

# 申訴專員揭「包容」變「縱容」批房署房協咄咄珍貴資源 一家霸三公屋 審查驚爆「黑洞」

香港文匯報訊(記者 陳敏婷)申訴專員公署揭發房屋署及房協處理公屋濫用不力!有住戶「一變三」成功申請三間公屋,擁有雙重戶籍長達8年,亦有私樓戶成功繼承父親戶籍做公屋戶主。申訴專員批評,房署及房協的審查機制形同虛設,將「包容」變「縱容」,無顧及其他市民迫切上樓的需要;又指房協無力及無權處理濫用戶。運輸及房屋局表示,會研究加強處理雙重戶籍的措施。房協回應,考慮日後於新建房屋加入新租約條款,研究處理富戶問題。

目前有逾26萬人於公屋候冊上排隊「上樓」,但申訴專員公署主動調查發現,房署及房協審批公屋予現有住戶及其家庭成員的程序不審慎,發現問題個案時亦不積極處理,浪費珍貴的公共房屋資源。

過去半年,房署及房協正處理約50宗至60宗有關公屋住戶擁有雙重戶籍的個案,申訴專員公署昨日在最新一份報告公布調查了9宗問題個案,其中一宗戶主更成功申請三間公屋,令人嘩然。

## 逾80歲戶主 持雙重戶籍8年

年逾80歲的戶主,原本與3名兒子居於房署公屋單位,2003年他與長子及孫兒透過「家有長者優先配屋計劃」,獲配另一公屋,他其後拒絕遷入新單位及刪除舊戶籍,並要求繼續居於舊單位。長子於舊單位的戶籍亦在5年後才刪除。2011年,戶主再申請調遷往另一公屋(丙單位),並同意刪除原有單位戶籍,但透過「批出新租約」政策,將戶籍轉予另一名兒子。其間戶主持有雙重戶籍長達8年。

## 擁300萬私樓 繼承公屋交「平」租

另一宗個案,戶主一家五口居於房署公屋,後來與繼室獲配另一公屋,並擁雙重戶籍。一年半後,戶主將原有公屋戶籍給長子,但長子本身擁有價值300萬元的私人物業,雖超出資產上限,但房署按富戶政策,長子全家入息29,064元低於入息上限兩倍要求,結果不單獲批繼承做戶主,同時只需繳交正常租金。

房協亦有類似問題,女戶主原本與父親同住房協單位,2005年與丈夫獲配房署公屋,房協於9個月後發現,多次家訪勸喻女戶主取消戶籍,但不獲理會。2013年,女戶主向房協表示正與丈夫分居,父親亦早於2007年過身。直至去年女戶主交出離婚證明,拖足8年才刪除房署公屋戶籍,以保留房協單位。

## 劉燕卿斥世襲存不公

申訴專員劉燕卿批評,房署及房協處理雙重戶籍個案時過於寬鬆,將「包容」變「縱容」;「批出新租約」政策亦儼然世襲,違背不能「世代相傳」的原意,浪費公共資源,對有迫切住屋需要的人士不公平。

公署建議,房署與房協應強化有關的互通及協調機制,同時訂下更清晰指引,加強員工培訓,讓員工摒棄過分包容的取態。公署又批評,房署「批出新租約」政策有欠清晰,應重新審視。

## 當局研加強審理雙重戶籍

運輸及房屋局回應表示,房署及房協在處理個案的權責方面一直有共識,當局會因應公署建議,研究能否加強處理雙重戶籍的行政措施。局方又表示,公署審查的個案都涉及複雜家庭背景,但同意個別案件的某些處理有改善空間。

房協發言人稱,與房屋署就雙重戶籍問題一直有互通機制,但由於有期限及酌情考慮,未必可即時處理。現時每月約處理數十宗雙重戶籍個案。

至於富戶政策,發言人表示,現時沒有相關房屋條例賦權房協調查住戶入息,主要靠住戶自行遷出單位,但日後會考慮在新建的房屋加入新租約條款,令房協可了解住戶的入息情況,但具體情況仍需研究。房協去年有百多戶戶遷出單位。

