

如何建立 公眾對政府的信任

Building Public Trust
in the Government

「管治與政制」專題研究系列

青年創研庫
Youth I.D.E.A.S.



首席顧問 何永昌先生
顧問 馮丹媚女士
研究員 魏美梅女士
陳瑞貞女士
袁小敏女士
張靜雲女士
何新滿先生
羅睿瑩女士
出版 香港青年協會
青年研究中心
香港北角百福道 21 號
香港青年協會大廈 4 樓
電話：(852) 3755 7022
傳真：(852) 3755 7200
電子郵件：yr@hkfyg.org.hk
網址：hkfyg.org.hk
m21.hk
yrc.hkfyg.org.hk

出版日期：二零一七年十二月

版權所有 © 2017 香港青年協會

Chief Adviser Mr. Andy Ho
Adviser Ms. Amy Fung, MH
Researchers Ms. Angela Ngai
Ms. Chan Shui-ching
Ms. Amy Yuen
Ms. Sharon Cheung
Mr. Beji Ho
Ms. Esther Law
Published By The Hong Kong Federation of Youth Groups
Youth Research Centre
4/F., The Hong Kong Federation of Youth Groups Building
21 Pak Fuk Road
North Point, Hong Kong
Tel: (852) 3755 7022
Fax: (852) 3755 7200
E-mail: yr@hkfyg.org.hk
Web: hkfyg.org.hk
m21.hk
yrc.hkfyg.org.hk

Publishing Date: December 2017

All rights reserved © 2017 The Hong Kong Federation of Youth Groups

本報告內容不一定代表香港青年協會之立場。

The views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of The Hong Kong Federation of Youth Groups.

青年創研庫

「管治與政制」組別

顧問導師： 陳弘毅教授 陳維安先生

召集人： 潘學智

副召集人： 林智浩

成員：

李菀容	溫景稀
周子烈	葉鎮輝
林姿琳	葉靄宜
洪定嘉	潘子鋒
陳卓曦	鄭東
曾梓傑	穆家駿
黃雋康	關仲然
黃議德	關浩鵬

研究員： 張靜雲

鳴謝

是項研究得以順利完成，實有賴下列人士的協助，並給予寶貴意見，使我們的資料和分析得以更為充實，謹此向他們致以衷心感謝。

被訪人士（排名按姓氏筆劃序）：

李彭廣博士, BBS, JP	嶺南大學公共管治研究部主任
馬嶽博士	香港中文大學政治與行政學系副教授
張炳良教授, GBS, BBS, JP	前運輸及房屋局局長及教育大學前校長 暨公共行政學講座教授
湯家驊議員, SC	行政會議成員兼民主思路召集人
盧偉國議員, SBS, MH, JP	立法會政制事務委員會成員

各位曾接受實地青年意見調查的朋友，以及曾參與聚焦小組訪談的青年。

研究摘要

信任是社會和睦與文明進步的基礎，亦是促進社會各持分者互動的重要元素；當中包括民間與政府在公共管治領域中的關係建立。若兩者信任基礎穩健，有助維持良好管治；對民生和社會長遠發展亦有裨益。

然而，環顧近年世界各地，官民關係備受考驗，衝擊亦時有所聞。據一項國際調查結果顯示¹，在 28 個受訪國家和地區中，21 個對政府表示信任的百分比在 50% 以下。

在本港，香港中文大學亞太研究所的資料顯示²，過去幾年，表示信任特區政府的市民只維持在兩成多左右。雖然近月情況改善並增至超過三成，惟仍低於國際平均的四成二³。青年方面，香港青年協會 2015 及 2016 年的調查數據均顯示⁴，逾六成受訪青年不認為他們信任特區政府。

青年積極參與，能為社會持續發展注入動力。惟近年不少新生代與政府的關係一直處於崩緊狀態；而過去數年，市民對特區政府存在不滿和缺乏信任，不但令施政舉步維艱，長遠亦對香港整體發展帶來隱憂。

特區行政長官林鄭月娥在第五屆政府就職禮上曾表示，加強市民對特區政府的信任，是現屆政府的施政重點⁵。不過，建立信任，並非朝夕之事，新的挑戰亦不斷湧現。就如何改善官民信任關係，尤其特區政府爭取及鞏固市民信任方面之對策，是十分值得探討的課題。

本研究從青年角度，就特區政府建立市民信任方面，了解他們的評價和意見，並透過青年、專家和學者訪問，就營造有利於官民互信的可行舉措，提出建議，希望藉此為特區政府保持良好管治帶來啟示。

是項研究在 2017 年 10 月至 11 月期間，透過幾方面蒐集資料，包括實地青年意見調查，共訪問了 525 位 15-34 歲青年、20 位參與聚焦小組青年訪談，以及 5 位專家與學者訪問。

¹ 2017 Edelman Trust Barometer Global Report.

² 香港中文大學亞太研究所。2012 年 7 月至 2017 年 9 月各份新聞稿。

³ Gallup World Poll.

⁴ 香港青年協會。青年創研庫。2015 年 9 月及 2016 年 5 月研究報告。

⁵ 行政長官在香港特別行政區第五屆政府就職典禮致辭全文。2017 年 7 月 1 日。

主要討論

1. 官民信任基礎愈穩健，愈有利管治。但建立信任非朝夕或單一因素造成，且易受破壞；特區政府應把握各種有利建立市民信任的機會。

是項研究顯示，在 525 名實地青年意見調查結果中，近八成(79.1%)認為，官民缺乏互信是政府施政困難的主因之一。此外，三成半(35.0%)認為官民之間建立互信的最大意義，在於有利落實政策；另有近一成六(15.6%)認為能夠強化政府管治。

世界各地不少政府及國際組織等，多年來均透過不同渠道，包括展現施政績效、鼓勵市民參與，以及與市民保持有效溝通等，以加強市民對政府的信任。由此可反映官民信任關係的重要性，同時凸顯建立互信並非朝夕之事，亦難以歸納為單一因素，而是需要各方長時間努力凝聚。

建立官民信任關係，從來並不容易。特區政府成立 20 年以來，在這方面亦一直備受考驗。特區政府應繼續把握各種有利建立市民信任的機會，促進良好管治，而社會各界亦應攜手努力，珍惜和維護這寶貴但脆弱的社會資源。

2. 政府有效傳遞政策訊息及交代政策績效，是爭取市民認同最基本條件。就如何維繫施政水平及加強政策資訊有效發放，值得當局深思。

是項研究顯示，分別近三成二及兩成七受訪青年相信，如特區政府能夠推出惠民措施(31.8%)，或提高施政績效透明度(26.5%)，會有助當局爭取市民的信任；逾一成(10.9%)則認為特區政府可加強政策資訊的發放。

一個以民為本的政府，應主動及多管齊下，促進官民互信；其中最基本的做法，是持續透過有質素的政策，直接讓市民感受到政策的好處。不過，社會資訊膨脹及新媒體廣泛應用，政府慣常採用的政策資訊發放形式，例如以文字版本將整份文件數碼化存檔上載，要做到精簡易明，並期望有效傳遞資訊給市民，並不容易。

社會對公共服務的期望不斷提高，特區政府在當中需處理不同訴求，增添政府維持高效施政表現的難度。儘管如此，這不應成為特區政

府持續爭取公眾信任的障礙，當局需努力維繫應有的公共服務質素和良好施政，同時加強政策資訊與施政績效管理，以優質政策，贏取市民信任。

3. 特區政府建立市民信任，主要兩大挑戰包括掌握民意和社區聯繫工作能力不足。當局應積極檢視，並作出相應行動，轉危為機。

3.1 特區政府掌握民意表現未能凝聚信任，甚至引起猜疑。當局應加強民意收集渠道及採納民意的透明度，提升民意有效參與力度。

是項研究顯示，受訪青年對特區政府能力上最不信任的，是其掌握民意的能力，佔三成一(31.4%)，其次是與市民溝通的能力，佔兩成八(28.2%)。近六成四(63.6%)受訪者認為，特區政府可透過聽取民意，以爭取市民的信任。

目前特區政府就某些措施或政策而提供予市民表達意見的渠道，主要是發表公眾諮詢文件，但文件分散存檔於不同部門，市民要尋找相關文件或提出意見，並不容易。此外，就諮詢民意後的處理，政府目前沒有一套特定的評估或交代準則，難免令公眾產生一種民意不受重視的觀感。

至於主要官員「落區」的安排，有受訪的學者認為，官員在這方面的資訊開放度不足夠，不少市民往往於官員「落區」後，從媒體報道中才得知有關時間及地方等資料。

由此觀之，特區政府掌握民意的表現未能凝聚信任。政府若能開拓具透明度及有系統的渠道來收集及處理民意，縱使部分民意最終未被吸納，相信公眾仍能感受到他們有份參與，有利建立彼此信任。

3.2 建立市民對政府有信任的氛圍，地區民政工作必不可少。但近年工作富有競爭，當局需檢視現時與地區之間的溝通成效。

要有效將政府政策或公共服務等推展到地區，以及政府能夠體察市民的需要，從而在地區建立市民對政府有信任的氛圍，政府地區民政工作必不可少。不過，是次研究顯示，有參與聚焦小組訪談的青年對特區政府地區辦事處的工作認識不多。

社會發展漸趨複雜，近年不同組織積極開拓地區網絡，包括開設工作辦事處，與地區居民保持恆常接觸，以及掌握地區需要和意見，建立有系統的地區網絡關係。

上述種種，令人關注特區政府地區民政工作的成效，以及呈現不進則退的狀況。特區政府應檢視現時與地區之間溝通途徑的成效，加強政府在地區向市民闡釋政策、評估及向政府反映民意功能，強化及鞏固政府的地區工作。

4. 市民重視誠信、透明度和公眾參與等社會價值；當局應深思如何在制訂政策過程中融入有關元素。

是項研究顯示，近三成二(31.8%)受訪青年視誠信為最能夠增加市民對政府信任的價值元素；一成多則認為政策透明度(18.1%)及公眾參與(12.8%)等元素最有幫助。

隨著社會進步，一些社會價值元素如誠信廉潔、公平公義及公眾參與等，漸受市民重視。如政府能在政策制訂過程中，加強及展現一些公眾關注的社會價值元素，儘管政策成效未即時可見，相信亦有助提升市民對政策的支持。

對於一些漸受公眾重視的社會價值，特區政府應多加關注和掌握，並透過不同渠道，主動向公眾清楚說明當局工作面對的困難或利弊，回應市民的期望與訴求。

5. 青年與政府互信的觀感不佳，加上教育、民生政策及政制發展等情況，與他們的期望存在落差。特區政府若能切實解決積累的青年問題，發揮青年參與社會的積極角色，將有助疏導及消除疑慮。

是項研究顯示，在逾七成(70.8%)受訪青年觀感中，認為特區政府不信任新生代。逾六成三(63.4%)受訪青年亦表示，他們不信任特區政府。而存在不信任所帶來的影響，包括他們會質疑政府決策(37.5%)、計劃移民(31.6%)，以及參與抗爭活動(21.3%)等。

有參與聚焦小組訪談的青年提到一些議題，影響他們對特區政府的

信任，包括認為特區政府在政制發展問題上關上與青年對話之門、未能公平給予不同背景青年表達意見的機會，以及教育政策令他們成為失敗者等。

青年參與，能為社會持續發展注入動力，社會需開放更多有助增加青年歷練的機會。當局應抓緊青年對新一屆政府取態較正面的契機，正視並切實解決他們長期積累的問題；相信在一定程度上有助重建及爭取青年的信任。

6. 行政與立法機關的關係近年張力不斷加大，窒礙雙方發揮應有職能。兩者需盡最大努力，爭取市民對行政立法有效各司其職的信任。

研究發現，逾三成(31.2%)受訪青年認為，特區政府可透過改善行政立法關係，以爭取市民對政府的信任。

在香港憲制框架下，行政與立法機關在互相配合與制衡的關係上，各司其職。然而，過去幾年行政立法關係持續惡化，嚴重影響兩者發揮應有職能表現，民生事務在多方面亦受到不同程度影響。

特區政府作為行政機關，應做好政策研究工作，包括具透明度的諮詢、廣聽民意及平衡各方利益等，並主動釋出善意，尊重立法會內不同政見和陣營，同時顯示特區政府重視立法會作為施政的夥伴。這些，相信能有助提升市民對特區政府與民共議的觀感。

而立法會作為民意代表機關，應保持理性討論的議會文化，透過具質素的議政水平，發揮立法會代表市民監察政府的功能。儘管雙方在各項議題上立場有別，仍可以無損彼此尊重，減少不必要的猜疑。

建 議

基於上述結果及討論，本研究循營造有利於建立市民對政府信任，以及加強信任觀感的方向，提出以下建議：

1. 各政策局進行年度施政績效匯報。

政府以施政績效直接讓市民感受到當中的成果，是贏取市民對政府能力信任的最基本條件。政府以傳統文件式交代工作表現，在現今資訊膨脹社會中，市民未必容易理解，亦不利政府向市民有效傳遞訊息。

研究建議特區政府各政策局進行年度施政績效匯報，加強政府施政績效向外發放的透明度和影響力，同時方便市民理解政策局的工作進度。

參考海外經驗，研究亦建議政府官員善用多元形式發放績效資訊，促進政策訊息的有效傳遞及可讀性；此舉相信有助鞏固特區政府以政策成果建立市民信任的基礎。

2. 檢視並強化政府與地區溝通的成效。

政府如要有效體察市民的需要和期望，以及在社會中建立市民對政府有信任的氛圍，有效的地區民政事務工作不可或缺。

研究建議當局檢視政府與地區市民之間溝通途徑的成效，包括強化民政事務專員作為政府與地區的橋樑角色，發揮專員向地區闡釋政策、搜集、評估及向政府反映市民意見的職能，拉近官民距離。

