

強烈要求政府優化 1823 服務

背景

1823 作為市民和政府部門的溝通橋樑，本應讓市民簡單直接地查詢政府部門的資料，以及向政府投訴地區個案。然而，我們發現 1823 現時的服務範圍已經滿足不到市民的需要，讓市民無法快捷便利地向政府部門查詢及投訴。

首先，現時參與 1823 的部門只有 22 個，其他與民生息息相關的政府部門，例如民政事務署及衛生署，尚未納入 1823 的查詢及投訴範圍。市民如要向以上政府部門查詢或投訴，大多要幾經周折，撥打數個熱線電話才能與處理問題的相關政府部門聯絡。

其次，現時市民能在 1823 查詢及投訴範圍有限。經我們實測，1823 能處理市民的常見問題，而常見問題以外的查詢及投訴便需要市民撥打部門的熱線電話。我們曾經收到來自街坊的投訴，他表示曾向 1823 投訴爆水管，1823 表示需要他額外撥打水務署熱線 28245000，才能與水務署聯絡。

故此，我們要求政府優化 1823 服務，吸納更多政府部門參與 1823，以及擴大市民能於 1823 查詢及投訴範圍，方便市民

問題

- (1) 請有關部門交代 1823 就其服務收到的投訴宗數及種類。
- (2) 請有關部門交代 1823 就其服務收到的投訴的處理機制。
- (3) 請有關部門交代有否考慮將更多的政府部門納入 1823 的服務範圍。

動議

中西區區議會敦促政府優化 1823 服務，吸納更多政府部門參與 1823，以及擴大

市民能於 1823 查詢及投訴範圍，從而為市民提供簡單直接、快捷便利的政府查詢及投訴渠道。

動議人：陳學鋒

和議人：楊開永

文件提交人：

陳學鋒、張國鈞、盧懿杏、楊學明、楊開永

2018 年 2 月 2 日