

致：西貢區議會
鍾錦麟主席及全體委員

二零二零年九月一日(星期二)
西貢區議會全體會議上提出的動議
要求疫情期間「tell me@1823」繼續接收個案

背景：

根據現時政府「1823」網頁，「1823」是由效率促進辦公室管理，提供 24 小時一站式服務，為市民解答有關 23 個參與部門的服務查詢，並接收市民對所有政府服務的投訴、建議和讚賞。就投訴而言，「1823」會紀錄個案詳情並轉介予適當的部門（或決策局）。相關部門會決定如何跟進及回覆，而「1823」會跟進部門的回覆進度，並會因應個別部門的要求，轉交部門的回覆予投訴人。

然而，自從今年年初 2019 冠狀病毒病的疫情開始至今，「1823」已多次以調撥人手應付疫情為由，只接受與疫情及環境衛生有關的來電，並一概不處理電郵、「tell me@1823」手機應用程式、電子表格、文字短訊等文字來函。過往有居民表達，即使以「1823」致電，仍然需要等候多於十五分鐘，甚至十五分鐘後無法正常接通，直接被掛線。

本會認為，除了疫情事項外，不少居民都依靠「1823」反映意見，而「tell me@1823」手機應用程式等文字方式是一項重要的途徑，居民可以藉此提交相片、影片等多媒體資訊，是電話通話無法取代，部門不應以疫情為由截斷居民反映各項投訴及意見的渠道，理應持續開放「tell me@1823」等文字方式的接收個案渠道。

本議題提呈西貢區議會全體會議討論，並邀請效率促進辦公室派員出席本會會議。

動議措辭：「要求疫情期間「tell me@1823」繼續接收個案」

動議人：



黎煒棠

和議人：



梁衍忻

二零二零年八月十七日