參考海外經驗，研究亦建議當局以創新手法，開拓及發展地區民政工作和服務，包括於每區設立民政事務專員外展服務站，主動接觸市民及收集社區民情等，強化地區聯繫工作。

3. 加強推廣施政的社會價值元素。

市民重視社會價值，例如公眾參與、公平公義及誠信廉潔等。如政府能夠加強施政中有關社會價值元素部分，並清楚向市民說明政府在有關方面的工作，將有助提升市民對施政的支持度。

研究建議當局善用現有資源，製作以社會價值元素為題材的宣傳短片，增加政策的感染力，提升市民對施政的認同感。

參考海外經驗，研究亦建議特區政府投放資源，主動及持續學習如何善用各種新媒體，一方面強化政府施政的推廣效果，另一方面促進特區政府靈活及適時的與民溝通策略。

4. 設立一站式的公眾諮詢網站。

目前，特區政府公眾諮詢文件及相關報告，分散存檔於不同部門，市民要尋找有關文件，或欲就個別議題主動提出意見，門路不清，容易打消市民這方面的動力，甚至影響他們對特區政府掌握民意能力及信任的觀感。

參考海外經驗，研究建議特區政府善用科技網絡元素，設立單一和專門的公眾諮詢網站，作為特區政府進行公眾諮詢及民意收集的統一界面。網站亦應提供充分資料，包括當局處理意見的進度、政策吸納民意的情況，以及主要官員「落區」時間表等。

5. 切實解決青年自身問題。

青年一方面重視官民之間的互信關係，但另一方面對目前青年與特區政府互信觀感不佳。而青年自身面對的問題，至今仍然困擾他們。

研究建議特區政府抓緊當前青年對參與社會的熱誠，加大力度，切實解決青年長期積累的問題，並與青年保持有效溝通，凸顯特區政府對新生代的重視和信任，消除他們的疑慮，重建他們對政府的希望和信心。

目錄

研究摘要

第一章	引言	1
第二章	研究方法	2
第三章	文獻參考及香港基本概況	5
第四章	實地青年意見調查及聚焦小組訪談結果	54
第五章	討論及建議	75
	參考資料	84
附錄一	實地青年意見調查問卷	88

第一章 引言

信任是社會和睦與文明進步的基礎，亦是促進社會各持分者互動的重要元素；當中包括民間與政府在公共管治領域中的關係建立。若兩者信任基礎穩健，能為政府施政提供有利環境，維持良好管治；對民生和社會長遠發展亦有裨益。

然而，環顧近年世界各地，官民關係備受考驗，衝擊亦時有所聞。據一項國際調查結果顯示¹，在 28 個受訪國家和地區中，21 個對政府表示信任的百分比在 50% 以下。

在本港，香港中文大學亞太研究所的資料顯示²，過去幾年，表示信任特區政府的市民只維持在兩成多左右。雖然近月情況改善並增至超過三成，惟所佔比率仍低於國際平均的四成二³。而青年方面，香港青年協會 2015 及 2016 年的調查數據分別顯示⁴，逾六成受訪青年不認為他們信任特區政府。

青年積極參與，能為社會持續發展注入動力。然而，近年不少新生代與特區政府的關係處於崩緊狀態；而過去數年，市民對政府存在不滿和缺乏信任，不但令施政舉步維艱，長遠亦對香港整體發展帶來隱憂。

特區行政長官林鄭月娥在第五屆政府就職禮上曾表示，加強市民對特區政府的信任，是現屆政府的施政重點⁵。不過，建立信任，並非朝夕之事，新的挑戰亦不斷湧現。就如何改善官民互信，尤其特區政府爭取及鞏固市民信任方面之對策，是十分值得探討的課題。

本研究從青年角度，就政府建立市民信任方面，了解他們的評價和意見，並透過青年、專家和學者訪問，針對營造有利於官民互信的可行舉措，提出建議；希望藉此為特區政府保持良好管治帶來啟示。

¹ 2017 Edelman Trust Barometer Global Report.

² 香港中文大學亞太研究所。2012 年 7 月至 2017 年 9 月各份新聞稿。

³ Gallup World Poll.

⁴ 香港青年協會。青年創研庫。2015 年 9 月及 2016 年 5 月研究報告。

⁵ 行政長官在香港特別行政區第五屆政府就職典禮致辭全文。2017 年 7 月 1 日。

第二章 研究方法

2.1 研究目的

本研究以香港青年為對象，目的是了解他們對近年特區政府建立市民信任方面的體會和評價，並透過青年、專家和學者的訪問，探討特區政府在爭取市民信任方面所面對的挑戰，並就有利促進兩者信任關係等，提出可行建議。

2.2 研究問題

- (1) 建立市民對特區政府信任度的意義及元素是甚麼？
- (2) 青年認為特區政府近年建立公眾信任的表現如何？
- (3) 甚麼方法能有助特區政府爭取及維繫市民的信任？

2.3 研究方法

就上述問題，本研究透過三方面進行資料蒐集，包括(1) 實地青年意見調查；(2) 青年聚焦小組訪談；以及(3) 專家和學者訪問。

實地青年意見調查的目的，是了解本港一般青年對政府建立市民信任的看法及期望。青年聚焦小組訪談的目的，是了解參加者個人與特區政府信任關係的體會。至於專家及學者訪問，則從不同角度，就促進市民及政府的信任關係，提出思考方向。

2.3.1 實地青年意見調查

調查委託香港政策 21 協助，採用實地訪問形式，於 2017 年 11 月 2 日及 4 日進行。進行訪問的地點，是從全港合共逾 150 個港鐵站、輕鐵站和主要巴士總站等，透過隨機抽樣，選出當中 10 個地點，於上述日期派出已接受專業訓練的訪問員，前往指定地點並邀請合適受訪者進行面對面訪問。訪問員使用平板電腦或手機讀出問卷問題，再使用平板電腦或手機輸入答案至電腦輔助面訪調查系統 (Computer Assisted Personal Interviewing)，即時收集受訪者的意見。調查共訪問 525 名 15-34 歲操廣東話的香港青年。樣本標準誤於 $\pm 2.2\%$ 。

有關問卷調查的受訪者基本資料，可參看表 2.1。問卷內容共 26 題（詳見附錄一），主要分為五個範疇：(1) 青年對信任的理解；(2) 青年對特區政府有關方面的評價；(3) 青年看個人與特區政府的信任關係；(4) 青年認為有助特區政府爭取市民信任的方法；及(5) 個人基本資料。

表 2.1：樣本按性別、年齡、教育程度及職業的類別分布

	實際樣本	
	人數	百分比
性別		
男	253	48.2%
女	272	51.8%
合計	525	100.0%
年齡 (歲)		
15-19	176	33.5%
20-24	167	31.8%
25-29	121	23.0%
30-34	61	11.6%
合計	525	100.0%
平均年齡	22.4	
標準差(S.D.)	4.9	
教育程度		
初中 (中一至中三)	6	1.1%
高中 (中四至中七，包括毅進)	302	57.5%
專上非學位	80	15.2%
大學學位或以上	136	25.9%
不知／難講	1	0.2%
合計	525	100.0%
職業		
經理及行政級人員	14	2.7%
專業人員	52	9.9%
輔助專業人員	30	5.7%
文書支援人員	53	10.1%
服務工作及銷售人員	117	22.3%
工藝及有關人員	5	1.0%
機台及機器操作員及裝配員	3	0.6%
非技術工人	10	1.9%
學生	214	40.8%
料理家務者	6	1.1%
待業、失業，及其他非在職者	21	4.0%
其他	--	--
合計	525	100.0%

2.3.2 青年聚焦小組訪談

青年聚焦小組訪談於 2017 年 10 月 6 日至 10 月 27 日期間進行，對象是 15-34 歲的青年。聚焦小組訪談分五次進行，合共有 20 名青年參加。男參與者及女參與者各佔 10 人。有關參與者的基本資料，可參看表 2.2。

表 2.2：青年聚焦小組訪談參與者基本資料

參與者編號	性別	年齡	職業
01	女	21	大學生
02	女	21	大學生
03	男	21	大學生
04	男	24	大學生
05	男	28	拒絕回答
06	男	29	在職
07	男	30	碩士課程研究生
08	男	22	待業
09	男	24	在職
10	男	21	大學生
11	女	25	在職
12	女	27	在職
13	女	22	大學生
14	女	16	中學生
15	女	16	中學生
16	女	16	中學生
17	男	16	中學生
18	女	16	中學生
19	女	17	中學生
20	男	17	中學生

2.3.3 專家及學者訪問

2017 年 10 月 18 日至 11 月 10 日期間，本研究透過邀請，共訪問五位熟悉本港公共管治及社會發展等方面的專家與學者。他們包括前運輸及房屋局局長及教育大學前校長暨公共行政學講座教授張炳良教授、行政會議成員兼民主思路召集人湯家驊資深大律師、嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士、香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授，以及立法會政制事務委員會成員盧偉國議員。

第三章 文獻參考及香港基本概況

本章引用相關的研究或調查，就以下三方面作出簡述：(一) 信任的基本概念；(二) 海外社會對政府信任的情況；以及(三) 近年香港社會官民關係的相關數據、影響市民與政府之間信任關係的重要元素，以及社會較關注範疇的概況，期望藉此對研究課題背景有更佳掌握。而為豐富是項研究課題的內容，本章最後部分綜合是項研究受訪專家及學者的有關意見，從而就促進特區政府爭取及建立市民信任等，提出思考方向。

3.1 信任的基本概念

信任是社會和睦與文明進步的基礎，亦是促進社會各持分者互動的重要元素；當中包括民間與政府在公共管治領域中的關係。社會學者 **Wheless and Grotz (1977)**認為，在雙方或多方對彼此均存有某種好觀感，而大家都允許這種觀感維持並達到預期效果時，信任便會產生¹。經濟合作與發展組織(OECD 2017)指出，信任是群體中成員對彼此的行動持有良好及正面的觀感；這觀感可建基於成員在真實環境中的經驗，但當中很大程度是受到成員個人主觀情感的判斷所影響²。

與「信任」有相關的英文詞彙，據牛津高階英漢雙解詞典意譯，**Trust**、**Faith** 及 **Confidence** 等，均有「信任」的意思³。本研究於進行文獻搜集時，參閱了一些有關政府管治及涉獵上述英文詞彙的研究資料。

就學術上有關「信任」的研究，一般認為，社會學家 **Georg Simmel** 在 20 世紀初出版的兩本相關書籍⁴，開啟了信任研究的先河。**Simmel** 認為，互動形成了人際和社會關係，而互動的主要形式是交換，當中以貨幣為交換的重要中介。倘若沒有了信任，交換關係就無法進行；社會的運作也離不開信任，人們之間如沒有信任，社會將變成一盤散沙。信任是社會最重要的綜合力量之一⁵。

¹ Wheless, L.R. and Grotz, J. (1977). The Measurement of Trust and Its Relationship to Self-Disclosure. *Human Communication Research* 3. 1977: 250-257.

² OECD. (July 2017). *Government at a Glance 2017*. 參考網址：
http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/government-at-a-glance-2017_gov_glance-2017-en#.WbiRs_kjHcs#page216。

³ 按牛津高階英漢雙解詞典 *Oxford Advanced Learner's English-Chinese Dictionary* 第六版 (2004)，“Trust”意譯相信、信任、信賴。“Faith”意譯信任、相信及信心。“Confidence”意譯信心、信任及信賴。

⁴ Simmel, G. (1900). *The Philosophy of Money*; Simmel, G. (1908). *Sociology: Investigations on the Forms of Sociation*.

⁵ 百度百科信任理論，及 MBA 智庫百科西美爾的信任理論。

Niklas Luhmann 則將信任與未來風險聯繫起來，認為信任是對風險外部條件所作的一種內心估計。他指出，人們生活在充滿風險和複雜的環境中，而當存有信任時，即使對未來或資訊無法全部掌握，人們能藉著信任以概括出一些對未來行為的預期，從而獲得安全感；信任具有簡化社會交往複雜性的功能，亦是對未來的一種心理狀態估計⁶。

20 世紀中後期以來，隨著各地經濟不斷發展，不少企業關注到「信任」對企業競爭力的重要性。管理學者 Robert B. Shaw 指出，公司企業的去向，主要有兩個結果，一是在存有「信任」下，業務得以持續發展；二是在存有「不信任」下，業務朝向萎縮⁷。他提出企業創造「信任」的三個主要元素，包括(一)展現績效，以建立員工對企業的能力信任；(二)展現誠信，以爭取員工對企業具透明度及保持雙向溝通的信任；(三)展示對員工的重視，讓員工有渠道參與企業決策，以提升員工對企業的信任。

踏入 21 世紀，科技發展一日千里，促進人們掌握公共資訊的能力。與此同時，金融市場爆破及高失業率等問題，在連鎖影響下，逐漸動搖人們對政府的信任，包括政府在處理危機或帶來社會穩定等方面能力的信任；各國政府處於一個更困難的管治環境中。而隨著公民社會的發展，社會與政府之間的信任關係，亦漸受關注；就如何爭取市民對政府的信任，以及鞏固兩者的信任基礎，是當前不少政府共同面對的挑戰之一。

3.1.1 「信任」主要類別

綜合多方研究，信任主要有社會信任和政治信任兩類。前者泛指在社會群體領域中，市民彼此之間的信任關係。後者泛指在公共管治領域中，社會與政府的關係。本研究集中討論社會與政府信任的關係。

學者 Arthur H. Miller 及 O. Listhaug 認為，政治信任為市民對政府的觀感判斷，包括市民對政府相關制度及政府在位者的評價，認為市民如對政府有信任，即使不需要作出持續監察，仍然相信政府會按照市民的一般期望或價值取向，而作出回應市民需要的決策⁸。Peri K. Blind 亦

<https://baike.baidu.com/item/%E4%BF%A1%E4%BB%BB%E7%90%86%E8%AE%BA/14698> ; <http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E8%A5%BF%E7%BE%8E%E5%B0%94%E7%9A%84%E4%BF%A1%E4%BB%BB%E7%90%86%E8%AE%BA>。

⁶ Luhmann, N. Trust and power. Chiccester: John Wiley & Sons: 1979.

