

灣仔區議會

灣仔民政事務處

香港軒尼詩道一三〇號

修頓中心二十一樓

電話：二八三五 一九八四

圖文傳真：二八三四 九六六七



WAN CHAI DISTRICT COUNCIL

Wan Chai District Office

21st floor, Southern Centre

130 Hennessy Road, Hong Kong

Tel. No. 2835 1984

Fax No. 2834 9667

二〇〇五年五月十七日
書 面 問 題

灣 仔 區 議 會
文件第 82/2005 號

黃英琦主席：

有關路政署的投訴機制

本人發現路政署網頁提供之投訴電話 2762 3305，與灣仔區議會秘書處「一站式服務」提供的聯絡人直線號碼相同，即該聯絡人除要處理全港十八區區議員及議員辦事處職員的查詢或投訴外，更要同時處理全港六百多萬市民的投訴。

本人曾致電該投訴電話，接通後，即被要求轉電 1823(政府熱線)。本人體諒該職員的工作量，但質疑路政署這安排，用一名職員負責接聽全港區議員及市民的來電，是不設實際，也是個沒有效的投訴機制，只會浪費資源。因此，本人想知道：

1. 路政署會否考慮改善查詢及投訴機制？會否考慮把全港分為四或五區，每區有不同的查詢熱線，有不同的職員接聽查詢或投訴電話？
2. 如路政署不考慮改善機制，是否應索性直接寫上 1823 為路政署的公眾投訴熱線及「一站式服務」的聯絡號碼，取代投訴人需要重覆致電及述說投訴事項至少兩次，以免議員及公眾產生錯誤的合理期望？

區議員 金佩瑋

二〇〇五年五月九日