應如何處理房屋署轉介個案的看法，存在一定問題。

24. 根據於恆常會議所訂的協議，房屋署須清楚陳述轉介目的及取得當事人的書面同意，目的是避免住戶／申請人有不適切的服務期望。然而，協議內容並無要求就「同一當事人的同一件事」（例如本案中 A 女士一家的調遷申請），房屋署必須就每一次轉介重新取得當事人的書面同意及述明轉介原因。本署認為，若無跡象顯示當事人會有不適切期望甚或濫用服務，而房屋署前後的轉介均關於同一件事，社署實應以申請人利益為前提積極跟進，而不是執着於每次轉介均須硬性滿足所有程序要求。

25. 就本案而言，A 女士一家從無主動要求社署提供協助，不見得他們會有不適切的服務期望。從房屋署二〇一六年兩次轉介的便箋內容，本署認為，服務中心應可充分理解房屋署的轉介，以及請社工陪同 A 女士一家參觀建議單位的目的，都是希望社工協助評估他們（尤其是 B 女士），是否即使單位方向及景觀改變，但間隔基本上沒大改變，仍會感到抗拒，以致房屋署需要酌情給他們編配跟現有單位不同類型的單位。本署看不到服務中心有必要要求房屋署再釐清轉介原因及取得 A 女士一家的同意。事實上，協議亦沒有作如此嚴格的要求（上文第 24 段）。

26. 本署認為，若服務中心能多點考慮 A 女士一家的需要與困難，主動聯絡他們，以深入了解 B 女士是否真的不能接受任何同類型單位，然後將結果告知房屋署，讓該署考慮其他可行方案，而不是鐵板一塊地一再拘泥於轉介機制的程序要求；那樣，A 女士一家便無須待至二〇一七年四月才獲重新推薦。

結論及建議

27. 總結以上的分析，本署認為，A 女士對房屋署的投訴不成立，對社署的投訴則部分成立。

28. 此外，房屋署與社署／服務中心在相關電話溝通上說法迥異，近乎互相指責，令人對雙方日後的互信和合作感憂慮。本署認為，三方須就此案坦誠檢討，重建彼此的合作關係。

29. 本署向房屋署及社署作出以下建議：

房屋署及社署

- (1) 坦誠檢討本個案揭示的溝通問題，修好合作關係。
- (2) 共同檢討現行的轉介機制合作協議內容，釐清在甚麼情況下，房屋署須就同一個案的重複轉介重新取得當事人書面同意及述明轉介目的，大前提是盡可能減少重複的行政程序。

- (3) 日後遇到因雙方就如何跟進未能達到共識的個案，應盡早考慮當面釐清相關問題，以免影響進度。

社署

- (4) 完成上述檢討前，須提示各綜合家庭服務中心應積極協助受助人，按個案具體情況適切處理書面同意及述明轉介要求的要求，避免因為對程序要求過於執着而耽誤受助人所需服務。

申訴專員公署

二〇一七年十一月