拓土地沒有「禁區」穩步推進求實效

財政司司長陳茂波建議逐一審視郊 野公園邊陲土地建屋的可行性,並指出 若發展大欖隧道西南面的土地,可有效 縮短公屋輪候時間。陳茂波希望獨立討 論大欖的選址,以凝聚社會共識。其 實,凡是有助解決房屋問題的辦法,都 值得討論、研究、推動,特區政府需要 迎難而上,精簡不必要的程序,切實做 到行政主導,在解決房屋問題上盡快拿 出成績,見到實效。

特區政府為解決房屋問題提出兩大 藍圖,一是「明日大嶼|計劃,一是北 部都會區計劃。但這兩個計劃都是中長 期目標,不是十年、八年可以見效的 事,而市民的居住需求是「水浸眼 眉|,等不起。如何才能在短期內找到 可用的土地?開發部分郊野公園邊陲地 带是選項之一。陳茂波指出,可從生態 價值、基建配套和社會利益三個方面, 逐一審視哪些邊陲地帶可以發展。

大欖隧道附近土地正好符合上述三 個要求:生態價值不高;有交通配套; 若用來建造公屋或居屋,可以增加三萬 五千個單位,相當於現時公屋總需求的 兩成。一旦成功開發,公屋輪候時間可

由現時的超過六年,減至五年以內,符 合社會效益。

開發部分郊野公園邊陲地帶可即時 提供土地,過去兩屆政府任內都討論 過,但礙於爭議較大,結果多年來議而 不決,政府有關部門不敢越雷池一步 蹉跎歲月之下,香港房屋問題持續惡 化,私樓價格居高難下,香港供樓負擔 和租金之高都創下世界之最。公屋輪候 期不斷延長,無殼蝸牛盼上樓望穿秋 水,苦不堪言。所謂「寸土必爭」 「見縫插針 | 、「重中之重 | 都淪為空 言,「十年房屋大計|變成望梅止渴

李家超新班子提出「以結果為目 標 | 的施政方向,就是要出實招、辦實 事,在房屋問題上,達到「提速、提 效、提量] 三大目標,可謂有的放矢。 鑒於拓土建屋涉及多個政府部門,過去 難以形成合力,新一屆特區政府特別成 立兩個統籌小組,其中「土地及房屋供 應統籌組|由陳茂波主持,日前已舉行 了首次會議。市民希望新一屆政府在拓 土方面拿出方法,展現效率,希望統籌 小組可以切實解決問題,而市民的訴 求,就是政府的奮鬥目標

郊野公園是香港寶貴的財富,要做 好整體保護,這一點沒有人不認同。但 另一方面,郊野公園的出現也是近幾十 年的事, 並非一點都不能碰的 「禁 。目前有二十萬多人居於劏房等不 適切居所,即使有屋住的,也是蝸居。 港人的居住環境與國際大都會形象不相 稱,與市民的希望脫節,這種情況必須 改變。空有土地而不去使用、不敢開 發,這是根本說不過去的。 開發土地當 然有優先次序,有輕重緩急,但不能有 思想「禁區」,畫地為牢、抱殘守缺, 既不合時官,也是不敢打破既得利益藩 籬的表現。

香港發展慢不得也等不起,解決房 屋問題更要只爭朝夕,多管齊下。荒廢 的農地、棕地需要盡快發展,市區丢空 的土地需要盡快利用,舊區重建需要加 快,務實推進。既要集思廣益,爭取共 識,更要精簡程序,提高效率。可删減 的程序都應該刪減,能加快的步驟都應 該加快,法律不完善的地方就應該盡快 修訂,一切為解決實際問題為宗旨。讓 市民早日上樓是政府責任,也是市民最 切實的獲得感、幸福感。

切實排解民生憂難

「一站式」、「以民為 本 | 、「高效率 | ……這樣的詞 語常見於政府網站,常出於官員 之口,但說時容易做時難。申訴 專員宣布主動調查效率促進辦公 效率問題。

1823政府熱線負責為市民解答 23個政府部門的服務查詢,並接收 市民對所有政府服務的投訴、建 議和讚賞。過去兩年多來,1823也 負責支援政府抗疫工作。但在今 年一月至五月期間,申訴專員收 到不少市民投訴,指不堪久候而 不得不掛斷電話; 好不容易接通 了,也有中途突然中斷的問題; 加上書面查詢服務被暫停,令市 民求助無門