## 83%投訴已獲處理

香港文匯報訊(記者 陳敏婷)申訴專員公署昨日發表2014年工作簡報,指公署去年共接獲5,367宗投訴,另外有1,158宗由2013年轉入,合共需處理6,525宗投訴,數目與過去兩年相若;逾30%投訴涉不滿政府部門或公營機構出錯,其他主要包括投訴監管不力及延誤或沒有採取行動。公署已經處理當中82.8%的投訴,餘下的1,125宗會轉撥到今年。

公署表示,通過調解方式解決的投訴個案數字是上年的四倍,當中一些長達10個月至12個月的糾紛,經公署介入調解後,可於數天至數星期內圓滿解決。

除了處理市民的投訴個案外,公署表示經常會就社會上受廣泛關注的議題主動進行調查,而在決定是否對某部門或機構展開主動調查前,公署會先進行「初步審研」。

過去一年,公署完成了23項主動調查審研,共完成7項主動調查工作,包括屋宇署處理涉及知名人士的僱建個案之「特別程序」、旅館業規管、醫管局病歷管理機制,及運輸署對巴士班次的監察機制等。



劉燕卿批評,房署及房協處理公屋雙重戶籍個案時過於寬鬆,將「包容」變「縱容」,浪費公共資源,對有迫切住屋需要的人士不公平。梁祖彝攝

# 同情弱勢租戶 間接縱容濫用

今次公署調查發現的漏洞所在,源於房委會的「批出新租約」政策,同時容許住戶在「戶主非去世」的情況下,重新批出租約予認可家庭成員。加上部分個案涉及複雜家庭問題,房屋署及房協均表示有需要「人性化」處理租戶戶籍問題,間接縱容濫用公屋資源。房協至今更仍未推行富戶政策,租戶即使擁有私人物業或龐大資產,房協亦只能「勸喻」有關租戶騰空單位,力度明顯不足。

## 沒指引助職員審批新租約

房屋署自1999年起實施「批出新租約」政策,讓公屋戶主去世或遷出後,單位的租約可無條件地批給在單位內居住、並且是認可家庭成員的戶主配偶;倘若沒有在生配偶,其他居於單位內的認可家庭成員亦可獲批租約,但須接受「富戶政策」所指定的入息及資產限額標準作經濟審查。

根據現行政策,只要繼承租住權的家庭入息水平不超過輪候冊的三倍入息,即使其擁有私人物業或巨大資產,亦可獲批新租約。(就如另文第二宗個案的情況)

據公署公開的調查個案,相信外界會感到奇怪,為何「批出新租約」適用於戶主仍然在生的情況?房屋署向公署澄清,政策其實亦容許住戶在「戶主非去世」的情況下,例如戶主移民、調遷等,要求重新批出租約。但公署發現,房屋署並無明確訂定這些「其他理由」的範圍,亦沒有制訂指引指導職員該如何審查。

房屋署又解釋,大多數公屋租戶均是弱勢社群,一旦家庭出現問題,根本難以另覓居所,將他們強留於同一屋簷下,只會引發更深層次的家庭糾紛問題,因此必須容許戶主或家庭成員任何一方重新輪候公屋。針對個案一的問題,房屋署解釋,戶主當時年過八旬,需較長時間適應新居,為免因不能適應新環境而構成

健康影響,故沒有即時收回新單位或刪除原有單位戶籍。公署認為解釋「難以認同」,批評房屋署「根本欠缺積極態度和決心,解決租戶違規問題。」

## 房協無富戶政策 只能勸走

「公屋富戶」問題一直為人詬病,事實上,房協至今仍未推行富戶政策。雖然房協於2002年曾研究政策可行性,惟最終因沒有法定權力審查住戶的家庭收入,加上遇到租戶相當大的阻力,最終未有推行。面對擁有私人物業或龐大資產的房協租戶,房協只能「勸喻」有關租戶騰空單位,租戶亦不涉違反租約條款。

