

黃舒明 區議員辦事處

旺角彌敦道707-713號銀高國際大廈5字樓A座 電話：3541 9863 傳真：3541 9869 電郵：mkn_dc@yahoo.com.hk

2012-2015 年度油尖旺區議會

社區建設委員會

跟進 1823 熱線服務成效

背景：

本人曾提呈文件，反映 1823 熱線服務問題及對市民的影響，但至今未見其改善成果。其服務問題總括如下：

1. 致電 1823 要先留言，須等待 1-2 個工作天才收到 1823 職員(非相關部門)詢問個案內容。
2. 投訴人須重覆向不同職員交代投訴事宜，一講再講，重覆數次，仍未直接與負責部門聯繫。
3. 個案自然流失，1823 職員只交代已轉介相關部門，之後等不到任何回覆，最後不了了之。
4. 職員不主動提供個案編號，投訴人難以翻查個案進度。
5. 當投訴人再查詢時，因未能提供個案編號，只能視為新個案跟進，變相拖延個案進度。

提問：

請效率促進組代表回答：

1. 請問市民致電 1823 留言後，等待多久才收到 貴部門回電？
2. 請問1823 轉介個案到相關部門所需時間？
3. 請問1823 熱線職員會否主動提供個案編號？
4. 請問1823 熱線人手是否足夠應付日常工作？

文件提呈

本文件將於 2015 年 8 月 20 日提呈油尖旺區議會社區建設委員會上供全體委員討論，並邀請效率促進組代表出席回應。

提呈人：**黃舒明**

日期：二零一五年八月五日