

政府應優化 1823 熱線服務

申訴專員公署昨日公布有關政府 1823 熱線的主動調查報告。報告指出，1823 現行機制未能有效處理跨部門及部門間權責不清的投訴，在來電處理和日常運作及數據運用等方面也有改善空間。1823 為市民提供 24 小時一站式服務，是提升本港公共服務質素和效率、促進良政善治的重要一環。當局應認真對待申訴專員公署揭示的問題，指定高層級官員或專責小組，統籌落實相關的改善建議。

1823 熱線成立於 2001 年，由效率促進辦公室（效率辦）管理，每年

接獲大量市民電話求助或查詢。公署調查發現，1823 熱線於 2018 年至 2023 年間，每年平均處理約 195 萬宗查詢及 55 萬宗投訴。而政府公布的數據亦顯示，1823 熱線去年共接獲 330 萬宗來電，當中 62 萬宗涉及投訴。可見市民對 1823 熱線服務的需求巨大，並且不斷上升，熱線服務質素無疑會直接影響公眾對政府施政的觀感。

是次公署之所以展開主動調查，是因為接獲不少市民對 1823 熱線的投訴，包括難接通及職員態度不佳等問

題。事實上，連不少立法會議員亦受不了 1823 熱線的服務，批評未能有效處理市民需求，包括打不通，等了十多分鐘便自動掛斷，自動語音訊息過於冗長等。

是次調查歷時兩年，覆蓋範圍相當廣泛，當中提出 13 項改善建議，包括應就重複出現權責爭議的個案，制訂一套機制及訂定相關工作指引，應有呈報制度及恒常化，參與部門應定期更新服務內容，應持續適時檢視電話系統以提升接聽比率，進一步應用人工智能科技等。效率辦表示，會在

處理投訴、提升運作效能、加強協作與溝通和善用數據進行分析方面改善 1823 的服務。

處理跨部門投訴困難的問題，因為涉及多個部門，效率辦沒有領導權，恐怕獨力難支，難以見效。政府應成立高層級專責小組，統籌各部門針對歷年市民投訴跨部門事宜所涉及的範疇，逐一釐清成因及權責，制訂對應指引，甚至賦權熱線或效率辦在特定情況下，可指定處理相關投訴主責部門，以免市民產生政府卸責的錯誤觀感。

1823 投訴回覆慢 年均四千宗等逾月

處理跨部門個案有責無權 舉報廢料堆積被當波踢

特區政府於 2001 年成立 1823 熱線，24 小時為市民解答有關 23 個部門的服務查詢及接收投訴。申訴專員公署昨發表主動調查報告，發現 1823 熱線雖能在首次通話時解答 99% 市民查詢，惟未能有效處理跨部門及部門間權責不清的投訴，且有逾半來電未能即時接聽，有投訴個案更需時 4 個月才能協調解決。公署向 1823 所屬效率促進辦公室提 13 項改善建議，包括應就一些重複出現權責不清的地區問題個案，有系統及適時提交民政事務專員或上呈地區治理專組處理。

公署調查發現，1823 熱線於 2018 至 2023 年間，每年平均處理約 195 萬宗查詢及 55 萬宗投訴，期間只有 61% 至 74% 來電於 12 秒內接聽，長期未能達到其所訂的至少 80% 服務指標。若剔除被轉駁至留言信箱的來電數目，實際上每年平均只有約 42%（即 257 萬次）來電獲職員即時接聽。

報告指出，在上述時間每年平均有 7,400 宗個案因部門拒收而須透過上呈機制處理，其中約 56%（逾四千宗）超出一般回覆時限 30 天以上才完成跟進，約 7.5% 個案更超過 6 個月仍未完成，公署指當中往往涉及部門未有適時回覆，以及部門間反覆就分工或權責問題有爭議。有投訴人於 2020 年 5 月投訴某街道有建築廢料堆積，但食環署及路政署指屬建築物料，建議由地政總署處理；地政總署則指涉及拆建物料，建議由路政署跟進；路政署就指涉事地點有非法小販，應由食

環署負責。最終 1823 經多次要求有關部門審視及上呈個案，各部門同年 9 月始進行跨部門聯合行動，由投訴起計足足歷時近 4 個月。

申訴署倡呈地區治理專組解決

公署指出，處理過程中 1823 往往是「有責無權」，部門間出現爭議時往往只能逐一查問，並按指示或建議將個案轉介至其他部門，以致許多與民生息息相關個案無法及早解決，也令市民產生政府部門互相卸責的觀感。

申訴專員趙慧賢表示，政府在完善地區治理後，已成立由政務司副司長主持的地區治理專組，統籌和協調涉及跨部門的地區問題，建議 1823 應就一些重複出現權責不清的地區問題個案，提交民政事務專員或上呈地區治理專組，透過政府的高層架構有效解決問題。效率辦回應稱，13 項改善建議中已有 7 項落實或將落實，其他建議亦會積極跟進。



申訴署揭 1823 熱線未能有效處理跨部門投訴。



申訴專員批評食環署巡查持牌私營泳池工作粗疏。

年均 98 宗投訴僅 1.2 宗成立 食署巡私營泳池粗疏

為保障泳客安全和環境衛生，持牌私營泳池會由食環署透過定期巡查並處理投訴。現時全港約有 1,400 個持牌泳池，食環署衛生督察會在每年 4 至 10 月泳季或持牌泳池開放的其他時間，每月例行突擊巡查泳池至少一次。申訴專員趙慧賢昨批評，食環署巡查私營泳池的工作粗疏，有泳池於整個泳季僅成功被巡查一次，且經常未能發現違規事項，而投訴成立及發現違規個案的比率極低。

在 2017 年至 2023 年 9 月期間，食環署共進行 52,697 次例行巡查，當中只發現兩宗違反牌照條件的個案；該署同期共接獲 660 宗有關持牌泳池的投訴，平均每年約 98 宗，當中只有 1.2 宗成立。

據公署實地視察所見，食環署巡查的頻次、質素、方法和記錄各方面都存在不足，包括沒有訂明衛生督察在巡查時遇上泳池關閉的處理方法。有泳池於 2021 年整個泳季間，僅被成功巡查一次，但該次未能發現救生員不足的違規情況。

同時，食環署巡查往往未能發現違規事項，例如池水的酸鹼值檢驗結果異常，衛生督察卻仍在表格上標示為「水質滿意」；也有個案明明沒有詳細檢查警鐘系統，亦無閱覽保養紀錄，卻被列為「狀況滿意」；衛生督察沒有記錄巡查中發出的



申訴專員趙慧賢發表兩項主動調查報告。

口頭警告等。此外，現行泳池牌照條件並無要求持牌人備存救生員當值紀錄，以致食環署處理涉及救生員不足的投訴時，往往難以查究持牌人否有違規。

提 12 項建議 倡增執管力度

趙慧賢強調，食環署有責任做好持牌泳池的監管工作，以保障公眾安全及衛生，必須多管齊下改善巡查、與業界探討修訂牌照條件、加強對違規持牌泳池的執管力度，以及設立意外通報機制，要求持牌人於指定時間內呈報傷亡個案等。

食環署回應表示，接納報告提出的全部 12 項建議，並已逐步落實，包括預計今年第二季完成更新處理池水污染源的指引等，又表示會不時檢討監管的流程和指引。