⁷ Shaw, Robert B. (1997). Trust in the Balance: Building Successful Organisations on Results, Integrity, and Concern.

⁸ Miller, AH and Listhaug, O. (1990). Political Parties and Confidence in Government: A Comparison of Norway, Sweden and the United States. Br. J. Polit. Sci. 20:357-86. 參考網址：https://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1047&context=polisci_pubs。

提到，政治信任泛指市民對政府、其組織架構、政策制訂，以及個別領袖表現的一種觀感評估，包括政府有否兌現承諾、是否處事公平及行政是否有效率等⁹。

內地學者李硯忠認為，政府信任度是公眾在期望與認知之間，對政府運作的一種歸屬心理和評價，是公眾預期並相信政府(包括政府官員與政府機構)會實踐其義務與責任，以提供社會所必需的服務及福祉等¹⁰。

國際組織方面，世界銀行(World Bank)認為，政府信任度是市民對政府行使其職權以執行決策、法律及規則等表現的評估，以及對政府能否按其責任以推動這些工作及政策承諾的估計¹¹。聯合國經濟及社會理事會(United Nations Economic and Social Council)亦有類近的看法，認為政府信任度是公眾對政府行為的一種觀感，例如政府官員於管理公共資源的能力，及有關決定和舉動是否以公眾的福祉為依歸。該組織指出，政府展現誠信的能力，是建立公眾對政府信任的重要元素；而實踐承諾，是表現誠信的具體表現¹²。

3.1.2 「信任」的意義

「信任」在公共管治中漸受重視。以關注各地政府管治為工作重點的政府創新全球論壇(The Global Forum on Reinventing Government¹³)，在其 2007 年舉行的第七屆全球論壇中，以建立社會對政府的信任(Building Trust in Government) 為主題；論壇主辦單位聯合國代表開宗明義指出，官民之間的信任基礎，是人類社會和平及繁榮發展最必須的元素之一，是各方經過長時間努力所累積而來的成果¹⁴。

⁹ Blind, Peri K. (2006). BUILDING TRUST IN GOVERNMENT IN THE TWENTY-FIRST CENTURY: Review of Literature and Emerging Issues. 參閱：
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025062.pdf>。

¹⁰ 李硯忠。2007。政府信任：一個值得關注的政治學問題。《中國黨政干部論壇》。2007 年第 4 期。

¹¹ World Bank. (2010). Results, Performance Budgeting and Trust in Government. 參考網址：
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/27895/714800WP0Box370ance0Budgeting0Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>。

¹² United Nations. (2015). Strengthening innovation, prioritization, informed decision-making and the integration of policy development processes for enhanced impact. 參考網址：
http://repository.un.org/bitstream/handle/11176/309421/E_C.16_2015_4-EN.pdf?sequence=3&isAllowed=y。

¹³ 政府創新全球論壇由美國政府於 1999 年發起。隨後幾屆的論壇，分別由巴西、意大利、摩洛哥、墨西哥及韓國政府舉辦，而第七屆(2007)論壇則在聯合國總部舉行。參考網址：
<https://publicadministration.un.org/zh/globalforum>。

¹⁴ 聯合國秘書長發言。2007。參考網址：
<https://publicadministration.un.org/en/7thglobalforum>。

此外，OECD 在 2017 年 3 月出版的報告，亦以信任為主題(How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust)，明確提出優質的政府管治，有助重建公眾對政府的信任¹⁵。

綜合多方資料，「信任」在公共管治的重要性，主要有以下幾點。

促進良好管治：隨著社會發展，政府的角色不再只限於作為社會基本服務的供應者，而是擔當社會策劃者和促進者的角色。政府朝向良好管治發展，一方面維持社會有效運作，另一方面創造一個公平環境，讓社會各持分者相信在相對公平的社會環境中，透過參與，會帶來改變，從而願意互相協作¹⁶。要有效發揮政府的新角色，以帶來良好管治，政府需要在社會中建立一種市民對政府有信任的文化¹⁷。

推動政策落實：在一個對政府信任度較高的社會中，市民傾向願意採取合作的態度，以協助政府政策的推行，甚至願意將個人利益放在公眾利益之後，有助減低政府在施政上可能遇上的阻力；既有助降低政府在推行政策中所承擔的操作成本，促進公共資源有效運用，亦有利落實政策。政策施政水平及公共服務的效率，從而亦得到提升¹⁸。

鼓勵政策創新及長遠政策發展：對於一些創新的政策，以及需要較長時間發展才能有機會帶來成效的社會政策，例如社會保障、教育發展及基建工程等，均涉及有形及無形資產的投放，例如資源安排、政策規劃、及信任支持等。信任在這時候能夠發揮作用，市民願意支持政府投放資源，以推動這些新政策或長遠政策，有利社會持續發展¹⁹。

¹⁵ OECD. (March 2017). Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust.

¹⁶ Bertucci, G. and A. Alberti. "Globalization and the Role of the State: Challenges and Perspectives," in *Reinventing Government for the Twenty-First Century; State Capacity in a Globalizing Society*. D.A. Rondinelli and S. Cheema (eds.) Bloomfield, Conn.: Kumarian Press, 2003.

¹⁷ Sztompka, P. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge University Press. 1999. Retrieved from Geert Bouckaert & Steven Van de Walle. (2001). *Government Performance and Trust*. 參考網址：
https://www.researchgate.net/publication/228767477_Government_Performance_and_Trust_in_Government。另參閱：
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025062.pdf>。

¹⁸ 參閱世界銀行(2010)及經濟合作與發展組織(2013 及 2017)資料。參考網址：
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/27895/714800WP0Box370ance0Budgeting0Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;
http://oecdobserver.org/news/fullstory.php/aid/5843/Is_there_still_time_to_save_our_trust_in_government_.html; OECD. *Government at the Glance 2013*。

¹⁹ Ocampo, J. A. "Congratulatory Message," *The Regional Forum on Reinventing Government in Asia*. Seoul, Korea: United Nations Department of Economic and Social

加強公眾參與：市民對政府信任的基礎理想，他們在參與社會、關心時事、表達意見，以及社會承擔等方面的取態和行為，傾向會較積極，有利促進公眾參與；這亦是政府朝向更開放，以及結合社會凝聚力的重要過程。相反，市民不信任政府下關係惡性循環，容易導致個體為了自我保護而傾向減少社會參與和合作²⁰。

3.1.3 「信任」的產生

就信任的產生，參考多位學者的觀點，主要以政策階段歸納為兩大類，分別是政策的績效成果及制訂過程。前者以施政結果為導向所產生的信任，強調政府制訂政策的能力、效率、質素及成效等，以績效爭取和建立公眾對政府的信任；後者是政策制訂過程中所涉及的一些核心價值，例如廉潔誠信、政策透明度、公眾參與、民選議會，以及政府問責精神等。公眾以這些價值，衡量政府是否值得他們的信任。

政策績效方面，Geert Bouckaert 等學者認為，政府可以透過令人滿意的施政，以爭取公眾的信任²¹。T. Christensen 及 P. Lægreid 亦認為，政府以行政架構、政策規則及公務員制度等，建立其績效表現的認受性，能擴大公眾對政府的支持或信任²²；而一些宏觀外在條件，包括保持經濟發展和低失業率等，亦有助維持政府的績效²³。T. Wright 在其研究中也提到，促進經濟增長及提供經濟機會，會為政府帶來較大的公眾信任²⁴。

內地學者李硯忠²⁵參考其他學者如 Volcker 等人的觀點，提及人們對政府不信任的其中原因，是公眾對政府的整體表現評價低落。他認為，以結果導向產生的信任，是公眾基於從政府的公共政策和服務中得到的利益，來決定其對政府的滿意和信任。

Affairs and the Ministry of Government Administration and Home Affairs, Republic of Korea, 6-8 September 2006.

²⁰ 參閱李硯忠(2007)及經濟合作與發展組織(2017)資料。參考網址：

<http://theory.people.com.cn/BIG5/41038/5642750.html>; http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/government-at-a-glance-2017_gov_glance-2017-en#.WbiRs_kjHcs#page216。

²¹ Bouckaert, Geert. (2001). University of Leuven, Steven Van de Walle, University of Leuven. ResearchGate. Government Performance and Trust in Government.

²² Christensen and Lægreid. (2002). Trust in Government – the Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography.

²³ Miller, AH and Listhaug, O. (1990). Political Parties and Confidence in Government: A Comparison of Norway, Sweden and the United States. Br. J. Polit. Sci. 20:357–86. 參考網址：https://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1047&context=polisci_pubs。

²⁴ Wright, Teresa. (2007). Road Blocks on the Way to Democratic Change in Contemporary China. East West Centre Observer, Fall.

²⁵ 李硯忠。2007年。

至於有甚麼因素導致公眾對政府或政治機構的表現感到不滿意，甚至產生厭惡感，D. Yankelovich 認為，如政府出現三項危機，會令公眾形成這些觀感，包括(一)道德操守危機：泛指公眾對政治領導者廉潔與誠信等的質疑；(二)意識形態危機：泛指公眾對政治系統核心價值的疑問；(三)功能危機：泛指公眾對政府運作效能的憂慮²⁶。

核心價值方面，OECD 成員國於 2000 年推動一項新公共管理改革 (New Public Management Reform)，認為提供公共服務的過程，是建立公眾對政府信任的重要階段；當中提出八項核心價值，包括公正中立、責任承擔、透明度、合法性、效率、誠信、平等及公義²⁷。近年，該組織提出六個政府可重建社會信任的範圍²⁸，包括：

- (一) 可靠性：政府有責任減低或消除政治、經濟及社會等各方面的不明朗前景，帶來社會對前景感到有信靠的氛圍。
- (二) 回應性：政府積極回應市民的訴求，促進雙向互動和了解。
- (三) 開放性：開放政府原則能發揮改善官民關係的潛能，包括促進雙方的互動和信任。所指的開放政府原則，包括提高施政及公共資訊透明度、問責精神及公眾參與²⁹。
- (四) 更好的制度：政府建立穩健的社會制度，讓市民、私營機構，以及政府部門等，能夠有良好的互動和協作。
- (五) 誠信及公平：誠信是建立政府信任度的先驅，政府以誠信及公平原則，爭取社會的支持，並相信政府能夠善用公共資源、促進溝通及推動公義等³⁰。
- (六) 凝聚政策制訂的參與：透過加強公眾參與，增加市民對政策制訂的理解，有助減少不必要的猜疑。

²⁶ Yankelovich, Daniel. (1974). *A Crisis of Moral Legitimacy*。另參閱李硯忠。2007。

²⁷ OECD. (2000). *Building Public Trust: Ethics Measures in OECD Countries*. 參閱：
<http://www.oecd.org/mena/governance/35527481.pdf>。

²⁸ OECD。參考網址：<http://www.oecd.org/gov/trust-in-government.htm>。2017年11月6日下載。該六個範圍的英文原寫：Reliability, Responsiveness, Openness, Better regulation, Integrity & fairness, Inclusive policy making。

²⁹ 參考網址：http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/government-at-a-glance-2017_gov_glance-2017-en#.WbiRs_kjHcs#page185。

³⁰ OECD. (March 2017). *Trust and Public Policy, How Better Government Can Help Rebuild Trust*.