立法會議員早前曾就此提出 質詢。有關官員承認,第五波疫 情期間,有63%的來電被系統自動 , 致使市民無法向1823的職員 查詢或留言。原因是疫情期間市 民查詢太多,超過系統負荷,有 關部門雖增加人手,但仍未能應

付龐大需求。

疫情期間市民查詢急增,有 關部門工作量大增,這不難理 解,但這絕對不是減少服務及拒 絕查詢的理由。事實上,市民非 到萬不得已,不會打熱線電話求 助,當熱線電話打不通,網絡求 助也行不通,「一站式」服務豈 非淪為空談?

特別是,熱線由效率促進辦 公室主理, 當超過六成的電話被 截斷,試問效率何在?效率促進 辦是創新科技及工業局轄下機 構,理當用最現代化的手法提高 工作效率, 現在仍主要使用電話 查詢服務,網絡服務暫停,又怎 麼能體現「創新科技 | ?

施政以民為本,熱線電話就 是第一手的民意。習近平主席對 特區政府提出「四點希望」,其 中一點是「切實排解民生憂 難 | 。特區政府應立即檢討政府 服務效率問題,舉一反三,盡快 作出改善

龍眠山

A5 要聞 2022年7月29日 星期五 責任編輯:呂俊明

政府一線通熱線 未能急市民所急

1823經常打不通



▲申訴專員趙慧賢決定主動調查,了解「1823」處理投訴及查詢的成效

線在2001年成立,由創新科技及工業局轄下的效

率促進辦公室管理,該辦公室2022/23年度預算

撥款4.549億元。資料顯示,「1823|目前的僱

政府部門的服務,「2」4小時運作,以「3」種

語言服務市民。「1823|剛成立時,只為食物環

境衞生署、運輸署、屋宇署、機電工程署及路政

署等5個部門服務,現已擴至23個部門的服務查

詢,及接收市民對所有政府服務的投訴、建議及

讚賞,並將投訴轉介部門跟進,再將回覆轉交投 訴人。 2011 年 推 出 1823 Online 網 頁 及

Facebook 專頁、流動應用程式《Tell me@

1823》;2019年推出聊天機械人,解答市民簡

月,「1823」的平均僱員人數由393人增至476

人,接獲來電數目由101.5萬個增至244.2萬個

這36個月內,來電平均等候時間22秒至79秒不

等,最長等候時間是去年12月至今年2月。來電

自行掛線比率由5%至14%不等,被系統斷線比

資料顯示,由2019年6至8月至今年3至5

員人數有約470人,提供24小時服務。

【大公報訊】記者梁淑貞報道:「1823|熱

「1823」代表「1」個電話號碼,「8」盡

提

升



市民所需 認為 大公報記者 府 新 班 應改 梁淑貞 革

王亞毛

如 年 月致至 主 至 有 有超過公電的市場 今經 動 查 展 詢 開 常 市接 過六成的 11民求助 13獲不少 或 被 調 投 批 查 評訴 來電光報 審 難 以可 研 被系統斷統 指接致 通電 **「1823**」 1111 · 申訴專 服

趙慧賢表示,「1823|現已成為市民向 政府提出查詢及投訴的主要聯絡渠道,若未 能有效運作或部分服務間歇停頓會對市民不 便,也會影響部門處理公眾查詢及投訴。政 府接收市民意見可讓部門緊貼市民的關注, 故「1823」能夠有效發揮作用是促進政府良 好管治及提升公共行政效率和質素的重要· 環,因此主動展開調查,包括處理涉及跨 部門投訴的機制,以及需要時提出改善建

