

與香港特區同行28載



「不知不覺間已上任三年了，這三年來最大的成果，就是成功建立了一支地區治理的大團隊，大家同心協力，目標一致，令我非常有滿足感。」民政及青年事務局局長麥美娟回顧上任三年歷程時表示，上任之初的最大挑戰在於制度建設。從重塑區議會制度，到整合社區力量，如今這支由區議會、關愛隊、地區組織及公務員組成的協作網絡，正成為提升地區治理效能的關鍵引擎。未來他們會總結經驗，進一步深化制度優勢，提升地區治理效能。

●香港文匯報記者 黃子龍

麥美娟：整合社區力量建協作網絡 層層支援市民

打破「碎片化」服務 完善港地區治理

「要提升地區治理效能，必須先建立完善制度。」麥美娟解釋，這套地區治理機制的最大價值，在於打破過往各自為政的「碎片化」服務，「大團隊」的成形至關重要。

她以應對極端天氣為例，「黑雨或颱風時，關愛隊與民政署同事聯動開設臨時庇護中心，事後由區議會、地區『三會』跟進善後，大家形成了一個地區治理的大團隊，相信這就是市民最需要的地區服務。」

這種協作精神更延伸至少數族裔服務，現時香港的少數族裔人士支援服務中心已增至10間，每間中心都成立一隊少數族裔關愛隊，由1名社工帶領一批少數族裔的義工和幹事做地區服務工作。麥美娟表示，他們克服了語言障礙，找到需要協助的人士，同時與地區關愛隊合作舉辦各種活動，從而幫助少數族裔人士更好地融入社區。

深入基層細膩服務 關愛隊成效超預期

關愛隊作為新制度的一部分，麥美娟形容成效「超乎預期」。截至今年3月，全港452隊關愛隊共完成逾47萬戶家訪、提供5萬多次維修支援、舉辦3萬多場活動，「若由政府直接承辦同類服務，成本至少是現時撥款的3倍以上。」

驚人效益的背後，是深入基層的細膩服務。麥美娟以東區一件事為例，「關愛隊多次探訪一名因囤積雜物被迫棲身後巷的婆婆，經數月建立信任後協助清理垃圾，婆婆並獲安排過渡房屋解決露宿問題。」

她透露，關愛隊的服務已經「衝出香港」，有一次接獲海外來電，委託尋找失聯伯父。關愛隊經三次家訪打動拒援的長者，最終助其申請長者津貼，並陪同其覆診，讓長者感受到溫暖。「這些故事說明，關懷需要時間與真誠，非金錢能衡量。」

麥美娟在加入特區政府團隊前曾長期擔任區議會及立法會議員，對處理地區事務特別是基層工作有豐富的經驗，她直言，自己過去在地區工作數十年，明白到在地區舉辦不同的活動，可以讓市民更有凝聚力，在有需要時才可第一時間尋找協助，因此關愛隊、區議員都會根據區情，舉辦合適的活動，從而構建更完善的社區網絡。

她舉例說，早前有一名長者對她說，自己在大年初二時手機壞了，無法與家人聯絡，幸好之前的活動認識到關愛隊隊員，遂嘗試求助，最終可以通過電話與家人聯絡，過了好年，「這就是活動的意義，讓市民在有需要時第一時間想起關愛隊，雖然是小事，相信亦令市民倍感溫暖。」

民間善心是港最珍貴治理資源

回望三年來的奮鬥，麥美娟最感欣慰的是整個民政團隊的投入，「從前線關愛隊義工到民政處公務員，大家無分彼此。這份民間善心，正是香港最珍貴的治理資源。」

她期望未來讓更多市民了解關愛隊的工作，因此民政及青年事務局推出了「關愛隊嘉許計劃」，透過表揚關愛隊義工，表達政府對他們的感謝和認同，同時讓更多市民了解他們的事跡，「一張感謝狀，代表着對義工們無私貢獻的認同。」

隨着地區治理制度運轉日趨成熟，麥美娟表示，下一步將深化地區經驗，「我們要將這一年多的實戰心得轉化為更高效的服務模式，更好地發揮大團隊的協作優勢。」

地區人士：完善地區治理 區議會「三會」更團結



在特區政府完善地區治理體系及重塑區議會後，區議會與地區「三會」之間的合作變得更為緊密，讓更多有志的愛國愛港人士投身服務地區。有地區人士接受香港文匯報訪問時表示，完善地區治理後最大的變化就是大家更為團結，各部門、地區組織之間的協作也變得更加順暢。

同為「以民為本 急市民所急」努力

過去區議會被反中亂港分子騎劫，將民生事務政治化，令地區治理烏煙瘴氣，民生工作難以推進。東區防火委員會主席羅達成表示，以前區議會很多時候合作上存在困難，不過自完善地區治理後，最大的變化就是區議會和「三會」變得更團結，加上關愛隊的成立，各組織之間的協作更緊密更順暢，大家無分彼此互相幫忙，共同為着「以民為本，急市民所急」的目標努力，做起地區工作時自然事半功倍。