與此同時，有學者關注良好公共管治與信任的關係；G. Shabbir Cheema (2007) 認為，在促進良好公共管治的各項元素中，有幾項於影響公眾對政府的信任度較重要，包括公共部門能力、管治權力下放、民主選舉議會、公民社會參與、資訊透明度，以及政府解決各持分者衝突的能力等³¹。

3.1.4 建立「信任」的挑戰

政府在建立市民信任方面，過程並不容易，且不斷面對新挑戰。

近年較多人關注互聯網及網絡媒體廣泛應用，如何影響人們之間的互信。新加坡媒體 Channel Newsasia 2017 年 11 月引述一項由國際雲端保安供應商 Trend Micro 發表的報告³²，該則新聞的標題為“Fake news, propaganda and the Internet: How trust is being broken online”³³，帶出一個重要訊息：網上假新聞對人們之間的信任關係帶來負面影響。

事實上，21 世紀科技高速發展及資訊膨脹，促進人們掌握和運用資訊的能力，加上新媒體盛行，改變了資訊的表達形式及傳播速度，影響了過去政府作為資訊主要提供者的角色，亦改變公眾對接受政策資訊的需求。而網絡假新聞(fake news / make-up news)現象，對人們在了解事實真相方面，包括對公共資訊及政策資訊的了解，亦帶來影響。美國 Pew Research Centre 2016 年 12 月進行的調查顯示³⁴，64%受訪者認為，網絡上的假新聞，令他們對事物或事情的基本了解，帶來很大程度的混亂。過半數(51%)受訪者表示，他們在網絡上經常閱讀到不正確的新聞，另有 32%表示經常閱讀到假政治新聞。

³¹ Cheema, G. Shabbir. (2007). Building trust in government: An introduction. 參閱：
<https://collections.unu.edu/eserv/UNU:2502/ebrary9789280811896.pdf>。

³² Trend Micro, The Fake News Machine: How Propagandists Abuse the Internet and Manipulate the Public. 參考：
https://documents.trendmicro.com/assets/white_papers/wp-fake-news-machine-how-propagandists-abuse-the-internet.pdf。該公司於 1988 年在美國加州成立，目前於全球各地，包括亞太地區，均設有分公司。參考網址：
https://www.trendmicro.com/en_us/business.html。

³³ Channel Newsasia, Singapore. 參考網址：
<http://www.channelnewsasia.com/news/technology/fake-news-propaganda-and-the-internet-how-trust-is-being-broken-9389932>。

³⁴ Pew Research Centre。2016 年 12 月。調查於 2016 年 12 月 1 日至 4 日進行，透過固網電話及手機共訪問了 1,002 名 18 歲或以上的美國成年人。參考網址：
<http://www.journalism.org/2016/12/15/many-americans-believe-fake-news-is-sowing-confusion/>。

英國衛報 *The Guardian* 2017 年 1 月引述一份有關多個政府及國際組織負責傳訊工作官員或領袖所關注問題的報告指出³⁵，科技資訊發達，對各地政府在建立市民信任方面帶來不利因素。該項名為 *The Leaders' Report: The Future of Government Communications* 報告³⁶，概述各地政府在提供公共服務方面面臨的主要挑戰，其中包括公眾逐漸失去對政府的信任。報告認為，各地政府需要重新思考，制訂一套能夠與公眾保持有效溝通的策略。

近年亦不少機構關注到政府在傳遞訊息及與公眾溝通方面所面對的挑戰，認為政府需主動學習如何善用新媒體、數字，以及各種形式，以促進政府與公眾的有效溝通，爭取市民信任³⁷。

3.2 海外社會對政府信任的概況

社會不斷發展，政府的職能及涉獵的範圍不斷擴大；但近年不少調查結果均顯示，市民對政府的滿意度或信任度卻不高。以下列舉近年一些有關外地社會對政府信任度的數據，以及個別政府在爭取市民支持和信任舉措的例子。

國際傳訊市場公司 *Edelman* 的信任晴雨表 (*Edelman Trust Barometer*) 調查，列舉政府、媒體、商界，以及非政府機構等四項組織，問及受訪者對這些組織作出正確事情或決定的信任度。據該機構 2017 年 1 月發表的信任晴雨表全球報告，在 28 個受訪國家和地區中，僅 41% 受訪者在這方面對政府表示信任，為四項列舉組織中百分比佔最少，結果與 2016 年報告所得的數據相若³⁸【圖 3.1】。

³⁵ *The Guardian*. 參考網址：

<https://www.theguardian.com/technology/2017/jan/17/governments-struggling-to-retain-trust-of-citizens-global-survey-finds>.

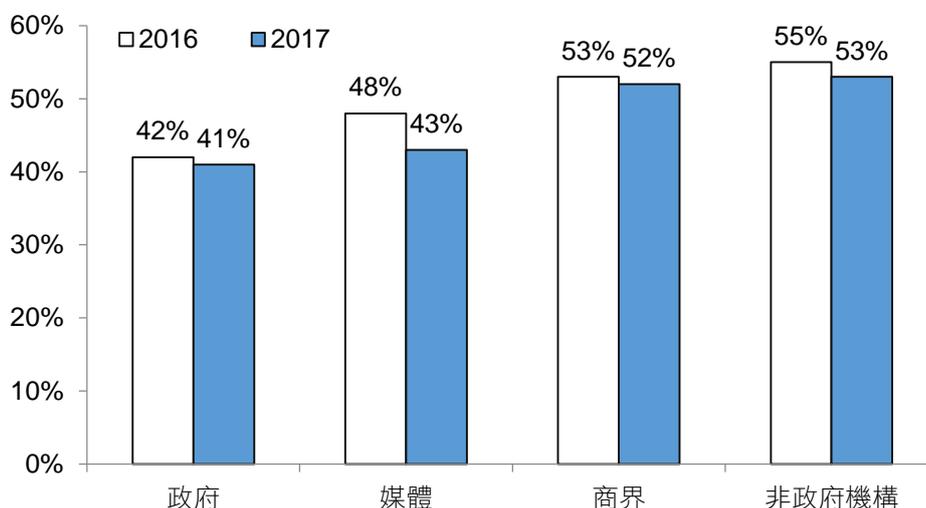
³⁶ *The Government & Public Sector Practice*. 報告由國際媒體公司 *The Government & Public Sector Practice* 撰寫，報告採用的研究方法，包括分析各地政府有關數據、與 20 個國家的政府官員及 5 個國際組織代表進行入深訪問，以及進行網上問卷調查，共訪問了 240 位來自 30 個國家的傳訊業界人士。該公司總部設於英國，於全球超過 100 個地方建立合作夥伴。參考網址：<https://www.wpp.com/govtpractice/about-us/>。另參閱：https://www.wpp.com/govtpractice/~/_media/wppgov/leadersreport/wppgov_lr_executive_summary.pdf。

³⁷ 例如，美國 *Advanced Learning Institute* 近年推出多項國際培訓工作，對象是各地政府官員及公共事業機構主管等，教授參與者如何運用視覺、新媒體、數字及其他形式，向公眾有效傳遞訊息，促進公眾參與。參考網址：<https://www.aliconferences.com/events/visual-communications-government/>。

³⁸ 2017 *Edelman Trust Barometer Global Report*. 2017 年報告表示，該調查於 2016 年 10 月 13 日至 11 月 16 日進行，透過網上共訪問了逾 30,000 名 18 歲或以上來自 28 個國家和地區的一般市民 (*general online population*)。2016 年報告表示，該調查於 2015 年 10 月 13

此外，75%受訪國家和地區對政府的信任取態方面，亦屬於「不信任者」之列³⁹【圖 3.2】。

圖 3.1：國際調查受訪者對不同組織表示信任的百分比



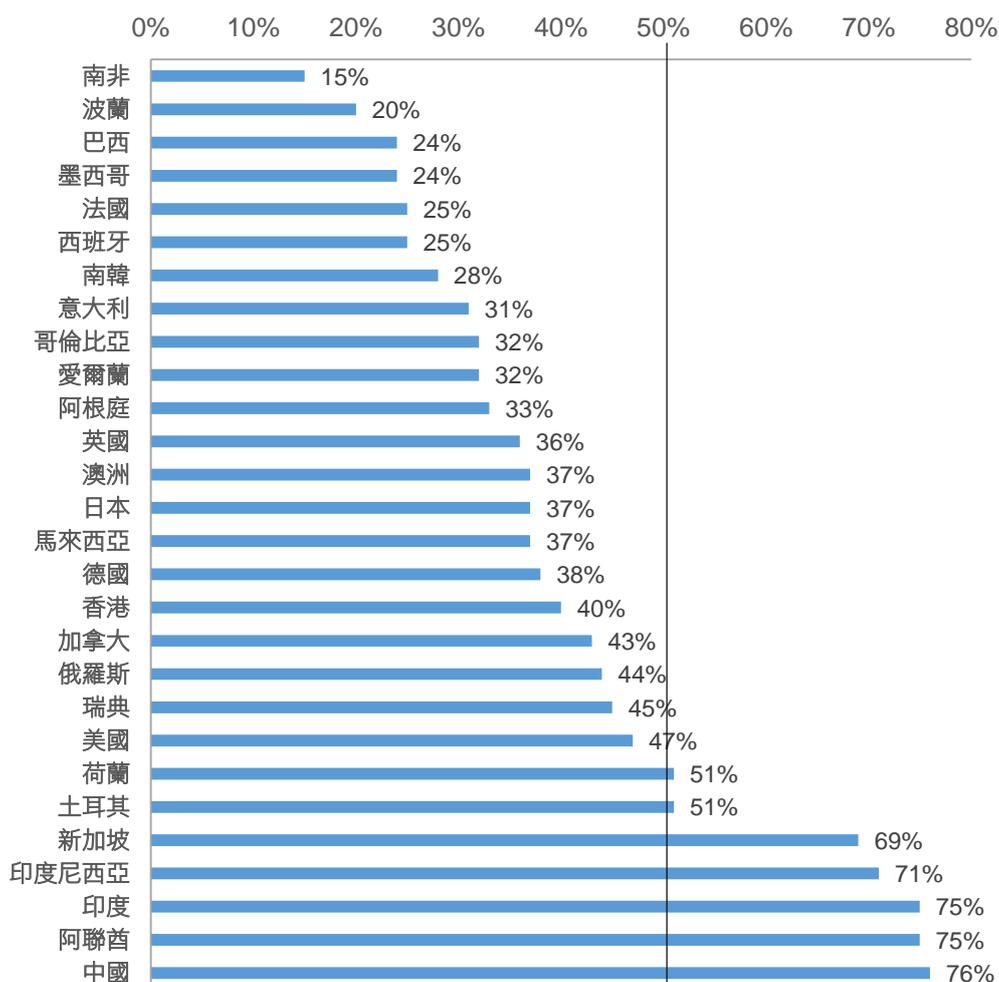
資料來源：2017 Edelman Trust Barometer。

日至 11 月 16 日進行，透過網上共訪問了逾 30,000 名 18 歲或以上來自 28 個國家和地區的一般市民 (general online population)。問卷题目的英文原寫：“how much do you trust each institution to do what is right?” 參考網址：

<https://www.slideshare.net/EdelmanInsights/2017-edelman-trust-barometer-global-results-71035413>; 及 <https://www.edelman.com/insights/intellectual-property/2016-edelman-trust-barometer/executive-summary/>。

³⁹ 按 Edelman Trust Barometer 信任晴雨表，百分比處於 49%或以下被列為「不信任者」(Distrusters)，50%至 59%為中立者(Neutrals)，60%或以上為「信任者」(Trusters)。2017 年報告數據顯示，在 28 個受訪國家和地區中，21 個對政府表示信任的百分比在 49%或以下。參考網址：<https://www.slideshare.net/EdelmanInsights/2017-edelman-trust-barometer-global-results-71035413>。

圖 3.2：各地受訪者表示信任政府的百分比(2017 年)



資料來源：2017 Edelman Trust Barometer。

國際意見調查機構 Gallup 多年來均進行有關公眾對政府信任度的調查。數據顯示，過去 10 多年，在 OECD 成員國中，表示對其政府有信心的受訪者比例，一直只維持在三成多至四成多水平，百分比未超過半數⁴⁰【圖 3.3】。

青年方面，上述機構 2014/15 調查數據顯示，在 OECD 成員國中，15-29 歲青年對其政府的信任比率，平均為 43.6%，與整體的 42.3% 相若⁴¹【表 3.1】。

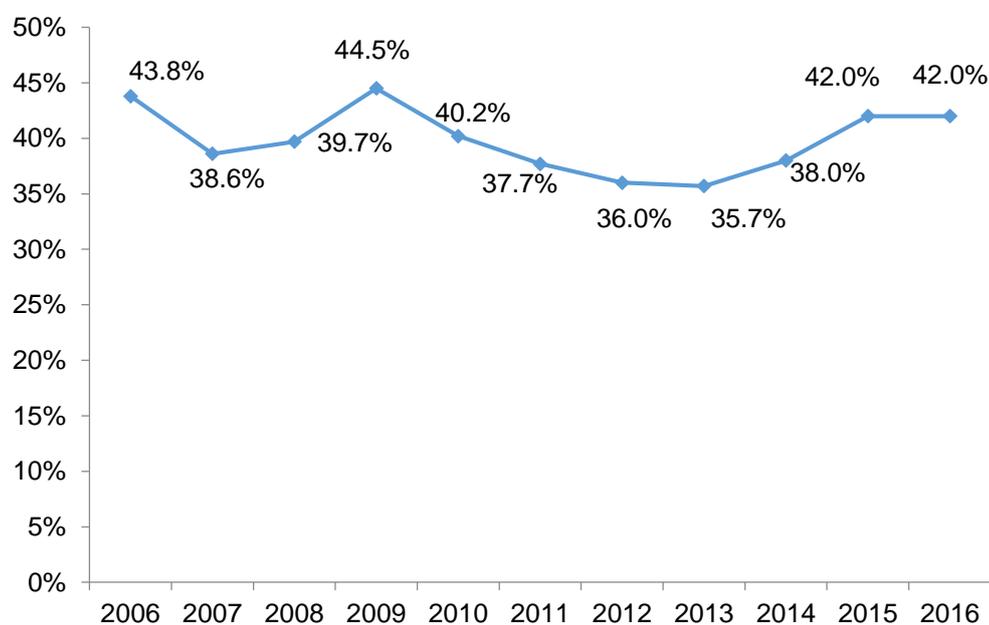
⁴⁰ Gallup World Poll. www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx (StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933259482>) 2015 年及 2016 年數據，參閱 OECD. Society at a Glance 2016，及 OECD. Society at a Glance 2017。問卷題目的英文原寫："Do you have confidence in national government?"

