

## 5.2 政策建議

綜合上述分析，本次研究主辦機構(即香港專業及資深行政人員協會)向特區政府提出以下三項息息相關的建議：

### 5.2.1 加強與不同人士誠意溝通

是次研究之因子分析結果顯示，在「政府管治」中，「有誠意和意見不同的人士溝通」為負荷量最高的項目(0.893)，說明與不同意見者溝通，是構成和諧社會指數的重要因素。

主辦機構建議特區政府應建立各式各樣的雙向和互動溝通渠道，一方面將政府訊息直接傳達市民大眾，另一方面聽取來自不同立場的聲音，誠意溝通。在加強政策推廣及宣傳工作方面，政府可於公共屋邨、社區會堂、公園、政府辦公大樓內及其他政府建築物內外設置電子訊息板或大型顯示屏，發放政府資訊。此外，亦應善用接近公眾的傳播訊息渠道，例如於公共交通工具內的「Roadshow」和「Buzplay」、流動電話短訊(SMS)等，讓市民大眾及時接收特區政府第一手資訊，更全面地了解特區政府的工作。此舉亦可作為回應社會上一些人士經常對政府「宣傳不足」的批評。

在顯示政府與市民誠意溝通方面，各政策局可於如「Facebook」、「YouTube」、「Twitter」及「微博」等新興傳播社交媒介建立常設戶口，指派有經驗官員管理，於短時間內(例如收到訊息後一個工作天)回應市民網上留言。

特區政府於政策醞釀時，會透過「公眾諮詢」、「公眾參與」鼓勵市民及持分者參與，以便政策能夠吸納民意，順利推行。然而近期特區政府就一些發展項目即使已經過多番及冗長的公眾諮詢工作，卻仍然出現如龍尾灘、新界東北新發展區等較大的爭議，招來民眾對政府「假諮詢」和「意見接受、一切依舊」的批評。

主辦機構建議特區政府應就上述問題全面和徹底檢討及改善現時諮詢公眾工作的模式、持份者的覆蓋面和代表性。主辦機構認為政府就個別政策進行公眾諮詢前，必須具有清晰目標、相關工作之時間表及配合之政策，以便向適當持分者收集意見及加強溝通，完善收集意見的方式和認真處理不同的意見，以收窄社會對個別議題的分歧，凝聚共識，促進香港社會和諧發展。

### 5.2.2 以平等態度、親和語言營造社會團結的氛圍

在是次研究中，多元迴歸分析結果顯示「社會」因素超過「政府管治」因素，對社會和諧程度影響強度最大。社會各層面(共有 14 個)的滿意度得分均有不同程度下降(詳見 5.1.3 章節)，需要正視。而透過因子分析結果顯示，「包容(接受不同意見，互諒互讓)」和「團結」為「社會」中最重要的兩個細分項目(因子負荷量分別為 0.850、0.823)。

近期社會上一些群體以及傳媒對特區政府就各項政策爭議採取壁壘分明的立場。面對各方強烈批評，政府不自覺墮入「圍城作戰」思維，並流露於其言論中。主辦機構建議特區政府應主動營造社會團結的氛圍，於溝通或傳達政府訊息時，以親和的語言、平等的態度，致力營造「我們」同舟共濟、包容、團結氣氛，拉近與市民的距離，避免使用「你們」等引起對立氣氛、區分「你」與「我」的字眼。希望特區政府帶頭，從言語上出發，與「我們的市民」溝通。

主辦機構又建議政府鼓勵和資助有公信力的非政府社會服務團體，透過舉辦不同形式的活動，培養市民和群體重新學習和實踐「包容」、「共融」，合力共建和諧社會。

### 5.2.3 增加年輕群體表達意見的機會，積極回應合理訴求

是次研究中，相較其他年齡層，年輕群體(18-29 歲)對和諧程度的變化趨勢稍為悲觀(詳見 5.1.5 章節)。年輕群體肩負香港未來發展的責任，其觀點和態度對整個社會發展至關重要。

主辦機構認為年輕人在政府制定政策機制及過程中，包括政府的數百個諮詢委員會與法定組織，欠缺話語權，以致政策建議往往在推出之時，引來年輕群體的強烈反應，為傳媒與政黨提供最佳新聞及政治議題，無助促進社會和諧。

主辦機構建議特區政府關注年輕群體的意見，增加其表達意見的機會與渠道，於轄下的諮詢或法定組織增加委任年輕群體，鼓勵有意參與社會事務的年輕人，在既有的制定政策機制中，循着「以民為本」的基本原則，在各政策範疇引入新思維，發揮建設未來香港的正能量，亦同時加深年輕群體認識，一個以香港整體利益為重的政府，在制定各項政策過程中，需作出全盤考慮及平衡各方持份者利益的重要性和複雜性，有助消解年輕群體對政府施政的不滿以至反對。