現在，區議會已變成資源整合的樞紐，以防火工作為例，羅達成坦言，「過去區議會與我們的聯繫較少，有些區議員與我們並不熟悉，但重塑區議會後，區議員更加主動與我們溝通，遇到防火相關問題時更會直接轉給我們，或協助聯繫消防處。」當關愛隊巡查時若發現獨居長者需要安裝煙霧探測器，亦會通知防火委員會跟進，他認為這種跨部門協作更有效率，減少了過去的掣肘，問題能夠更快解決，防火宣傳也能更到位。

談到擔任委員會主席3年有什麼心得時，羅達成笑言他們的工作可說是「上山下海」：在清明節和重陽節期間會在柴灣特別進行防止山火的宣傳工作，提醒市民注意防火；在休漁期和新年期間，他們也會到筲箕灣避風塘向船家宣傳防火安全。此



●羅達成（左四）向船家宣傳防火安全。

受訪者供圖

外，他們也加強了對長者的教育，例如教導他們遇到火警時如何逃生，並免費為獨居長者安裝煙霧探測器。

揭長者家壞燈泡 轉介關愛隊速更換

令他最難忘的，是一次為長者安裝煙霧探測器。長者都非常感激，因為這能及時提醒他們煲湯時避免火災。在宣傳防火工作期間，他們發現一對老夫婦家中的燈泡損壞，隨即轉介關愛隊跟進，翌日關愛隊便幫他們更換，這體現了跨部門、跨組織合作的效率。

在防火宣傳方面，委員會與東區民政處及消防處等部門合作，舉辦防火講座、大廈火警演習、防火安全巴士巡遊和社區嘉年華等，宣傳防止火警發生等防火意識。除了宣傳防火意識之外，委員會也會向市民宣傳國安教育，希望提高市民對國家安全的意識，提升維護國家安全的責任，增強防範和抵禦國家安全風險的能力。

羅達成希望透過這種跨部門、跨組織的合作，可以提升社區安全，這種模式能夠讓資源分配更合理，問題解決更迅速，充分體現了特區政府「以結果為目標」的治理理念。●香港文匯報記者 嚴鑑華

區議員：跨部門清理垃圾屋 保障婆婆健康

「民生無小事。」部門聯動、整合資源、攜手為民、共建社區，具體體現在一樁樁鮮活的事例中：東區八旬蔡婆婆因嚴重囤積症致家中淪為垃圾蟲鼠巢穴，惡臭瀰漫、水電中斷。法團主席向東區區議員李莉尋求協助後，李莉立即聯動民政處、社署、食環署及關愛隊等展開行動。為保障蔡婆婆及居民的健康與安全，關愛隊員與部門人員不畏蛆蟲惡臭，聯手清理近一噸垃圾：「這次行動證明，政府與地區力量『以心換心』協作，正是完善治理後解決頑疾的新路徑。」

「垃圾堆積如山，蟲鼠爬滿屋！」這是東區某單位內因八旬蔡婆婆嚴重囤積症引發的真實危機：4個房間被垃圾完全吞噬，密不透風，刺鼻氣味瀰漫樓道，老鼠蟑螂橫行無忌，垃圾堆積直接導致水電供應中斷，生活陷入困境。蔡婆婆的住所早已無從下腳，被迫夜宿快餐店度日。然而，囿於法律限制，食環署無法強行入室清理，業主立案法團與鄰居們心急如焚卻束手無策。

在法團主席的緊急求助後，李莉立即介入這場「垃圾圍城」之戰，包括火速聯絡民政事務處、社會福利署及相關部門啟動跨部門協作機制。社署反應迅速，為蔡婆婆安排臨時居所，助其暫別惡劣的環境。

社工多次探訪破心防

然而，真正的挑戰才剛開始。蔡婆婆對堆積如山的雜物有着深厚的情感依戀，視其為「寶貝」，清理工作遭遇她強烈的情緒抵觸。「這些物品對她而言有特殊意義，不能簡單粗暴處理。」李莉遂聯同民政處、地區關愛隊、社署專業社工及食環署人員展開了一場「攻心戰」：社工團隊多次深入探訪，耐心傾聽蔡婆婆的心聲，理解她與物品的情



●李莉聯同民政處、社署、食環署及關愛隊等相關部門展開行動，幫助蔡婆婆清理房間囤積物。受訪者供圖

感連結，「我們要讓她感受到，清理是為了她的安全和健康，不是剝奪。」李莉強調。

持續的尊重與關懷逐漸卸下了蔡婆婆的心防。在取得關鍵性同意後，團隊制定了周密的分階段清理」策略，避免一次性清空引發劇烈情緒波動。

清理現場觸目驚心：蟑螂在腳下亂竄，白色蛆蟲在腐爛物中蠕動，惡臭幾乎令人窒息。「即使戴着口罩，那股味道也直衝腦門」一位參與清理的關愛隊隊員回憶道，「但想到婆婆和鄰居們能重獲安寧，我們必須堅持。」李莉與關愛隊隊員一袋袋分裝垃圾，再由食環署接力清理。汗水浸透衣服，近一噸的垃圾被艱難移出，為環境恢復撕開一道希望的口。

由於囤積物品數量龐大，目前仍未清理完畢，但李莉強調，總會有解決的方法：「我們與跨部門團隊以行動證明，只要以民為本、以心換心，縱是頑疾亦有化解之道。」

●大公文匯全媒體記者 吳俊宏