●麥美娟回顧上任三年歷程時

表示

「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

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

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

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。「這些故事説明,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。

她舉例説,早前有一名長者對她説,自己在大年初二 時手機壞了,無法與家人聯絡,幸好在之前的活動認識 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 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。」



區議會成果纍纍 創「四個第一次」

新一屆區議會上任一年多,麥美娟在接受香港文匯報訪 問時強調,完善的制度建立後,就需要提升治理效能。為 提升治理效能,本屆區議會首次提供培訓,包括了解內地 基層治理經驗,在港研修《建築物管理條例》等實務法 規,務求讓區議員更好地做好地區治理。此外,歷史悠久 的「會見市民計劃」升級為「流動會客室」,讓議員走出 會議室,於街頭輪值收集民意,兩個月即處理逾900宗諮詢 與求助,「這正是制度建立後持續優化的體現。」

總結新一屆區議會的成果時,麥美娟表示,新一屆區 議會有「四個第一次」:第一次引入履職監察制度,確 保區議員盡責履職;第一次全體區議員出席率不低於 80%,為歷屆之最;第一次全體區議員上任3個月內成立 辦事處,每周開放不少於40小時,包括至少4小時的非 辦公時間;第一次全體區議員每年提交工作報告,系統 化向社會匯報區議員的工作。每個第一次都是要回應市 民對新時代區議員的履職盡責、深入社區的期望,讓區 議員成為政府與市民溝通的堅實橋樑。

突破「各自為政」模式 激發社區自發力量

麥美娟表示,區議會已突破了以往傳統「各自為政」 模式,「提振地區經濟專責工作小組」就是一個最好的 例子,凝聚了商界與地區組織共創活動,如屯門黃金海 岸的夜間無人機表演,在臨近航道、技術門檻高的限制 下,小組成功協調各方,吸引私人商場後續效仿;深水 埗「光劍攻殼」活動,新興運動光劍表演,商戶兩日營 業額達七位數字;九龍城潑水節則升級為泰國文化盛 事,獲泰國駐港總領事館支持引入DJ與泰拳表演,食肆 翻桌率較平日激增兩倍。「這些數字證明,區議會正激 發社區自發力量。」

隨着更多特色活動落地與流動街站深入街巷,麥美娟 表示,區議會的角色已從議事堂延伸至街頭,成為市民 「可感」的服務力量。

青年爭取參與政府活動 凸顯民青局工作成效

麥美娟在接受香港文匯報訪問時表示,成立逾一年半的 「連青人網絡」會員已突破18,000人,而由特區政府主辦 的青年活動報名人數較剛上任時激增數倍。青年從「政 府活動很老套」到主動抽籤爭取參與的觀念轉變,凸顯 了民青局多年來青年工作的成效。她期望,在政府不斷努 力做好青年同行的同時,社會各界亦要齊心協力,為青年 提供更多平台和機會,為香港建立更美好的未來。

設實體互動平台深化交流

特區行政長官李家超在去年的施政報告中提到,將在南 昌社區中心設置「連青人網絡」實體互動平台。麥美娟透 露,預計該平台將於今年年底啟用,突破過往僅靠電郵聯 絡的限制,為成員提供「落腳點」,深化交流。與此同 時,《青年發展藍圖》從最初160項措施,持續因時制宜

品

議

日日

/月

麥美娟提到,由特區政府主辦的青年活動報名人數較 過去激增數倍,例如專題實習計劃等,往往需要抽籤才 能決定最終人選,「原本還擔心是否每次都是同一批青 年報名參與,後來發現原來每次都會有新面孔,這令負 責組織青年活動的同事倍感鼓舞,愈來愈起勁。|

青年工作的高質量發展,關鍵是社會協同效應,麥美 娟期望社會各界為青年提供更多平台和機會,例如之前 有青年到北京一間金融機構實習,獲企業專人指導工作 與生活技能,導師甚至親自教用「美團」、教打乒乓 球,協助該青年融入當地生活,令青年滿載而歸;敦煌

> 研究院實習更顯細緻關懷,院方擔心香港青年不適 應當地炎熱的天氣,特設空調房,在專業培訓後, 學生化身莫高窟導賞員接待國際旅客,「這些經歷 非金錢可換,關鍵在企業願投入心血栽培青年。」

地區人士:完善地區治理 區議會[三會]更團結



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,令地區治理鳥煙瘴氣,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 題時更會直接轉介給我們,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,減少了過去的爭拗,問題能夠更快 解决,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 笑言他們的工作可説是「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



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

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 嚴鍇華

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。

「民生無小事。」部門聯動、整合資源、

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賴, 視其為 「寶貝」,清理工作遭遇她強烈的情緒牴 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



·關部門展開 李莉聯同民 關 政處 行 食環署及關愛 理 間

相

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,再由食環署接力清運。汗水浸透衣服, 近一噸的垃圾被艱難移出,為環境恢復撕開 一道希望的口子。

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

障 健

■ 室歡迎反饋。港聞部電郵:hknews@wenweipo.com