工聯會立法會議員陸頌雄昨日對《大公 報》表示,當推出消費券或臨時失業支援計 劃時,他接到數十宗打不通「1823」的投



▲「1823|目前僱用約470人,提供24小時服務

1823被系統斷線比率最高5大時段

時段	來電數目	來電平均 等候時間	自行掛線 比率	被系統斷線 比率
2019年12月至2020年2月	87.8萬	41秒	11%	33%
2020年3月至5月	119.7萬	59秒	8%	50%
2020年12月至2021年2月	107.9萬	22秒	5%	40%
2021年12月至2022年2月	186.2萬	79秒	11%	40%
2022年3至5月	244.2萬	75秒	7%	63%

註:以上統計每3個月一次

資料來源:立法會

訴,今年3月他的家人確診,他曾以市 民身份致電「1823」了解如何處理, 等了10分鐘後被斷線,充分體驗到市民 的無奈,因此他向創新科技局局長提問 服務熱線的情況。

議員促靈活調度人手安排

上月15日陸頌雄獲政府書面回應表示, 受第五波疫情影響,「1823|於今年2、3月 起接獲與疫情有關的來電倍增,此外,來電 量在政府公布及實施與疫情有關重大措施時 大幅上升,甚至會超出系統上限。今年首5 個月接獲390多萬個來電,較去年同期上升 超過一倍。2月單日近六成前線員工因染疫 或成為密切接觸者而需隔離或強制檢測而未 能值勤,令服務大受影響。

大公報記者昨午4時致電「1823」實

測,幾秒連接到錄音廣播提醒︰「因應疫情 的最新情況,1823現時集中處理與疫情有關 的來電,其他來電及經文字渠道遞交的個案 的輪候/處理時間可能會較長,不便之處敬 請見諒。|語音其後着記者讀出查詢的部門 或所需服務,當記者讀出「強制檢測」,經 語音辨識後,客戶服務主任接聽解答,記者 再查問駕駛執照換領問題,則轉由負責運輸 署服務的員工作答,過程大致順暢。

對於申訴專員主動調查「1823」的成 效,陸頌雄認為,「1823|是好的服務,但 處理流量能力不足,當未能接聽市民查詢, 查詢往往變成投訴,好事變得不周到,建議 透過資訊科技及靈活人手安排,如安排家居 客戶服務,提高接聽能力。效率促進辦公室 表示,知悉申訴專員公署展開主動調查,辦 公室將全力配合公署的調查工作。

臨時客服主任日薪640元

率由9%至63%不等。

單問題。

「1823」現正招聘臨時客戶服務主任(四個 月合約),申請者需為香港永久性居民,中學會 考或文憑試五科成績達第2級或E級或以上,包括 中國語文及英國語文科,或具同等學歷,及能操 流利英語和粵語,能操流利普通話更佳;須按實 際需要輪班,主要在日間時段朝九晚六工作。惡 劣天氣或須如常工作;受訓期間日薪584元,完 成培訓日薪640元。



1823? 市民大多未聽過

1823政府熱線 推出多年,市民是否 對其有普遍認知呢? 大公報記者帶着疑

問,昨日對二十多名市民隨機訪 問,當中既有三、四十歲的,也有 七、八十歲的長者,大部分市民均 表示未留意或從未聽過這個電話。

記者最後終於訪問到一位64

歲、知道此熱線的曾先生。他向記 者表示,自己大約一年前打過 1823熱線,當時因屋邨中一些服 務在未通知的情況下突然暫停,於 是打算向政府了解情況,「起碼等 咗45分鐘甚至一小時,一直無人 聽,其實最後都無咩幫助。」

曾先生表示,這麼多政府部 門都通過這一個電話接受查詢,

明顯供不應求,而且很多長者不 會用電腦,打熱線電話問又一直 提示「稍等片刻」,一定會不耐 煩。「以後打電話有問題,如果 可以直接轉駁或提供相關部門的 電話就會方便好多,大家都唔使 等太耐,又節省人手,政府都要 多加宣傳。」

大公報記者 王亞毛



曾先生曾打過1823熱 線,但一直無人聽,覺得 熱線無甚幫助。

▶創新科技 及工業局局 長孫東(右) 早前曾到訪 1823中心。

務擴至23