



香港特別行政區政府
效率促進辦公室
Efficiency Office
The Government of the Hong Kong
Special Administrative Region

本署檔案：
Our ref.:
來函檔案：
Your ref.:

新界葵涌
貨櫃碼頭路 88 號
永得利廣場一期 10 樓
電話：(852) 3142 2021
傳真：(852) 2783 9014
電郵：mcpang@effo.gov.hk

深水埗區區議會
深水埗區區議會秘書處
趙坤如女士

趙女士：

謝謝貴秘書處於 2020 年 12 月 17 日的電郵。

為了應對非常嚴峻的疫情，政府於 2020 年 12 月 2 日起再實施政府僱員特別上班安排，以大幅減少社區的人流和社交接觸，阻止病毒進一步在社區傳播。由於 1823 工作環境比較密集，一旦有員工受感染，整個 1823 可能需要停止運作。因此，1823 作出特別上班安排，在人手減少情況下，現時只提供有限度服務，以便集中支援衛生署新型冠狀病毒熱線及優先處理與疫情及環境衛生有關的來電。於特別工作安排期間，1823 仍會處理其他電話查詢及投訴，唯輪候時間可能會較長，而等候時間超越一定時限，線路會被中斷。如果生命或財產受到威脅，市民可以按話音系統的建議致電 999。對特別安排在疫情嚴峻期間造成的不便，本辦公室希望市民可以諒解。

就議員的提問，本辦公室回覆如下。

1. 1823 現時設有 3 個工作地點分別位於葵涌、油麻地及荃灣。利用系統支援，這些工作地點都可以處理涉及不同部門的來電。
2. 就政府於 2020 年 7 月 20 日至 8 月 23 日期間以及 12 月 2 日起實施的政府僱員特別上班安排，1823 安排約 170 名客戶服務主任 24 小時輪班工作，其餘需要值勤的職員則被安排在家工作。上述職員於在家工作期間，除了需要處理不涉及市民個人資料的部門來函及更新個案進度外，亦會參與由中心提供的網上培訓課程及其他後勤工作。

3. 於 2020 年 1 月 1 日至 12 月 16 日期間，1823 共接獲約 27,000 宗涉及深水埗區內事務的投訴及 1,400 宗查詢。由於 1823 沒有按地區劃分獲即時解答的查詢細目，查詢數目只包括未能即時解答的個案（例如查詢某宗申請的進度）。
4. 正如前文所述，由於 1823 工作環境比較密集，為減低 1823 服務停擺的風險，我們亦作出相應調整，只提供有限度服務，以便集中支援衛生署新型冠狀病毒熱線及優先處理與疫情及環境衛生有關的來電。為減少特別安排對市民的影響，1823 於網站發放有關參與部門的資訊及特別工作安排，方便市民參考及直接聯絡部門。此外，1823 已推出聊天機械人協助處理部份特定的事項。1823 會繼續密切監察實際情況，靈活調配人手，以盡量應付市民的需求。

如有進一步查詢，請與本人聯絡(電話：3142 2021)。

效率專員
(彭銘州  代行)

2020 年 12 月 24 日