



關注「特別上班時間安排」之下 1823 未能接通及 cut 線之情況

背景

在「特別上班時間安排」之下，1823 來電錄音便會播出「為配合政府最新公布的政府僱員特別工作安排，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，1823 現時只提供有限度服務，以便集中處理與疫情及環境衛生有關的來電。1823 暫時不處理電郵、手機應用程式、電子表格、文字短訊等文字來函，直至另行通知。」

自從上次 7 月底至 8 月政府實施「特別上班時間安排」，1823 同樣地只處理電話來電之查詢及投訴。當時一些非提供緊急服務的部門或許有特別人手安排，就算於繁忙時間，區議員仍然可以透過「一站式服務的指定人員詳細資料」，或查閱公務員電話簿，聯絡相關部門。

1823 接聽電話情況

翻查 1823 服務數據，一月、七月及八月「12 秒內獲接聽的來電比率」分別為 65%、49%及 62%，遺憾是當時有市民致電 1823 並等待約 3 至 7 分鐘便會「被 cut 線」，尤其在當公務員下班後，若社區出現一些突發情況，便會無人處理。

2020 年 1 月 30 日凌晨，有市民發現石硤尾邨出現蝙蝠屍體，惟當時已有無法接通 1823 及被 cut 線的情況；12 月 7 日於窩仔街石硤尾邨美亮樓至大坑東邨民樂樓、棠蔭街一帶，入夜後窩仔街左右兩旁路燈沒有亮燈，以致下班時間大量市民要摸黑回家，不少來往的車輛更沒有減速的意慾，就算紅燈有途人亂過馬路，駕駛人士仍響著按快速駛過。相關部門沒有公務員接聽之餘，路燈維修組將來電轉駁至秘書台，1823 亦於來電等候數分鐘後 cut 線。

提問

為了解 1823 於深水埗區之普及度，本議會有以下提問：

1. 1823 當值職員是否安排於同一辦公室內，抑或分門別類按不同部門於不同辦公室上班？
2. 據知 1823 有約 400 名熱線客戶服務主任，故查詢於「特別上班時間安排」（2020 年 7 月底至 8 月 及 11 月底至 12 月）當值熱線客戶服務主任人數。
3. 查詢 2020 年內，1823 處理所有涉及深水埗區內事務之查詢及投訴數字。

關注「特別上班時間安排」之下 1823 未能接通及 cut 線之情況

4. 為免讓深水埗市民出現政府部門停擺錯覺，查詢創科局如何改善日後「特別上班時間安排」，1823 出現無人接聽、甚至 cut 深水埗市民線之不理想情況？

文件提交人： 冼錦豪、黃傑朗
文件提交於： 第七次深水埗區議會大會討論
文件提交日： 2020 年 12 月 8 日