

致：葵青區議會地區設施及工程委員會

提呈人：盧婉婷議員, MH、莫綺琪議員、徐曉杰議員、鄧麗玲議員、吳任豐議員、鄭臨議員、伍志華議員、郭芙蓉議員, MH、黃俊揚議員、伍景華議員、林映惠議員、黃淑雯議員及林翠玲議員, MH, JP

提交日期：二零二五年三月十七日

議題：從地區層面加強對區內居民申請公屋單位的支援

議題內容：

近期，我們接獲區內居民反映，指出在申請公屋的過程中，除了需要填寫繁瑣的申請表格外，還需完成多類聲明書，給申請人帶來了極大不便。此外，當居民嘗試致電熱線進行查詢時，常常遭遇轉線時間過長或無法接通的情況。即便接通，電話諮詢往往也無法解答問題，嚴重延誤了居民遞交申請的時間，最終甚至無法成功提交申請。

如遇上填表疑難，部分居民或需跨區到房署的客務中心尋求協助。考慮到區內長者及基層人士較多，跨區尋求協助費時費力，對他們造成極大負擔。因此，我們提出以下建議，以加強對區內居民申請公屋的支援：

- 1) 與葵青區議員合作，加強地區宣傳：署方可考慮與區議員合作，在葵青區各小區設立街站、張貼海報或橫額等，宣傳申請公屋單位的相關資訊，增加區內居民對申請公屋程序的了解。另一方面，署方可分發申請公屋的相關宣傳品予區議員，讓議員協助轉發至各小區居民。
- 2) 葵青區議員協助解答查詢及轉介個案：建議署方向葵青區議員介紹申請公屋的流程、諮詢渠道及常見疑難，讓區議員在接獲居民的相關諮詢時，可協助作

出初步解答，或轉介至相關渠道再作跟進。

- 3) 設立定時諮詢站於區內公共屋邨辦事處：建議在區內的公共屋邨辦事處設立定時的公屋申請諮詢站，專門為區內居民提供填表協助及查詢服務。不僅能及時解決區內居民的諮詢，還能在初期階段進行資格篩查，剔除不符合資格的申請人，從而節省時間與資源。
- 4) 加強對前線職員的培訓：建議署方加強對區內公共屋邨辦事處前線職員的培訓，令前線職員在居民索取公屋申請表格時，主動了解申請者就公屋申請的疑難，提供相應協助，例如指導居民根據自身情況填寫所需的聲明書等，以加快申請人申請公屋的流程。