

清垃圾涉四個部門 不投訴不做事

議員：如此公務員文化，該改了！

新聞焦點



政現象。

有立法會議員及地區人士接受《大公報》訪問時指出，日常接到的市民求助中，有不少是因為公務員辦事缺乏主動性與靈活性，處理一堆垃圾亦要分幾個不同部門。他們認為，公務員升遷應該以「關鍵績效指標」來衡量，並且要進行考核，破除「重程序、輕成效」的官僚作風，為市民排難解憂。

大公報記者 龔學鳴

候任行政長官李家超近日接受傳媒訪問時指出，上任後將着重強化公務員對危機的應變意識。事實上，近年部分香港公務員的表現未能符合市民期望，一些部門存在「唔投訴就唔做嘢，而即使投訴亦互相推卸」的懶政現象。

立法會港島東議員梁熙表示，公務員隊伍過於注重程序，流程繁雜，部門與部門之間又缺少協調合作的能力，導致辦事效率低下。他舉例說，香港許多後巷有廢棄電單車，對行人造成阻礙，這看起來十分簡單的問題，處理起來卻不容易。「政府若按照部門去區分處理的話，有車牌的要通知警方、運輸署；無車牌的等同垃圾，就通知食環署；如果後巷街道有權屬於政府的話，就要埋地政署、私人大廈的法團，當然民政署亦都牽涉在內。」

升遷須考核 破除官僚作風

梁熙認為，應該加強政府的統籌能力，建設一個科學合理的管治架構，司長及副司長等官員負責協調需定明確責，而架構若有科學分拆和整合，相信可有效提升政府的整體執行力。在地區方面也希望設立一個統籌部門，直接協調統領各級部門，「以結果為目標」，為市民排憂解難。

梁熙又指出，目前公務員升遷被指過於着重論資排輩，即使工作並不積極，只要沒有犯下大錯，在達到一定年資後仍然可以進行升遷，導致公務員容易形成「多做多錯，少做少錯，不做不錯」的文化。他認為，公務員升遷應該以KPI(關鍵績效指標)來衡量，並且要進行考核，破除「重程序、輕成效」的官僚作風，以及甄別人才時更着重統籌協調和解難能力。

政出多門 市民投訴無門

民建聯中西區支部副主席楊開永則說，在地區工作時發現各個政府部門常出現各自為政、政出多門的問題，這不僅會影響公務員隊伍發揮最大工作效能，亦令市民無所適從，造成困擾。他以親身遇到過的情況為例，有市民找食環署去處理馬路邊的一堆垃圾，竟然在四個部門之間推諉。這堆垃圾包含了竹子、泥頭等不同的雜物，食環署到場後只清走普通垃圾，而竹子等竟被視為建築廢料，要轉介到環保署。另外，垃圾所處的地點竟亦有講究，「如果是屋邨範圍就通知房屋署，公園範圍就通知康文署，一般街道就是通知食環署。」

「市民無興趣知道哪個部門負責清走什麼類型的垃圾，只是希望政府盡快派人處理，保持街道清潔。」楊開永直言，事實卻是如果市民找錯部門，就會不停地被推來推去，事情卻無人去做。他認為，香港需要改革公務員體制，樹立「目標為本」辦事原則，體現施政為民精神。



◀議員及地區人士認為公務員須破除官僚作風，主動為市民排難解憂。

常用政府部門詢問或投訴電話



政府投訴熱線1823：

由效率促進辦公室管理，提供24小時一站式服務，為市民解答有關23個參與部門的服務查詢，並接收市民對所有政府服務的投訴、建議和讚賞。

漁農自然護理署	2708 8885	路政署	2926 4111
建築署	2867 3628	民政事務總署	2835 2500
屋宇署	2626 1616	香港警務處	2527 7177
渠務署	2877 0660	房屋署	2712 2712
環境保護署	2838 3111	勞工處	2717 1771
消防處	2723 8787	地政總署	2231 3294
食物環境衛生署	2868 0000	康樂及文化事務署	2414 5555
衛生署	2961 8989	運輸署	2804 2600
	2961 8991		

部門乏溝通 確診者竟要排隊檢測

欠缺主動

疫情中，政府各部門缺乏溝通，給市民帶來諸多不便。工聯會立法會議員鄧家彪接受《大公報》訪問時提及兩個案例，第一個是第五波疫情開始的時候，醫院與衛生防護中心檢測結果並不互通，已在醫院得知確診的市民要冒着感染路人的風險，再次「落街排隊做檢測」，否則「無記錄就無物資」；第二個案例則是有長者因染疫入院未幾便去世，家屬遵循「規矩」簽字同意將母親遺體送去法醫處檢驗，豈料遺體就此「人間蒸發」，尋遍各部門皆稱不知情。鄧家彪表示，前者的案例被帶去立法會衛生事務委員會會議，直接向衛生署署長

反饋；後者則是一路尋至政務司司長辦公室，當事人方得到回應。部門應主動尋找需要幫助的人鄧家彪說，領導官員本應是政策層面的角色，工作是對重大事件部署與安排，但如今「市民有困難都要搵到佢哋頭上」，明顯是現有架構中部門處理個案不到位，有關公務員欠缺主體責任。「有市民投訴、有輿論炒熱、有議員質詢，個個才如夢初醒，點解唔可以多啲主動？」鄧家彪指出，疫情中政府部門表現不佳，可能是特殊時期的缺乏經驗，但也確實暴露了長期以來的種種問題。他說，疫情下

公務員被要求居家辦公，許多崗位的工作因涉及私隱無法居家展開，許多公務員「想出力都出唔到」，於是自發尋找義工隊參與。「點解冇人認到可以由上到下組織協調一齊去做？」他認為，下屆政府應用創新手法扭轉這種「等投訴、等order（指令）、等工開」的公務員文化，為不同部門分別訂立目標，設立KPI，讓各團隊主動去尋找需要幫助的人。他建議由「扶貧」入手，例如勞工處主動尋找失業者，社署主動幫助基層家庭，而非像現在這般「等待求助者上門先開始走流程、等審批」。

與時並進

候任行政長官李家超在其選舉政綱中，首要強調「強化政府治理能力」，希望通過進一步革新、優化治理能力，建設一支盡忠職守的高素質管治團隊，充分發揮公務員的角色，從而更好地滿足市民期待、迎接未來挑戰。面對政府各部門互相推諉、無人做實事的現象，李家超強調要「增強統籌執行」，具體措施包括增強政府團隊文化，以「我和我們」的精神處理問題，創造協同效應。他有意在政府內部實施「以結果為目標」的行事方式，宣布在上任百日內，為指定的工作定下目標，訂立「關鍵績效指標」（KPI）。領導官員角色亦需積極發揮，李家超認為領導

官員應在問題醞釀初期即主動作出指導，確保問題初發時及早解決。精簡程序 加快造地建屋政府各部門流程繁雜、手續眾多，市民苦於輪候，自然怨聲載道。面對這種情況，李家超提議各部門檢視運作方式、行政程序及相關法例，以減省不必要或重複的環節，提升施政效率，與時並進。在解決房屋問題的政策中，他亦在多處強調「精簡」與「統籌」，提出要就精簡和優化土地房屋供應相關程序提交修訂草案，以及研究設立「公營房屋項目行動工作組」及「土地房屋供應統籌組」，加強統籌各政府部門的造地建屋工作，以縮短供應時間，令市民盡早「上樓」。



◀李家超強調在房屋問題上要「精簡」和「統籌」，令市民盡快「上樓」。

李家超政綱：減省不必要環節



◀第五波疫情期間，政府部門欠缺協調，令抗疫一度出現混亂。