⁴¹ OECD. Society at a Glance 2016. 參閱：<https://www.oecd.org/netherlands/sag2016-netherlands.pdf> (figure 7.5)。

美國哈佛肯尼迪學院政治學院 (Institute of Politics, Harvard Kennedy School)，亦長期進行有關青年對各組織的信任度調查，包括政府、議會、軍隊、法庭及媒體等組織。該調查的受訪對象是美國 18-29 歲青年，問及受訪者有幾經常信任上述組織所做的事情是正確。

綜合上述機構近年進行的調查結果，美國青年在全部或大部分時候均信任聯邦政府所佔的比例，一直只徘徊在兩成多的水平。而 2017 年數字更顯示⁴²，只有 24% 受訪者表示，他們在全部(3%)或大部分(21%)的時候信任聯邦政府所做的事情為正確，百分比與 2010 年最高的 29%，明顯減少 5 個百分點。受訪者在這方面表示部分時候信任或從不信任的百分比，則由 2010 年的 68%，明顯增至 2017 年的 74%⁴³。

圖 3.3 : OECD 成員國表示對其政府有信心的平均百分比



資料來源：Gallup World Poll。

⁴² Institute of Politics, Harvard Kennedy School. 調查於 2017 年 3 月 10 日至 24 日進行，透過電話共訪問了 2,650 名 18-29 歲美國青年。參閱：
http://iop.harvard.edu/sites/default/files/content/docs/170420_Harvard%20IOP%20Spring%20Topline.pdf。

⁴³ Institute of Politics, Harvard Kennedy School。調查於 2010 年 1 月 29 日至 2 月 22 日進行，透過電話共訪問了 3,117 名 18-29 歲美國青年。參閱：
http://iop.harvard.edu/sites/default/files_new/100307_IOP_Spring_2010_Topline.pdf；及
http://iop.harvard.edu/sites/default/files_new/010308_IOP%20Spring%202010_powerpoint.pdf。

表 3.1：各地青年對其政府表示有信心的平均百分比(2014/15 年)

	15-29 歲青年 (%)	整體 (%)
瑞士	79	77
盧森堡	73	68
印度	72	71
挪威	67	65
新西蘭	66	63
德國	63	62
印度尼西亞	63	65
荷蘭	61	56
俄羅斯	60.1	64.5
丹麥	57	52
比利時	56	47
瑞典	55	53
加拿大	55	52
愛爾蘭	55	52
土耳其	54	53
芬蘭	54	52
南非	54	54
澳洲	51	47
立陶宛	50.5	65.5
奧地利	50	43.0
英國	49	44
美國	48	36
愛沙尼亞	47	38
以色列	45	44
OECD 平均數	43.6	42.3
捷克共和國	40	39
阿根廷	35	40
巴西	33	36
拉脫維亞	31.5	26.5
法國	31	30
哥斯達黎加	31	33
墨西哥	28	30
智利	27	40
斯洛伐克	27	30
波蘭	27	23
匈牙利	25	30
意大利	25	29
西班牙	24	25
哥倫比亞	23.5	28.5
希臘	23	32
葡萄牙	20	23
南韓	17	28
斯洛文尼亞	14	19
日本	--	38

資料來源：Gallup World Poll。

其他政府方面，新加坡政府在 1995 年推出 PS21 公共服務改革運動，以促進當地公務員在不斷變化的環境中，持續提供優質服務的能力，迎接新挑戰。在 2012 年，該運動進一步發展，通過與市民合作，推動新加坡公共服務部門發展成為一個更能以市民為中心及值得信賴的組織⁴⁴。

在 PS21 運動下，公共服務部門實施了一系列計劃，包括成立設計思維組(Design Thinking Unit)，於為地區居民提供服務時，以市民的需要及建立信任為重點，並從市民的角度思考解決問題的方法。在 2012 年至 2013 年期間，為了解決地區衛生等市政問題，小組走到其中一個地區，深入與居民探討當區垃圾堆積問題的情況；隨後透過與居民共同協作，重新設計有關服務的提供形式，改善了有關問題，亦培養居民親身參與的投入感，從中促進政府與地區更深層次的關係⁴⁵。

近年，亦有不少政府加強運用新媒體，向公眾傳遞有關政府施政績效的訊息。在澳洲，總理及內閣部(Department of Prime Minister and Cabinet)⁴⁶每年向總理提交工作報告。現屆部門秘書長在 2016 年 1 月上任後，就部門的周年工作報告，除了提供傳統報告文件作詳細交代外，首次透過短片，於網絡社交平台 youtube，親自向市民傳遞有關訊息。以 2017 年 10 月發布的短片為例⁴⁷，在 1 分 22 秒的短片中，秘書長透過官員與市民日常互動交流的片段，帶出政府致力提升市民參與及社會凝聚力等訊息，鼓勵市民積極回應工作報告。

在加拿大，樞密院書記 (Clerk of the Privy Council)每年向該國總理提交公共服務工作報告(Annual Report on the Public Service of Canada)。2015 年 4 月，當地聯邦青年網絡 (Federal of Youth Network) ⁴⁸協助製作一條少於 2 分鐘的短片，以精簡旁白，透過片中人物，提綱挈領介紹公共服務周年工作報告的重要性⁴⁹。2017 年 3 月，樞密院書記提交的周年工作報告，並就此特別設立相關網頁，當中提供與市民互動的渠道，

⁴⁴ Singapore Government. Public Service Division. 參考網址：<https://www.psd.gov.sg/what-we-do/ps21-building-a-future-ready-public-service/ps21-then-and-now>。

⁴⁵ Singapore Government. 參考網址：[https://www.challenge.gov.sg/print/feature/the-he\(art\)-of-designing-policies](https://www.challenge.gov.sg/print/feature/the-he(art)-of-designing-policies)。

⁴⁶ 澳洲總理及內閣部門專責向總理及內閣成員提供政策新思想和建議、協調各政府部門的工作，以及聯繫和諮詢政府以外的社會組織如私營機構、各持分者及社區等。參考網址：<https://www.pmc.gov.au/who-we-are/the-department>。

⁴⁷ 參考網址：<http://annualreport.pmc.gov.au/>。參考短片：https://www.youtube.com/watch?v=vJkGmumTx_M

⁴⁸ 聯邦青年網絡屬加拿大政府全國性組織。參考網址：http://www.fyn-rjff.ca/index_1.html#.WiCzylWWaUk。

⁴⁹ 參考短片：https://www.youtube.com/watch?v=YwCccKi_LEc

歡迎市民閱讀該報告後發表意見⁵⁰。隨後，樞密院書記亦親自透過 youtube 平台，在 2 分 12 秒的短片中，向公眾表達政府對公共服務質素的重視，鼓勵市民參閱該分最新發表的周年工作報告⁵¹。

21 世紀資訊科技高速發展，不少政府的政策公眾諮詢工作亦滲入資訊科技元素，進一步協助政府掌握民情，制訂適切的公共政策。例如，在英國，當地政府設有公眾諮詢管理平台⁵²，作為政府各部門向公眾發放諮詢資訊，以及公眾查詢的統一入口。此外，政府部門及地區政府，各自亦有設立網上公眾諮詢中心(consultation hub)，提供該部門或地區政府的諮詢工作詳情，並收集公眾意見⁵³。

新加坡政府在 2006 年開設網站(<http://www.reach.gov.sg>)，屬新加坡政府網站組成部份，目的是促進政府聯繫公眾及加強公眾參與政策制訂。網站提供公眾表達意見的平台，包括就政策諮詢作出回應。

3.3 近年香港社會概況

參考上述多位學者的觀點，現綜合簡述近年香港社會官民關係的相關數據、影響市民與特區政府之間信任關係的一些重要元素，以及社會較關注範疇的概況，冀有助讀者對香港社會官民信任狀況的背景有基本了解。

3.3.1 官民關係相關數據

過去多年，特區政府與社會的關係受到相當挑戰。香港大學民意研究計劃數據顯示⁵⁴，在回歸初期，對特區政府表現感到滿意的市民，百分比在 30% 以下；在 2006 年至 2008 年期間，百分比有明顯上升，在 2006 年上半年，比率更高達 51.5%，2007 年及 2008 年同期的百分比亦有約

⁵⁰ Government of Canada. 2017. Twenty-Fourth Annual Report to the Prime Minister on the Public Service. 參考網址：<https://www.canada.ca/en/privy-council/corporate/clerk/publications/2017-annual-report-landing-page/report.html#toc0>

⁵¹ 參考短片：<https://www.youtube.com/watch?v=juoJuW-Xtuw>。

⁵² 英國政府網頁。參考網址：

https://www.gov.uk/government/publications?publication_filter_option=consultations。

⁵³ 英國政府部門公眾諮詢中心例子如英國交通部公眾諮詢中心

<https://consultations.tfl.gov.uk/>；地區政府公眾諮詢中心例子有布里斯托爾地區政府公眾諮詢中心，及格拉斯哥地區政府公眾諮詢中心等。<https://bristol.citizenspace.com/>，及 <https://www.glasgow.gov.uk/consultations>

⁵⁴ 香港大學民意研究計劃網頁。參考網址：

<https://www.hkupop.hku.hk/chinese/popexpress/sargperf/sarg/halfyr/datatables.html>。
2017 年 11 月 8 日下載

47%左右。可是，隨後比率向下，雖然間中有好轉情況，但最理想的一次也不足 32%：及至 2016 年上半年，只有 25.1% 市民對特區政府表現感滿意。2017 年上半年，百分比略為上升，佔 28.5%。

香港中文大學香港亞太研究所數據顯示⁵⁵，在 2008 至 2012 年期間，認為官民矛盾情況嚴重或非常嚴重的受訪市民百分比，由 2008 年的 31%，逐步上升至 2010 年的 56%，至 2012 年 3 月，百分比高達 68%。該機構 2016 年 3 月進行的調查亦發現，66.5% 受訪者認為市民與政府之間的矛盾嚴重。

2017 年 7 月，新一屆政府正式運作，社會對政府的觀感稍為改善。上述機構在同月進行的調查顯示，40.4% 受訪者認為未來 5 年示威衝突情況會緩和一些，另有近 50% (49.1%) 認為市民與政府的矛盾嚴重；較 2016 年 3 月所得數據有改善⁵⁶。

信任情況方面，香港青年協會青年創研庫 2016 年 5 月公布一項調查結果顯示，六成六 (66.4%) 受訪青年不認為他們信任特區政府，數字高於 2015 年另一項同類調查所得的六成四 (63.6%)⁵⁷。

另外，香港中文大學香港亞太研究所數據亦顯示⁵⁸，市民對特區政府不信任的比率，近年持續多於表示信任者；至 2016 年 12 月，表示不信任特區政府的市民百分比為 29.8%，表示信任者為 24.8%。情況至 2017 年年初才有改善，據 2017 年 2 月調查結果顯示，表示信任特區政府的市民佔 28.1%，略多於表示不信任者的 27.8%；2017 年 6 月，兩者所佔百分比，分別為 28.0% 及 25.2%。2017 年 7 月，新一屆政府投入運作，

⁵⁵ 香港中文大學香港亞太研究所。調查於 2016 年 3 月進行，共成功訪問了 717 位 18 歲或以上的市民。調查問題是：「你覺得市民同政府之間嘅矛盾嚴重唔嚴重呢？係嚴重、一半半，定係不嚴重呢？」參閱：
http://www.cuhk.edu.hk/hkiaps/tellab/pdf/telepress/16/SP_Press_Release_20160406.pdf。2017 年 5 月 31 日下載。

⁵⁶ 中香港中文大學香港亞太研究所。2017 年 8 月 1 日。參閱：
http://www.hkiaps.cuhk.edu.hk/wd/ni/20170906-160922_0.pdf。查在 2017 年 7 月 13 至 18 日以電話形式進行，成功訪問 721 名 18 歲或以上市民。

⁵⁷ 香港青年協會，青年創研庫管治與政制研究系列「青年看立法會的職能與運作」研究報告 (2016)。2016 年調查，於 2016 年 4 月期間，以隨機抽樣電話訪問形式進行，共訪問了 539 名 18-34 歲青年。香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「誰願意參與公共事務？」研究報告 (2015)。2015 年調查，於 2015 年 7 月至 8 月期間以隨機抽樣電話訪問形式進行，共訪問了 520 名 18-34 歲青年。

⁵⁸ 香港中文大學香港亞太研究所。新聞稿。參閱：
<http://www.cpr.cuhk.edu.hk/resources/press/pdf/583baaf89c05e.pdf> ;
<https://www.cpr.cuhk.edu.hk/resources/press/pdf/56aee2c3a948e.pdf> ;
http://www.hkiaps.cuhk.edu.hk/wd/ni/20170927-124224_1.pdf。

32.1%市民表示信任特區政府，百分比是近五年來首次超過 30%⁵⁹。

香港理工大學 2017 年 11 月公布一項有關中學生自我品格特質、社會心理能力及社會行為等評價的調查結果⁶⁰。數據顯示，在接近 1,500 名的受訪初中學生中，41%表示不信任香港政府；而在接近 1,000 名的受訪高中學生中，持這取態的百分比則較多，佔 55.5%。

3.3.2 影響官民之間信任關係的重要元素

廉潔公平

一個廉潔公平的政府，在一定程度上能夠贏取市民的信任。香港社會這方面在多項國際排名中處於理想位置，惟在評分方面存在一些隱憂。

國際組織「透明國際」一項有關各地公營領域廉潔程度觀感的調查顯示，香港多年來位列全球最廉潔的經濟體內。該組織 2017 年 1 月公布的「2016 年廉潔指數」結果顯示⁶¹，在全球 170 多個國家和地方中，香港排名第 15 位【表 3.2】，較 2015 年的排名第 18 位，上升三位⁶²。不過，香港 2016 年的廉潔分數為 77 分，與排名第 1 位丹麥及新西蘭所得的 90 分，仍有一段差距(由 0-100 分，100 代表廉潔程度最高)。

政經風險評估公司 2016 年 3 月公布數據顯示⁶³，在貪污觀感調查中，香港維持排名第 4 位(排名愈前，貪污觀感風險愈低)，與 2015 年及 2014 年排名相同。不過，香港的貪污評分卻上升，本港在這方面的分數，由同期的 2.95 分，逐步增加至 3.17 分及 3.40 分，較 10 年前的 1.87 分，上升接近兩倍【表 3.3】(由 0-10 分，0 分為最廉潔，10 分為最不廉潔)。