目前,房協主要透過定期家訪以檢視居住的家庭成員是否租約內名列的成員,及透過調查收集住戶的婚姻狀況、工作及收入等的最新資料。 ■記者 陳敏婷

特稿

# 謊稱「天眼」無錄影 機管局屈前線

香港文匯報訊(記者 陳敏婷)申訴專員公署調查一宗涉及機管局的投訴時,發現機管局為打發投訴人將過錯推卸予前線職員。公署批評機管局做法嚴重不公義,匪夷所思,必須糾正。機管局發表聲明,承認管理層在處理有關事件時「確實有不完善之處」,但只屬個別事件,未來會盡量在保持透明度、維持機場保安及保障旅客私隱等多方面取得平衡。

申訴專員公署昨日公開相關調查報告摘要,引述投訴人指於前年3月中,在機場行李認領大堂目睹有人涉嫌盜竊,隨即通知在附近的機場職員,但職員沒有採取任何行動,疑犯最終逃去。投訴人自行報警。

## 被踢爆講大話 卸責安撫投訴人

投訴人不滿機場職員未有採取行動,於是去信機管局,查詢行李認領大堂的閉路電視有否攝錄到事件經過。機管局一個月後回覆指「閉路電視只用作即時監察」。投訴人其後從報章得悉警方曾就其他個案翻查機管局的閉路電

視,遂再要求機管局澄清,但獲同一答覆。

投訴人向議員求助,機管局回覆議員時卻有不同說法,承認攝影機具備攝錄功能。投訴人質疑有關職員不誠實,又懷疑機管局意圖隱瞞職員不採取行動,向公署投訴。機管局最終因投訴人在15個月內再三追問下,承認提供回覆的職員不誠實,已作出訓誡。

公署調查後發現,員工只是按公司指引作出標準回覆,後來機管局接到議員提問後,才檢討回覆指引,並決定披露閉路電視其實具備攝錄功能。

公署又引述機管局答覆指,因投訴人15個月來不斷追究及提出爭議,看到投訴人有很多負面情緒,明白事件對投訴人帶來困擾,「為安撫他的負面情緒,幫了他了結,於是順應他的講法,承認職員不誠實」,認為處理手法屬「良好客戶服務」。

## 批明知指引涉虛假 仍培訓員工

申訴專員劉燕卿批評,局方明知原有指引帶

有虛假資料,仍以此培訓員工,是完全不能接受;不當運用客戶服務概念,亦「實在令人憂慮,必須予以糾正」;又指機管局管理層為討好投訴人要職員背負不誠實的罪名,實屬「嚴重不公義」,「感到匪夷所思」。公署建議機管局應對管理層的思維提供再培訓,並為前線職員提供關於良好客戶服務的培訓。

機管局發表聲明,承認管理層在處理有關事件時「確實有不完善之處」,但只屬個別事件,機管局會接納並執行公署的改善建議,在使用閉路電視上,盡量在保持透明度、維持機場保安及保障旅客私隱等多方面取得平衡。

## 機管局:加強管理層誠信培訓

機管局又表示,已檢討閉路電視系統政策及程序,並向員工提供已更新的指引;亦已聘請獨立顧問,為負責顧客查詢及投訴的管理層及員工提供相關培訓,內容包括誠信、透明度和準確發放資料等,今次的個案亦會納入為培訓課程的教材。

# 陳茂波:增密度改用地 保建屋達標

香港文匯報訊(記者 文森)立法會發展事務委員會昨日舉行會議,發展局就最新一份施政報告作出簡報。發展局局長陳茂波於會上表示,現時政府覓得的土地,可興建25萬個公營房屋單位,惟距離目標仍欠3萬多個建屋量,他強調當局會繼續從不同方面尋求更多土地,例如提高發展密度及改劃土地等,從而應付建屋需求。

