

管制人員的答覆

(問題編號：S0178)

總目： (60) 路政署
分目： (-) 沒有指定
綱領： (2) 區域及維修工程
管制人員： 路政署署長(劉家強)
局長： 運輸及房屋局局長

問題 (議員問題編號：)：

跟進答覆編號：THB(T)56 的提問：

1. 路政署表示，會定期檢查所有公用道路，包括每天 1 次隨車進行快速公路的安全檢查及每 7 天進行 1 次主要幹路的安全檢查，有關的道路檢查和維修機制具體詳情為何；2013-14 年度在該兩項定期檢查中，分別錄得多少宗道路維修個案，每宗個案平均需要幾多維修時間及日後有何跟進安排？
2. 有關路政署每兩年進行一次的客戶滿意程度調查，具體調查內容、目標、調查對象、樣本抽取方式、跟進機制等分別為何；有否就該調查的內容和成效等進行全面檢討；若有，調查結果、相關建議和應對措施分別為何；若否，原因為何及日後會否進行檢討？
3. 人手方面，2014-15 年度刪除的 8 個有時限職位，具體詳情包括涉及的職位和推行時間表分別為何；將開設的 6 個新職位屬公務員編制抑或非公務員合約職位、局方會重新招聘人手、內部調配抑或由非公務員合約職位轉為公務員職位；當中 5 個專業人員涉及哪些專業？

提問人：謝偉銓議員

答覆：

1. 當局每天 1 次和每 7 天 1 次分別進行快速公路和主要幹路的安全檢查，以找出可能對道路使用者構成危險或造成嚴重不便的所有的損毀問題。發現這些損毀後，當局會在實際可行的情況下，盡快確保路面安全或進行修補，並且通常在 24 小時內進行。對於其他損毀，路政署會在盡量減低工程對公眾的影響的同時，視乎需要規劃及進行中期及長期的維修工程。由於小型維修項目為數眾多，現時沒有有關數字。
2. 路政署委聘獨立顧問公司每兩年進行一次客戶滿意程度調查，評估市民對部門服務表現的滿意水平；研究路政署服務承諾所訂標準是否被接受，以及收集市民就可改善之處提出的建議。調查結果是有用的參考資料，有助路政署考慮適當的跟進行動，並用以檢討部門的服務承諾，以提升部門的整體表現和公眾認受性。

調查包括以電話抽樣訪問全港約 800 個家庭的成員，並與約六個焦點小組(每個有六至八名受訪者)會面。過去五個客戶滿意程度調查的結果顯示，公眾對路政署的表現大致上非常／相當滿意。

作為調查工作的一部分，路政署委聘的顧問公司亦需就調查的方法進行檢討，以評估現時的客戶滿意程度調查的有效程度，並建議日後調查方法可作改善之處。顧問公司在上一次客戶滿意程度調查期間表示，對收集公眾的意見而言，現行的調查方法（即包括電話訪問和焦點小組會面）向來行之有效，而且符合成本效益。路政署在準備下一次調查時，會繼續考慮顧問公司所提出的意見和建議，並視乎情況加以採納。

3. 有關的八個有時限職位已於 2014 年 4 月 1 日刪除。所刪去的職位包括兩個助理工程督察、兩個一級工程監工和四個二級工程監工。六個新設職位全部為公務員職位，已經／將會透過內部調派及公開招聘新入職公務員填補。五個專業職位則屬於工程師職系。