⁵⁹ 香港中文大學香港亞太研究所 2017 年 11 月份特區政府民望電話調查結果顯示，36.8%受訪者表示信任特區政府。參考網址：

http://www.cpr.cuhk.edu.hk/tc/press_detail.php?id=2656。

⁶⁰ 香港理工大學香港中學生發展研究 2017。調查於 2017 年 1 月至 7 月進行，以紙筆形式填寫問卷，合共訪問來自 20 所本地中學的 2,474 名學生，初中生及高中生分別佔 1,486 名及 988 名。參閱：https://www.polyu.edu.hk/cpa/PDF/Report_of_the_Study.pdf。明報。2017 年 11 月 3 日。

⁶¹ Transparency International 2016。「廉潔指數」由國際著名非政府組成「透明國際」於 1995 年建立，以反映各地商人、學者及風險分析人員對世界各地腐敗狀況的觀察和感受。該指數是依據世界銀行、環球透視、英國經濟學人智庫組織，以及世界經濟論壇等專家的評估，以及對居民和商業領袖進行的調查後所制訂。參考網址：https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016。

⁶² Transparency International 2015。參考網址：https://www.transparency.org/whatwedo/publication/cpi_2015。

⁶³ 政經風險評估公司。2016 年。參閱：<http://www.asiarisk.com/subscribe/exsum1.pdf>。

公平社會觀感方面，香港教育大學亞洲及政策研究學系 2017 年 6 月公布的調查顯示⁶⁴，只有剛逾半數(51.5%)受訪者認為香港是一個公平公正的社會，較 2007 年同類型調查所得的六成三(62.9%)，出現明顯下跌。

透明度

優質的公共資訊開放及提高施政透明度，對政府、市民和機構帶來多方面好處，包括有助減少資源浪費、讓市民加深了解政府的運作，以及釋除公眾疑慮等。

一項有關各地政府在不同範疇公開資料的綜合數據排名結果顯示⁶⁵，2016 年，在全球 90 多個地方中，香港的「全球開放資料指數」排名第 24 位，高於 2015 年排名第 37 位及 2014 年排名的第 54 位【表 3.4】。不過，2016 年數據同時顯示，香港在政府資料公開度只有 51%，與排名首三位的台灣、澳洲及英國分別所得的 90%、79%及 79%，有相當距離，亦低於其他亞洲地方如日本及新加坡所得的 61%及 60%⁶⁶。

行政效率及管治表現

香港公務員隊伍表現的評價向來不俗。1997 年，特區政府成立，時任行政長官董建華先生在第一屆特區政府首份施政報告中表示，香港公務員隊伍盡忠職守、誠實正直、辦事勤快⁶⁷。2007 年，時任行政長官曾蔭權先生在他連任後的首份施政報告提到，公務員維持高質素服務，香港社會以公務員隊伍為榮⁶⁸。2017 年，現屆行政長官林鄭月娥女士在她首份施政報告演辭中表示，政府能夠落實各項惠民措施和推出公共服務，全賴一支團結高效、優質專業的公務員隊伍⁶⁹；報告亦提到，特區政府將

-
- ⁶⁴ 調查於 2017 年 2 月進行，以電話隨機抽樣訪問了 1,002 名 18 歲及以上的市民。明報。2017 年 6 月 28 日。(「港是公平社會」認同者大跌 七成人盼富人多交稅 學者促改稅制)。參考網址：
https://news.mingpao.com/pns/dailynews/web_tc/article/20170628/s00002/1498586140401。
- ⁶⁵ 全球公開資料指數 The Global Open Data Index 由 Open Knowledge Network 進行，就各地方政府在不同範疇公開資料的情況進行數據搜集。2016 年數據，反映全球 94 個地方政府在 15 個範疇公開資料的情況，包括政府財政預算、開支、土地、立法、水質及空氣質素等。2015 年及 2014 年的數據，則分別反映 122 個地方政府(10 個範疇)及 97 個地方政府(13 個在範疇)的情況。參考網址：<https://index.okfn.org/place/>。
- ⁶⁶ 日本及新加坡在 2016 年分別排名第 16 及 17 位。參考網址：
<https://index.okfn.org/place/>。
- ⁶⁷ 特區政府 1997 年施政報告。第 150 段。
- ⁶⁸ 特區政府 2007/08 年度施政報告。第 110 段。
- ⁶⁹ 行政長官 2017 年施政報告演辭全文。第 271 段。參考網址：
<https://www.policyaddress.gov.hk/jan2017/chi/p271.html>。

設立一所公務員學院，加強公務員在領導才能發展及與市民互動溝通等範疇的培訓，並加深公務員對國家發展和中央與特區關係的認識等⁷⁰。

此外，上屆(第四屆)特區政府推出施政匯報安排，以文件形式並上載到政府網頁，供市民檢視政府過去一年工作的進度和成效。該屆政府於2013年6月首次發表了施政匯報，之後每年均有此安排。2017年6月，前任行政長官發表逾70頁的「第四屆政府施政匯報2012-2017」，交代和報告五年來的工作⁷¹。

另一方面，特區政府審計署屬獨立部門，專責為政府的帳目核數。每年，審計署署長向立法會主席呈交三份報告書，其中包括兩份關乎衡工量值式審計結果⁷²。社會向來關注審計署所發表的審計結果報告，普遍視之為監察政府表現的其中重要途徑。

此外，政府新聞處擔任政府的公共關係顧問，負責政府的出版、宣傳及新聞工作。該處是政府與傳播媒介之間的橋樑，並通過傳媒提高市民對政府政策、決定和工作的認識⁷³；包括透過拍攝政府電視宣傳短片(Announcement of Public Interest, 簡稱 API)。據該處網頁資料⁷⁴，電視宣傳短片內容主要向市民宣傳公民責任、愛護環境、公眾衛生、道路安全、家居安全，以及與公眾利益息息相關的法例修訂等訊息。

瑞士洛桑國際管理發展學院發表《2017年世界競爭力年報》，在四個競爭力因素當中，香港在「政府效率」和「營商效率」均維持第一⁷⁵。

然而，社會急促發展，市民對公共服務的需求不斷轉變，社會對公務員隊伍表現的期望亦不斷提高。香港青年協會青年創研庫2016年發表的研究報告顯示，三成二(32.1%)受訪青年對特區政府公務員隊伍工作表現最大的印象是墨守成規，佔最高百分比。另有兩成七(26.8%)認為特

⁷⁰ 行政長官2017年施政報告。第15段。參考網址：

<https://www.policyaddress.gov.hk/2017/chi/policy.html>。

⁷¹ 香港特別行政區第四屆政府五年任期施政匯報。參考網址：

<http://www.ceo.gov.hk/archive/2017/report-yearfive/chi/index.html>；及參閱：
http://www.ceo.gov.hk/archive/2017/report-yearfive/chi/pdf/Full_report.pdf。

⁷² 其餘一份是根據《核數條例》第12條的規定於每年十月呈交有關香港特別行政區政府的帳目。衡工量值式審計是指就受審核組織(包括政府決策局／部門、專責機構、其他公眾團體、公共機構或帳目須受審核的機構)在履行職務時所達到的節省程度、效率和效益，提供獨立資料、意見及保證。

⁷³ 政府新聞處。參考網址：<https://www.isd.gov.hk/chi/> (2017年12月3日下載)。

⁷⁴ 政府新聞處。參考網址：https://www.isd.gov.hk/chi/api_more.htm (2017年12月3日下載)。

⁷⁵ 新聞公報。2017年6月1日。參考網址：

<http://www.info.gov.hk/gia/general/201706/01/P2017060100154.htm?fontSize=1>。

區政府公務員隊伍最欠缺責任承擔精神。而若以 0-10 分計，10 為最高分，受訪者對特區政府公務員隊伍工作表現的評分，平均給 5.94 分；評分雖高於 5 分的合格水平，但未算理想⁷⁶。

法治精神

法治，一直被視為香港發展基石，而香港的法治評級在各地社會中，亦長期處於不俗的位置。由國際非牟利組織 World Justice Project 進行的法治指標調查顯示⁷⁷，2016 年，在全球 110 多個地方中，香港的綜合得分為 0.77 分(由 0-1，1 為最高分)，排名第 16 位，較 2015 年所得的 0.76 分微升 0.01 分⁷⁸。而排名前三位的，分別是丹麥(0.89 分)、挪威(0.88 分)及芬蘭(0.87 分)【表 3.5】。

不過，值得注意的是，近年香港社會不少事件觸及法治議題，例如「七警案」、「東北案」及「雙學三子案」等，均引起社會關注或爭議。此外，隨著社會漸趨兩極化，政治或社會爭拗此起彼落，不同意見人士動輒將問題訴諸法庭解決。上述情況如持續，令人擔心會逐漸削弱市民對整體司法制度和法治精神的觀感。據世界經濟論壇 2017 年 9 月發表最新《全球競爭力報告》，在全球 137 個經濟體中，香港司法獨立評分由第 8 位，連降 5 級至第 13 位，連續第 3 年下跌⁷⁹。

公眾參與

政府在政策制訂過程中提供有效的公眾諮詢渠道和機制，是促進公眾參與的重要部分，亦有助促進政府掌握民意。

特區政府一直就不同政策範圍進行各式公眾諮詢，其中最常採用是發表「諮詢文件」。此外，特區政府亦設有超過 400 個諮詢委員會，目

⁷⁶ 香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「青年對公務員及其所面對挑戰的意見」研究報告。2016 年 10 月。調查於 2016 年 9 月 1 日至 20 日進行，以隨機抽樣用電話訪問了 523 名 18-39 歲青年。

⁷⁷ 非牟利組織 World Justice Project 由多個國家的法律專業組織組成，成立於 2009 年，總部設於美國。該組織就各地社會在政府權限、人權保障、社會秩序、民事公義及刑事公義等八方面進行資料搜集，整理出一套獨立的法治指標，衡量國家或地方堅持實踐法治的程度。參考網頁：<https://worldjusticeproject.org/about-us>。

⁷⁸ 自 2011 年起，香港有關方面的情況涵蓋在該計劃中。2015 年數據顯示，香港在全球 102 個地方中，法治指標得分為 0.76 分，排列第 17 位。參閱：https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/roli_2015_0.pdf 及 https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/RoLI_Final-Digital_0.pdf。

⁷⁹ 2015 年排名第 4；2016 年排名第 8；2016 年排名第 13。參考網址：<https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2017-2018>。

的在於吸納社會各界專才的意見，並鼓勵公眾參與政府的決策過程，讓各界人士及相關團體可在政府制定政策和籌辦公共服務之初參與有關工作⁸⁰。近年，每年平均約有 5,000 多名市民參與這些諮詢組織⁸¹【表 3.6】。

不過，香港集思會 2015 年發表的研究報告指出⁸²，參與該項研究聚焦小組訪問的青年受訪者，他們普遍對諮詢組織有較負面印象，多以「無用」、「假諮詢」及「有 hidden agenda(隱藏議程)」以形容諮詢組織，並質疑這些組織的成效；其中三分之二(66.7%)受訪青年表示不會參與政府諮詢組織。

香港青年協會青年創研庫 2016 年發表的研究報告亦指出⁸³，在 400 多名表示有聽過或留意過政府就某政策或措施進行公眾諮詢的受訪青年中，只有近兩成半(24.1%)表示曾就有關諮詢提交意見，七成二(72.3%)則表示沒有作出回應。研究亦發現，受訪青年對特區政府諮詢工作的印象傾向負面，分別有逾兩成視之為門面工作／做 show(25.6%)或議而不決(22.6%)。

此外，有參與上述研究聚焦小組訪問的青年受訪者坦言，特區政府慣常採用的傳統意見收集方法，對年輕一代而言缺乏便利性，認為透過傳統方法提交意見，容易令人產生仿如跌入「黑洞」的觀感，意見的去向不知所踪。

行政長官林鄭月娥女士在 2017 年 10 月發表她任內首份施政報告中提到，新一屆政府重視公眾參與，以確保政策制訂過程中，充分聆聽及吸納社會各界的意見，並計劃讓青年人透過「委員自薦試行計劃」，自薦成為指定委員會成員，共有 11 個名額，促進青年議政論政的機會⁸⁴。據媒體報道，招募計劃在結束申請時，當局收到超過 1,100 份申請⁸⁵。就計劃的成效，則有待進一步觀察。

⁸⁰ 香港年報。參閱：<https://www.yearbook.gov.hk/2015/tc/pdf/C01.pdf>。

⁸¹ 政府統計處。參與公共事務的情況。參考網址：

http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/gender/pattern_of_participation/index_tc.jsp。

⁸² 香港集思會。2015 年 4 月。「香港年青人的處境和訴求研究」。調查於 2015 年 1 月至 3 月進行，透過隨機電話訪問成功訪問了 1,505 名 15 至 39 歲的青年。

⁸³ 香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「青年看公眾諮詢的不足與障礙」研究報告。2016 年 1 月。調查於 2015 年 12 月 5 日至 12 月 23 日進行，以隨機抽樣用電話訪問了 520 名 18-34 歲青年。

⁸⁴ 行政長官 2017 年施政報告，第 265 段。所指定的委員會，分別是禁毒常務委員會、創新、科技及再工業化委員會、公民教育委員會、環境運動委員會和將於 2018 年上半年成立的青年發展委員會。參考網頁：

https://www.policyaddress.gov.hk/2017/chi/policy_ch07.html。

⁸⁵ 明報。2017 年 12 月 4 日。「青年委員自薦 百人爭一名額」。

民選議會

議會是反映民意的重要組織。在香港，目前市民參選政府議會方面，有區議會及立法會。

區議會方面，特區政府於 1998 年進行了區域組織檢討；其後，18 個包括民選和委任議員的區議會在 2000 年 1 月 1 日正式成立⁸⁶。就區議會議席組成部分，在 1999 年第一屆至第 2011 年四屆區議會選舉中，包括當然、委任，以及民選議席三類⁸⁷。至 2015 年第五屆區議會選舉，所有委任議席全面取消⁸⁸，當然議員數目維持 27 席，而民選議席則由 412 席，增至 431 名⁸⁹。【表 3.7】列出回歸後區議會議席的組成部分。

