

傳遞訊息被動 何來諮詢市民

連續幾篇討論政府與市民的溝通，有人認為我要維護政府，實在有點誤解了我的意思。這幾篇文章是因高鐵路撥款引起的，那時無論是鄭汝樺或特首均承認，政府與市民的溝通出了問題，並承諾重新檢討諮詢的策略。我只想幫政府一把，看看如何打通溝通的渠道。

此外，自己既研究社會政策，無論我是否同意政府的立場，我總想政府能把政策講得清楚：如果市民根本不知道政府做些什麼，或對政府政策一知半解，甚或只聽到負面的批評，政府施政怎會順暢？就是政府的法案得到通過，也只給人「霸王硬上弓」的感覺；況且，政策未經嚴肅和認真的討論，只是擾擾攘攘地看誰的政治勢力佔上風，推行的政策怎會是好政策？所以，順暢的溝通渠道是必要的。

採取開放態度

在討論如何傳遞訊息和諮詢市民意見之前，我還有幾點要補充：第一，是政府必須採取開放的態度。在高鐵路撥款一事上，泛民議員明顯在「拉布」，但他們的提問並非沒有道理；正因他們的提問，政府公開的資料多了，市民對興建高鐵的利與弊也加深了認識。有評論認為，如果政府早把顧問報告及有關資料盡早公開給市民參考，高鐵的興建不應引起這麼大的爭議，贊成和反對雙方均可訴之於理，而非感情用事，更毋須大幅大幅地在報章上刊登不會增加市民認知的廣告。

第二，是政府推出建議之先，必須做足功課。我明白政府推出政策建議時，未必事事能有充足準備：如施政報告提及的六大優勢產業，我第一次聽到是去年夏天，短短幾個月便由特首宣布了，有關細節相信連負責的官員也未必有時間想清楚。但一些政策，構思多年，政府不能辯說仍在探討，興建高鐵是例子。其實，只要官員做足工夫，怎麼爭議的事都可解決。如二〇〇二年政府要削減綜援金額，若不是那時社署署長林鄭月娥拿着數十張數據和圖表到立法會、十八區區議會和大大小小論壇解釋，事情不會有結果。

第三，是政府官員必須有解釋政策和面對市民的決心。上周，申訴專員批評不少政府部門不知是懶惰或其他原因，常不太願意向市民發放可以公開的資料。或許官員是怕麻煩，但我覺得主要原因是官員不擅長解釋政府的政策。市民索取資料，特別是關於富爭議的政策如副局長和政治助理的薪酬，或與高鐵有關的顧問報告，當然不會只為了滿足好奇心，定是有特殊的用途，如拿來抨擊政府或抽官員後腿。總之，在負責發放資料的官員眼裏，來者就是不懷好意，定有不可告人的「陰謀」。

另一原因是現任當官的，尤其是技術官僚，一般都很怕與對立的團體或市民直接對話。以前是市民怕見官，今天是官怕見市民。為什麼這樣？殖民地時代，官都是高高在上的，不要說解釋政府的政策，就是市民前來辦一點小事，常要往來政府部門好幾次，忍受官員的刁難。現在情況不同了，市民與政府部門交手，只要小小不如意，多曉向主管投訴，甚至踩上不同法定投訴組織，如平等機會委員會，指責官員的不是。

話扯遠了。市民或許有時無理取鬧，但今天為官的，特別是負責傳遞政府訊息如民政署的聯絡主任或有責任解釋政府政策如政策局的各級官員，如果沒有面對市民、與市民直接對話的決心，根本無法勝任。市民何怕之有？他們有求於官，只要做官的誠誠實實說實話，顯露出真感情，市民自然十分感激。君不見上周馬頭圍道塌樓，特首兩度親到現場視察，督促官員盡速營救、妥善處理，雖仍有評論認為他做「秀」，但看到市民眼裏，自有判斷，不用旁人指手畫腳。

學習吸納民意

以上三項，即官員做足功課、採取開放態度、勇於面對市民的質詢，如果官員都做到了，政府要傳遞訊息、要贏得市民對政策的接納，就絕對不是困難的事。當然，政府還得探討如何有效傳遞訊息（高鐵路爭議顯示政府落後於資訊科技的迅速發展）及如何吸納民意（區議會證實無法促進政府與地區居民間的溝通）。但這些是技術層面的問題，現在政府面對最大的困局是：無論傳遞訊息或解釋政策，每每被動多於主動。首先是諮詢委員會半生不死，幫不了忙；新聞處則軟弱無力，猶如「隱蔽長者」；而香港電台拿的是「編輯自主」的免死金牌，昂然以公共廣播自居；加上政策官員怯於面對市民，有理說不清——如此困局，如何打破？

政府如何反客為主？如何重操主動權？這並不是三言兩語可說清楚，也不是一朝一夕可改變的現實。我的建議是，政府必須成立新的訊息部，目的是研究如何有效傳遞政府訊息、如何提高官員解釋政策的能力及如何改進政府與市民的溝通。這樣的部門人數不用多，但必須有特首的「祝福」，猶如廉政公署最初成立時是港督的特派公署一樣

主動爭取支持

我建議的訊息部並不單是做些研究，向特首提意見，而是實幹的部門。以政改為例，政改的內容自是政制事務局那邊的事，但如何確保政改建議為每一市民認識？訊息部就要負上責任，包括傳遞政改訊息的整體策略、如何向不同階層市民解釋建議、訓練地區聯絡主任解答政改問題、如何利用政府在電視和電台佔用的時段宣傳（假設港台已轉為公營廣播機構，不再是政府部門）及安排官員直接與市民對話。

總之，政府推行政策總不能讓建議呆在那裏，抱着「有麝自然香」的心態，必須主動爭取市民的支持，讓市民明白、了解、進而樂意提供意見，而政府也可在吸納民意過程中優化政策。現在可悲的是，政府連有效傳遞訊息的第一步也做不到，如何諮詢市民意見？