

公職人員獎得獎者獲獎經歷和感受

“ 每當接到市民的查詢和求助，我和同事都會積極跟進個案，加上與不同部門的協作，才可以快速和順暢地完成跟進工作。 ”

黃海榮
工程師／港島東 2
渠務署

我們接獲有關大坑怡景道經常出現水浸的投訴，於是我到現場視察，發現水浸的成因，是由於大雨將前寮屋區的垃圾和泥土沖落斜坡，造成排水口淤塞而造成。

我和同事積極跟進個案，主動聯絡不同部門商討解決的方法，包括定期清理前寮屋區的垃圾和樹枝雜物、檢討和改善現有的渠務系統，及安裝監測系統進行實時的監測，最後成功解決水浸的問題。



黃海榮和其同事檢討和改善現有的渠務系統，減低出現排水口淤塞的機會。



監測系統可實時監測排水口情況，適時作出跟進。

“ 我和團隊要不定時實地調查，才可以成功找出滴水的源頭。 ”

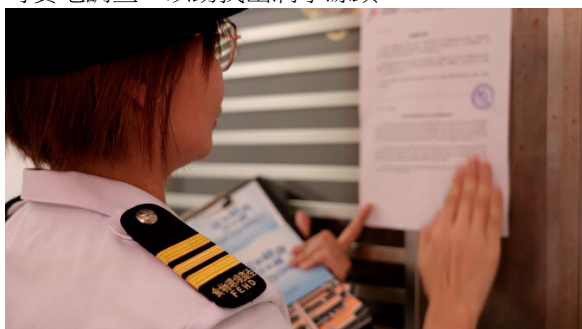
范穎汶
油尖區高級衛生督察（環境衛生）3
食物環境衛生署

有市民投訴尖沙咀某大廈對出巴士站及行人路有冷氣機滴水問題，然而投訴人未能提供具體資料，例如滴水單位樓層或滴水時間，加上該大廈有大量的分拆單位，增加了我們工作的難度。

為有效解決滴水問題，我和團隊商討後制定相應的行動計劃。我們不定時實地調查，成功找出滴水源頭，並向住戶發出妨擾事故通知，要求在指定時間內糾正問題。此外，我們亦向住戶派發宣傳單張和海報，還特製有尼泊爾、菲律賓等九種不同語言的宣傳單張，聯同油尖旺民政處和地區人士到該大廈進行宣傳教育活動，亦



由於沒有滴水的具體資料，范穎汶和其團隊要不定時實地調查，以助找出滴水源頭。



向住戶發出妨擾事故通知，要求糾正滴水問題。

主動邀請其物業管理公司參加協助處理滴水事故計劃，結果大大改善滴水情況。

“ 在處理投訴及公眾意見時，我們會用心了解市民的需求，尋求合適的解決方案。 ”

李萍
工程師／特別職務 2
運輸署

有次我們收到小欖一個私人屋苑的要求，由於很多訪客在駕駛時都找不到屋苑，因此希望在公路上增設有其屋苑名稱的路牌。

然而，根據運輸署的路牌設計準則，路牌主要是顯示地區或公共設施，並不合適顯示私人屋苑名稱。我了解到屋苑的目的是想為訪客提供清晰的指示，於是我主動提出另一個替代方案，加設一個顯示「小欖」的路牌，屋苑亦認同這個方案。我們很高興能夠幫助市民，回應他們的真正需求。



李萍和其同事用心了解市民的需求，主動建議替代方案，在公路上加設一個顯示「小欖」的路牌。