立法會方面，隨著政制發展，立法會議席組成部分及議席數目不斷變化。在 2016 年第六屆立法會選舉，議席有地區直選及功能組別議席兩類，各佔 35 席，合共 70 席；市民可循地區直選及功能界別議席選舉，參選立法會。【表 3.8】列出回歸後立法會議席的組成部分⁹⁰。

隨著代議政制及公民社會發展，社會對各級議會職能、立法會運作，以及議席組成等議題，日益關注。以立法會議席組成為例，地區直選議員由全港合資格選民一人一票選出；及至 2016 年，登記在正式登記冊上的選民人數超過 370 萬名⁹¹。功能組別議員則由分別來自全港 28 個界別合共約 23 萬名選民投票選出⁹²（撤除新增的區議會（第二）功能界別有 5 個議席⁹³）；有部分社會人士質疑功能組別的議席選民基礎不夠廣闊。

⁸⁶ 區議會自 1982 年成立以來，一直在地區以至全港公共事務上擔當重要的諮詢角色。

⁸⁷ 政府統計處。參與公共事務的情況。

http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/gender/pattern_of_participation/index_tc.jsp。
2017 年 11 月 11 日下載。

⁸⁸ 經立法會分別於 2013 年 5 月 22 日及 11 月 6 日通過《2013 年區議會（修訂）條例草案》及《2013 年區議會條例（修訂附表 3）令》後，由第五屆區議會（2016 年 1 月 1 日）起，所有區議會委任議席將全面取消，而民選議席會有 431 個。

⁸⁹ 政府統計處。參考網址：

http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/gender/pattern_of_participation/index_tc.jsp。

⁹⁰ 立法會圖書館。參考網址：

<https://www.legco.gov.hk/general/chinese/library/compositionofthelegislativecouncil.html>。

⁹¹ 登記在 2016 年正式登記冊上的選民人數為 3,779,085。

<http://www.voterregistration.gov.hk/chi/statistic20161.html>。2017 年 11 月 11 日下載。

⁹² 2016 年功能組別 28 個界名的已登記為選民的數目為 239,724（團體和個人總和）。

<http://www.voterregistration.gov.hk/chi/statistic20163.html>。2017 年 11 月 11 日下載。

⁹³ 新增的區議會（第二）功能界別，並被稱為「第二」界別，主要原因，是功能界別中早有一個「區議會功能界別」，這個界別的議席由區議員互選產生。因此，2012 年選舉此界別已易名為「區議會（第一）功能界別」，而新增的則屬「第二」界別。該 5 個新增的議

地區聯繫

特區政府與地區的聯繫，民政事務局轄下的民政事務總署擔當重要角色。民政事務總署其中主要工作，是推動地區行政發展，鞏固政府與市民之間的溝通途徑；向市民闡釋政府的目標、政策和服務；搜集、評估並向政府反映市民的意見和期望，使政府施政能夠因時制宜⁹⁴。

民政事務總署主要透過分布於全港的 18 個民政事務處執行有關職務⁹⁵。各民政事務處的主管民政事務專員，是香港特別行政區政府在地區層面的代表⁹⁶，負責落實和統籌有關地區計劃的工作，並與地區組織保持密切聯絡，推動區內居民參與地區事務⁹⁷。

此外，全港各區都設有地區管理委員會，由民政事務專員擔任主席，成員包括區議會正副主席、區議會轄下各委員會的主席，以及在區內提供主要服務的政府部門代表，共同商討地區事務，加強協調和合作，從而解決需要不同政府部門參與處理的地區問題⁹⁸。

特區政府會於 2007 年 1 月成立地方行政督導委員會，由民政事務局局長或常任秘書長擔任主席，定期與各部門的最高層管理人員商討，解決一些需要跨部門緊密合作的地區管理問題，為民政事務專員的工作提供支援，加強政府在地區的工作⁹⁹。

就改善地區行政工作，特區政府曾於 2007 年施政報告中，建議提升區議會的職能和民政事務專員的角色，包括給民政事務專員增撥資源，支援他們推動地方行政工作，加強聯繫地區組織和團體，促進跨界別合作，讓特區政府的施政更有效地貫徹到基層¹⁰⁰。時任行政長官曾蔭權先

席，以全港為一個選區，而候選人是民選區議員，然後由全港未有其他功能界別投票權的選民以一人一票方法選出。

⁹⁴ 民政事務總署。參考網址：

http://www.had.gov.hk/tc/about_us/welcome_message/welcome.htm；及

http://www.had.gov.hk/tc/about_us/mission/mission.htm (2017 年 12 月 3 日下載)。

⁹⁵ 政府新聞處。香港便覽。2016 年 4 月。參閱：

https://www.gov.hk/tc/about/abouthk/factsheets/docs/district_admin.pdf。

⁹⁶ 民政事務專員職位，一般由政務主任職系出任，是地區層面最高級的官員。如該職位由政務主任職系擔任，屬首長級丙級政務官(首長薪級第二點)。

⁹⁷ 政府新聞處。香港便覽。2016 年 4 月。參閱：

https://www.gov.hk/tc/about/abouthk/factsheets/docs/district_admin.pdf。

⁹⁸ 香港年報。2006。參考網址：https://www.yearbook.gov.hk/2006/tc/01_05.htm。

⁹⁹ 政府新聞公布。2006 年 9 月 28 日。參考網址：

http://www.had.gov.hk/tc/publications/press_releases/t_press_20060928.htm。

¹⁰⁰ 行政長官施政報告。2007 年。第 104 至 106 段。參考網址：

生於 2008 年出席地方行政高峰會致詞時表示，在新時代下，民政事務專員需走入群眾，並發揮地區的政治領導角色¹⁰¹。

2014 年，時任行政長官梁振英先生在施政報告中，亦提出加強民政事務專員角色的建議，讓專員在地區上與區議會合作，因應區情回應市民訴求，統籌協調不同部門的工作，並揀選兩個地區推行先導計劃，給予由專員擔任主席的地區管理委員會決策權，處理部分涉及公共地方的管理和環境衛生等問題¹⁰²。有關先導計劃其後推展至 18 區，以協助解決地區問題及掌握地區機遇¹⁰³。

上述反映特區政府關注民政事務專員的地區角色；不過，社會對專員在促進政府與地區聯繫及掌握民情等方面，存有不少意見¹⁰⁴。

官員問責

2000 年，時任行政長官董建華先生提出有關主要官員問責制的構思¹⁰⁵。2002 年 7 月，第二屆特區政府成立，主要官員問責制正式實施。據政府文件，主要官員問責制度的目標包括¹⁰⁶：(一) 加強主要官員對所負責政策範疇的承擔；(二) 確保政府能更好地回應社會的需要；(三) 加強政策制定工作的協調；(四) 加強行政機關與立法機關的合作；(五) 確保有效推行政策和向市民提供優質的服務。

2007 年，特區政府發表《進一步發展政治委任制度報告書》¹⁰⁷，列出政府就增設政治委任職位所提出的路向，主要包括於每個決策局(公務員事務局除外)開設一個副局長職位及一個局長政治助理職位。

<https://www.policyaddress.gov.hk/07-08/chi/p104.html>。

¹⁰¹ 行政長官出席地方行政高峰會致詞全文。2008 年 5 月 10 日。

<http://www.info.gov.hk/gia/general/200805/10/P200805100109.htm>。

¹⁰² 行政長官施政報告。2014 年。第 188 段。參考網址：

<https://www.policyaddress.gov.hk/2014/chi/p188.html>。

¹⁰³ 行政長官施政報告。2016 年。第 248 段。參考網址：

<https://www.policyaddress.gov.hk/2016/chi/p248.html>。

¹⁰⁴ 「政壇：小氣候：民政專員走人 地區不歡送」。太陽日報。2012 年 1 月 10 日。參考網址：http://the-sun.on.cc/cnt/news/20120110/00408_009.html。另參閱：陳財喜。中西區區議員。「地區『小特首』無權 改革無期」。2010 年 5 月 5 日。經濟日報。

¹⁰⁵ 行政長官施政報告。2000 年。第 109 至 113 段。參考網址：

<http://www.policyaddress.gov.hk/pa00/p109c1.htm>。

¹⁰⁶ 政制事務局 2002 年 6 月提交立法會財務委員會討論文件(FCR(2002-03)21)。參閱：

<http://www.legco.gov.hk/yr01-02/chinese/fc/fc/papers/f02-21c.pdf>。

¹⁰⁷ 政制及內地事務局。《進一步發展政治委任制度報告書》。2007 年 10 月。參閱：

http://www.cmab.gov.hk/doc/issues/report_tc.pdf。

主要官員政治委任制實施至今超過 15 年，外界對特區政府的滿意度或有關制度的評價，有相當保留。香港大學民意研究計劃資料顯示，受訪市民對特區政府整體工作滿意度淨值，以半年計，在 2008 年上半年之後，持續出現負數；及至 2017 年上半年，淨值為負 20.7%¹⁰⁸。

香港青年協會青年創研庫 2017 年 2 月公布的調查結果顯示，在受訪的 500 多名青年中，他們對特區政府政治委任制度幾方面成效的評分，平均分均在 5 分合格水平以下，包括「促進特區政府施政效能」(4.74 分)、「加強行政立法關係」(4.71 分)及「令香港能更廣泛地吸納政治人才」(4.67 分)。至於「促進特區政府與市民聯繫和溝通」、「為有志之士提供更全面從政機會」，以及「令施政更能回應社會需要」，平均分亦分別只為 4.59 分、4.49 分及 4.38 分。另有接近六成半(64.8%)受訪者不認為自己信任特區主要官員¹⁰⁹。

3.3.3 社會較關注的範疇

近年，香港社會在多方面均出現不同程度的民怨或不滿氛圍，包括民生政策、經濟發展及政治環境等，對特區政府的施政績效帶來相當挑戰。行政長官林鄭月娥女士提到，現屆政府希望透過新管治方法，以改善回應市民日益增加的訴求¹¹⁰，包括關注房屋、教育及社會民生等事項、改善行政立法關係，以及處理青年「三業、三政」問題等¹¹¹。現簡述近年一些較受社會關注範疇的概況。

房屋問題

香港社會住房問題，一直困擾市民，亦是特區政府施政難題之一。數據顯示，儘管市民收入在過去一段時間出現增幅¹¹²，但隨著人口增加，市民對房屋需求不斷上升，樓價上升速度，已大幅拋離一般市民的收入

¹⁰⁸ 香港大學民意研究計劃。2017 年 11 月 11 日網頁資料顯示，受訪市民對特區政府整體工作滿意度淨值，2017 年下半年為+2.5%。

<https://www.hkpop.hku.hk/chinese/popexpress/sargperf/sarg/halfyr/datatables.html>

¹⁰⁹ 香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「青年對政治委任官員的期望」研究報告。2017 年 2 月。調查於 2017 年 1 月 4 日至 25 日進行，以隨機抽樣用電話訪問了 532 名 15-34 歲青年。

¹¹⁰ 行政長官 2017 年 7 月 5 日出席立法會行政長官答問會的答問全文。新聞公報。2017 年 7 月 5 日。參考網址：

<http://www.info.gov.hk/gia/general/201707/05/P2017070500516.htm>。

¹¹¹ 即幫助年輕人學業、事業及置業，三政是讓他們議政、論政及參政。

¹¹² 本港所有住戶每月入息中位數在 2000 年及 2016 年平均分別為\$17,925 及\$25,000，升幅約 39.5%。政府統計處。2017。《綜合住戶統計調查按季統計報告表 9.4A》。參考網址：(2017 年 11 月 5 日下載)

http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp150_tc.jsp?productCode=D5250036。

增幅¹¹³；本港樓宇租金指數，同樣屢創新高¹¹⁴。美國顧問公司 Demographia 2016 年 12 月發表的調查結果更顯示¹¹⁵，在全球超過 90 個主要城市中，香港連續 7 年成為樓價「最難以負擔」的地區。

另一方面，公屋資源仍然十分緊拙，加上市民對公屋的需求持續上升，市民輪候時間不斷延長，及至 2017 年 11 月資料顯示，公屋一般申請者的平均輪候時間為 4.7 年¹¹⁶，大幅偏離「三年上樓」目標。公屋供不應求，有市民只好選擇俗稱「劏房」作居所。數字顯示¹¹⁷，2015 年，居住在分間樓宇單位的住戶數目為 87,600¹¹⁸，人數達 199,900。

儘管多年來特區政府對房屋問題一直表示關注，上屆政府更視之為「重中之重」，亦曾採取各種措施作出應對，惟樓價高踞不下，市民置業夢想遙遙無期；特區政府在房屋方面的施政績效，難免受到批評。住房屬於民生基本需要，卻成為市民對政府施政不滿主要來源之一。

貧富懸殊

香港是一個富裕社會。美國《全球金融雜誌》（Global Finance Magazine）按多個國際經濟組織的數據，整理並公布《全球最富裕國家排名》¹¹⁹。據 2017 年 3 月發表的結果顯示，在全球 189 個國家和地方

¹¹³ 本港私人住宅的售價指數，由 2000 年的 89.6，大幅升至 2016 年的 286.1，增幅達 219.3%，遠拋離同期本港所有住戶每月入息中位數的平均升幅。差餉物業估價署。《私人住宅—類單位售價指數（全港）》。參考網址：
http://www.rvd.gov.hk/tc/property_market_statistics/index.html。2017 年 11 月 5 日下載。

