

油尖旺區議會第125/2018 號文件

## 油尖旺區議會

### 區議會會議

#### 建議由地區民政事務處統籌風災後的善後回應市民的工作，解答市民的查詢

#### 背景

在 2018 年 9 月份，香港經歷了有記錄以來最強勁的風暴，有不少設施、樹木、甚至大廈棚架、天秤等被吹倒等的情況，風災後市面十分混亂，由於道路因樹木及大量雜物被吹倒，情況嚴重，路面交通受到雜物及塌樹影響而十分擠塞，市民又無法得知實際的情況。而市民對於災後的外面環境、交通及被吹倒物品的清理通知等，均感到十分混亂，很多時不清楚致電往那個部門查詢及求助，若查詢問題涉及多個部門，市民根本不如道致電往那個部門查詢及求，令市民無可適從。而事實上，颱風過後翌日，市面情況混亂不堪，市民怨聲載道，矛頭指向政府的安排失當。

#### 本人欲詢問

民政事務局轄下的民政事務處是面向市民，了解及解決市民所需。由於風災後（或其他災難事件），市民不清楚區內的環境情況，也不知道市面上的交通安排。而一些熱心的市民，也欲致電相關部門，指出一些需要處理的問題如有物品阻塞道路、危險招牌等等災後出現的問題，但由於市民未必有相關部門的電話，就算致電 1823，也大都會飛去留言，或只是機械式的回應，而且 1823 電話接聽的職員也未必熟悉及掌握各地區的實際情況，未能迅速解決市民所面對的疑問及困境。

本人建議由地區民政事務處統籌風災後的善後回應市民的工作，聯繫各政府部門取得最新的資訊。並由職員接聽電話，解答當區市民的查詢，各地區民政處可以把問題盡快轉介至相關部門跟進，就算當時十分繁忙，也最低限度可以提供適合處理市民問題及查詢的政府部門電話，令市民能準確尋找對口單位，迅速致電求助，早日解決問題。同時亦令發放的資訊較為統一，盡量減少了以訛傳訛的不實流言。

請民政事務署能委派有關官員出席 11 月 29 日的區議會會議，討論上述提問。



涂謹申區議員

2018 年 11 月 14 日