## 無高地價 限呎保細單位供應

會議上,陳茂波指,政府提出改建70幅無保育價值的綠化土地,面積佔150公頃,可提供8.5萬多個單位,當中70%單位是公營房屋。陳茂波稱,當局至今仍然沿用對發展商單位供應數量的要求,而今年市場對興建中小型單位的興趣亦增加。陳茂波並再次澄清,政府沒有高地價政策,並否認有4,000公頃的政府閒置用地,他強調當局已盡力收回短期租約以供發展。

會有議員批評,政府只願興建公營房屋,卻忽略市民對中小型私人單位的需要,亦有議員質疑政府未有善用閒置政府用地及短期租約的用地,質疑政府想維持高地價政策。陳茂波回應

指,政府沒有高地價的政策,又指近年招標時有加入限呎條款,規定發展商建樓時的中小型單位數量。民建聯陳克勤表示,若政府只願興建公營房屋,而忽略中小型私人單位,市民的置業階梯會有缺口。

## 建造業缺1.5萬人 須優化輪勞工

另外,陳茂波於會上又表示,根據建造業議會的數字,本港欠缺1.5萬人的勞動力,不能滿足未來建造業需要,他強調優化補充勞工輸入計劃,能有助改善生產力。工聯會立法會議員麥美娟表示,不滿政府無視本地工人開工不足的問題,仍繼續輸入外勞。陳茂波則回應指,欠缺1.5萬名人士的統計數字,只是一個準確科學的數字,他認為有必要優化補充勞工輸入計劃,可以讓工人為同一個承建商,跨工程合約工作,善用生產力。

在人工島發展方面,新民黨議員田北辰問及,發展局會否委託顧問,研究興建跨海鐵路,以連接中部水域人工島與港島西及新界西北。陳茂波回應指,人工島是大規模發展,要平衡香港東、



陳茂波昨再次澄清,政府沒有高地價政策。莫雲芝攝

西發展,大嶼山接駁至新界西是必然的基建考慮,而鐵路是其中一個方向,會委託顧問研究。另外,身兼元朗區議會主席的民建聯梁志祥表示,發展元朗區預計會增加40萬人口,擔心交通配套未能應付,規劃署承認元朗及屯門將來的人口增長會較多,但當局會做好地方性及區域性交通配套。

# 環諮會「收貨」冀擴海岸公園

香港文匯報訊(記者 鮑曼珊)環境局局長黃錦星昨向環諮會簡介最新一份施政報告中有關環保政策的重點,主席林群聲表示,整體來說,委員們是持正面態度,但認為仍有可改善及加強的地方,如促進部門之間的緊密合作、擴大海岸公園範圍,及加強公眾教育。

林群聲在會後表示,整體來說,委員們對施政報告的內容是持正面態度,大部分委員亦讚賞報告,「都收貨。」但委員都有不同的意見及提議,認為報告的內容仍有改善及加強的地方。

## 盼環境局加強部門合作

林群聲舉例指,委員認為局長要做到報告上的「清單」,很多範疇並非一個局或部門可以做到,故希望局方可以促進部門之間的緊密合作,有利推行政策;有委員提出海洋保育的重要性,及要好好保育中華白海豚,建議除了設立海岸公園的計劃外,亦應考慮將有關公園的範圍擴大,提升保育效果。

林群聲又稱,公眾的參與是委員另一個關注點,委員認為政府應給予公眾知道當局是有全盤的計劃去處理問題;加強公眾教育、人才培訓、認證及提升綠色建築物的指標亦是委員討論要點。

黃錦星回應指,環保的工作是長做長有,大家的期望及要求是與時並進。他指,當局是強調公眾參與,並認同社會上存在好多聲音,是需要更多的投放,包括影響香港700萬人的按量徵費都進行公眾諮詢,「透徹地收集及了解市民意見。」

對於有委員認為政府提出綠色建築的指標太保守,黃錦星稱,政府很多新建築物本身已符合相當高的環保要求,在這基礎上,要再進一步的話是比較困難。他說,政府在處理海海水質有優先次序,由於市民使用海濱長廊的機會大,才會優先處理近岸水質問題。