

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C座A室 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

1823 「無料到」，投訴跟進去邊度？背景：

一般市民致電 1823 找相關政府部門投訴，預期相關部門可即時接收到市民意見，奈何現實卻是「隔重山」，要先留言，再隔兩個工作天才收到 1823 職員(非相關部門)詢問個案內容，事主一等再等，個案已被丟淡，卻等不到部門答覆，根本不知道個案是否已轉介。隔一段時間再致電投訴，又當另一個案處理，市民實在無所適從。

本處曾接獲多個居民投訴指 1823 熱線長期錄音，無人接電話，無人回覆。即使有人回覆，只會表示將個案轉介相關部門，但從來沒有其他部門聯絡當事人，加上 1823 熱線職員不主動提供個案編號，令事主難以翻查個案跟進，個案最終不了了之。

提問：

請效率促進組代表回答：

1. 請問 1823 接收到個案投訴的處理步驟？請詳述。
2. 請問旺角區投訴個案數字？
3. 請問內部有沒有指引表示 1823 熱線職員須主動提供個案編號？
4. 請問 1823 熱線職員於轉介個案予各部門會否遇上困難？
5. 請問 1823 熱線人手是否足夠應付日常工作？

請效率促進組代表出席回應上述提問。文件提呈 2014 年 8 月 21 日油尖旺區議會會議上討論。

提呈人：**黃舒明**

2014 年 8 月 6 日