¹¹⁴ 本港私人住宅單位租金指數不斷上升，由 2003 年的 73.6，升至 2016 年的 168.2，緊貼 2015 年 172.8 的歷史高位。差餉物業估價署。《私人住宅各類單位租金指數》。參考網址：
http://www.rvd.gov.hk/tc/property_market_statistics/index.html。2017 年 11 月 5 日下載。

¹¹⁵ Demographia. 2017. The 13th Annual Demographia International Housing Affordability Survey: 2017. 數字按 2016 年第三季數據計算。參閱：
<http://www.demographia.com/dhi.pdf>。

¹¹⁶ 香港房屋委員會。參考網址：
<https://www.housingauthority.gov.hk/tc/about-us/publications-and-statistics/prh-applications-average-waiting-time/>。2017 年 11 月 5 日下載。香港房屋委員會數字顯示，一般申請數目和配額及計分制下的非長者一人申請數目，合共由 2010 年 6 月的 133,800 宗，大幅上升至 2015 年 6 月 282,200 宗。及至 2017 年 3 月，數目仍然高企，有 275,900 宗。輪候時間方面，政府 2016 年 6 月資料顯示，一般申請者的平均輪候時間為 4.1 年，是 2002 年以來新高，遠高於平均輪候約 3 年的目標。至 2017 年 11 月，輪候時間進一步惡化延至 4.7 年。

¹¹⁷ 政府統計處。「主題性住戶統計調查第 60 號報告書」。2016 年 3 月出版。據政府統計處《家庭住戶統計數字》2015 年 5 至 9 月家庭住戶數目平均數計算而得。

¹¹⁸ 「分間樓宇單位」普遍指住戶屋宇單位被分間成兩個或以上較小單位作出租用途。

¹¹⁹ 該排名不僅依據外界通常在看的「國內生產總值」（Gross Domestic Product, GDP），而額外納入了「購買力平價」（Purchasing Power Parity, PPP），以 GDP-PPP 指數，更精準地比較全球人民平均生活水平。

中，第一名的是卡塔爾；香港的排名亦理想，名列十二¹²⁰。

儘管作為最富裕城市之一，香港社會貧富懸殊等問題卻持續惡化。據扶貧委員會 2017 年 11 月公布資料顯示，在未有政策介入下，本港貧窮人口在 2016 年為 1,352,000 人，較 2015 年的 1,345,000 人為多出 7,000 人；本港貧窮人口為最近 7 年新高，而貧窮率是 19.9%，較 2015 年的 19.7% 為高¹²¹。

此外，政府 2017 年 6 月發表「2016 年人口普查《主題性報告：香港的住戶收入分布》」¹²²，本港堅尼系數達到 0.539¹²³，見 45 年新高，市民收入差距不斷擴闊¹²⁴。該報告亦顯示，香港社會 2016 年最富裕群組的職業收入每月達 6.8 萬元，而最貧窮的住戶每月收入只有 5,250 元，差距達 11.95 倍。若以住戶每月收入中位數計算，本港最富裕的住戶每月收入中位數達 11.24 萬，而最貧窮的住戶僅得 2,560 元，兩者差距更達 43.9 倍¹²⁵；香港社會收入差距嚴重，對社會穩定發展帶來不利因素。

¹²⁰ Global Finance Magazine. 參考網址：<https://www.gfmag.com/global-data/economic-data/richest-countries-in-the-world?page=12>。2017 年 11 月 6 日下載。卡塔爾人均國內生產總值為 129,726 美元，而香港的人均國內生產總值為 58,094 美元。

¹²¹ 明報。2017 年 11 月 17 日。「港貧窮人口增至逾 135 萬 長者青年均趨升」。參考網址：https://news.mingpao.com/ins/instantnews/web_tc/article/20171117/s00001/1510908962678。在恆常現金的政策介入後，例如生果金、長者生活津貼等，2016 年本港貧窮人口為 996,000 人，貧窮率為 14.7%，較 2015 年高 0.4 個百分點，亦是 2009 年來首次回升。特區政府於 2013 年 9 月公布了首條官方「貧窮線」，按稅前和社會福利轉移前(即政府政策介入前)每月住戶收入中位數的 50% 來訂立。

¹²² 政府統計處。2017。參閱：http://www.byccensus2016.gov.hk/data/16BC_Income_Report.pdf。

¹²³ 若除稅及福利轉移後的住戶每月收入計算，堅尼系數則為 0.473。

¹²⁴ 明報。2017 年 6 月 10 日。「港貧富差距 45 年最懸殊 羅志光：未來需從工資水平改善不均」。參考網址：https://news.mingpao.com/pns/dailynews/web_tc/article/20170610/s00001/1497030847050。堅尼系數 (Gini Coefficient) 是量度住戶入息分佈的指標，反映社會貧富差距情況。堅尼系數介乎 0 至 1 之間，數值越大反映差距越大。據聯合國 United Nations Development Programme 界定，堅尼系數低於 0.2 表示等級極低；0.2-0.29 為低；0.3-0.39 為中；0.4-0.59 為高；0.6 以上為極高。另參見文匯報。2016 年 12 月 19 日。「港貧富懸殊 全球第 11」。參考網址：<http://paper.wenweipo.com/2016/12/19/NS1612190004.htm>。

¹²⁵ 蘋果日報。2017 年 6 月 9 日。「本港堅尼系數新高 貧富懸殊 45 年最勁 月入中位相差 44 倍」；成報。2017 年 6 月 9 日。「港堅尼系數升至 44 年新高 富窮住戶月入中位數相差 44 倍」。參考網址：<https://hk.news.appledaily.com/local/realtime/article/20170609/56805815>；<http://www.singpao.com.hk/index.php?fi=instantnews&id=5937>。

社會流動

社會流動方面，綜合各方數據顯示，新生代的教育流動及職業流動等方面，近年均面對一定程度的障礙。

立法會秘書處 2015 年 1 月發表的研究簡報顯示¹²⁶，特區政府在 2000 年代大幅增加副學士學位，及至 2011 年，本地曾接受專上教育的人士佔該年總人口的 27.3%，較 1991 年錄得的 11.3% 有明顯增長。惟新增的專上教育課程學額，主要是來自自資副學位課程學額¹²⁷。

此外，雖然接受專上教育普遍被認為是在收入階梯向上移動的途徑，但在 2013 年，學位持有人的每月就業收入中位數是 25,000 港元，但副學位持人同期收入中位數僅約為 15,000 港元。

至於職業流動，上述研究簡報亦提到，在 1991-2011 年的 20 年間，本港擔任經理、專業人員及輔助專業人員職位的人士，佔整體工作人口的比例不斷上升，其中原因是從事輔助專業人員職位的人士所佔的比例增加所致。研究認為，有關趨勢意味薪酬較高的經理及專業人員職位的工作機會相對有限。

立法會秘書處 2016 年 6 月公布的數據亦發現¹²⁸，過去 20 年，本港持有學位的新增工作人口，他們的職業流動不但有限制，而從事較低端工作的人口比例更出現倍增。

此外，上述機構在 2017 年 10 月發布有關青年就業的數據顯示¹²⁹，在過去 10 年(即由 2006 年至 2016 年)，隨著本港 15 至 24 歲青年就業人士中具備大專教育程度的比例不斷上升(由 36% 增至 54%)，從事中級及高級技術職業的人數比例亦有增加，由 23.6%，增至 28.4%。不過，

¹²⁶ 立法會秘書處。2015 年 1 月。「香港社會流動」研究簡報。研究簡報引用政府 2000/2001 至 2009/2010 年該 10 個學年內的數據進行分析。參閱：<http://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1415rb02-social-mobility-in-hong-kong-20150112-c.pdf>。

¹²⁷ 研究引用大學教育資助委員會資料(下稱"教資會")，在 2000/2001 至 2009/2010 的 10 個學年內，由教資會所提供的全日制第一年自資副學位課程學額(包括到學士和高級文憑課程學額)，合共增加了 26,388 個，佔專上教育學額增幅總數的 88%，而同期教資會資助的第一年學士學位課程學額合共有 3,580，佔專上教育學額增幅總數的 12%。

¹²⁸ 立法會秘書處。2016 年 6 月。「人力調查為香港帶來的挑戰」研究簡報。參閱：<http://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1516rb04-challenges-of-manpower-adjustment-in-hong-kong-20160607-c.pdf>。

¹²⁹ 立法會秘書處。2017 年 10 月。數據透視。參閱：<https://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1718issh02-youth-employment-20171031-c.pdf>。

從事技術水平較低的工作的青年人數比例，在同期間並沒有出現大幅下降，2006年為76.4%，而在2016年，仍有超過70%(71.5%)的青年任職技術水平較低的工作。

經濟發展

香港的經濟表現一直良好，惟近年出現放緩跡象，經濟發展前景或存隱憂。

數據顯示，香港人口平均計算的本地生產總值，近年持續上升¹³⁰。此外，香港在多項國際經濟排名榜中，亦一直處於理想位置。例如，瑞士洛桑國際管理發展學院於2017年5月發表的《2017年世界競爭力年報》，香港連續第二年成為最具競爭力的經濟體¹³¹。另據加拿大菲沙研究所2017年9月發表最新的經濟自由度報告，香港以8.97分再蟬聯全球最自由經濟體¹³²。

然而，近年香港經濟發展有放緩跡象。數字顯示，雖然香港在上述的《2017年世界競爭力年報》中蟬聯全球最具競爭力經濟體，但在「經濟表現」的排名則由第5位降至第11位，反映外圍環境不穩，香港經濟增長較前年略為放緩¹³³。

本地生產總值實質增長方面，2000年及2005年增幅分別為7.8%及7.4%，2010年為6.8%。2014年，有關數字增幅只有2.8%，及至2015年及2016年，本地生產總值實質增長進一步減弱，分別是2.4%及2.0%¹³⁴。

¹³⁰ 政府統計處。資料顯示，按人口平均計算的本地生產總值，2000年為200,675港元，2014年及2015年，分別是312,609港及328,945港元。及至2016年，數字上升至339,531港元。參考網址：
https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp250_tc.jsp?tableID=030&ID=0&productType=8。2017年11月11日下載。

¹³¹ 瑞士洛桑國際管理發展學院於2017年5月發表《2017年世界競爭力年報》，評估各地逾60個經濟體的競爭力，香港連續第二年成為最具競爭力的經濟體。報告根據「經濟表現」、「政府效率」、「營商效率」和「基礎建設」四項因素評估各經濟體。參閱：
https://www.imd.org/globalassets/wcc/docs/release-2017/2017-world-competitiveness_ranking.pdf。

¹³² 報告以五個主要範圍，評估全球159個國家和地區的經濟自由度，包括政府規模、法律架構及國際貿易自由等。2017年的報告結果，是以2015年所搜集的數據進行分析。參考網址：<https://www.fraserinstitute.org/studies/economic-freedom>。明報。2017年9月29日。

¹³³ 新聞公報。2017年6月1日。參考網址：
<http://www.info.gov.hk/gia/general/201706/01/P2017060100154.htm?fontSize=1>。

¹³⁴ 政府統計處。參考網址：
http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp250_tc.jsp?ID=0&productType=8&tableID=030

行政立法關係

按《基本法》規定及行政主導原則下，特區政府有擬定並提交法案、議案及附屬法規的職權，立法機關可要求修改或否決。行政與立法機關在上述互相配合與制衡的關係上存有張力，實屬自然。

然而，隨著社會政治光譜愈來愈闊，社會議題容易變得尖銳；各持分者在議會內的角力更見明顯。加上特區政府在立法會內沒有任何議席，在議席分散情況下，特區政府要爭取立法會多數票支持，甚具挑戰。

近年，部分議員就政府提出的議案、政策或撥款等採取「拉布」策略¹³⁵。有意見認為，頻繁的「拉布」，不但令政府和議會無法正常運作，亦影響行政與立法機關的關係；有前行政會議成員曾形容，行政立法關係的緊張程度已到臨界點¹³⁶。

政制發展

香港特別行政區的政制發展，須按《基本法》規定。回歸以來，特區政府先後推動數次政制改革方案。惟社會各持分者對政制發展步伐的取態和意見分歧甚大。有關發展概述如下。

。2017年11月6日下載。

¹³⁵ 「拉布」一般指議員以長發言、提出大量修正案、不斷要求點算法定人數等方式，延長審議法案的時間、拖延表決，以冀使政府作出讓步。以《撥款條例草案》為例，在《2013年撥款條例草案》中，5名議員在全體委員會審議階段共提出710項修正案。就《2015年撥款條例草案》，立法會秘書處表示，在截止前合共收到17名議員在全體委員會審議階段提出3,904項修訂。經立法會主席裁定後，當中的618項修正案可以提出。就《2016年撥款條例草案》，議員共提出2,100多項修正，立法會主席最終批出407項。就《2017年撥款條例草案》，議員共提出742項修正，立法會主席最終批出186項。參閱：http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/pre_rul/pre0516-ref-c.pdf；<http://www.info.gov.hk/gia/general/201504/20/P201504200945.htm>；<http://www.info.gov.hk/gia/general/201605/13/P201605130603.htm>；以及<http://www.info.gov.hk/gia/general/201704/24/P2017042400439.htm>。

¹³⁶ 2014年5月，行政長官出席立法會答問大會，批評「拉布」行為，引來部分議員不滿。有議員向行政長官擲物，行政長官的發言亦多次受到中斷。在事件中，立法會主席驅逐部分議員離場，被指做法不公平，情況引來擾攘，最後主席宣布會議結束；這場被外界形容為「史上第一次」提前結束的答問大會，引起社會廣泛關注。時任行政會議召集人林煥光認為，事件反映行政立法關係的緊張程度已到臨界點。政府新聞公報。2014年5月22日。參考網址：<http://www.info.gov.hk/gia/general/201405/22/P201405220299.htm>；及Now新聞。2014年5月22日。參考網址：<http://news.now.com/home/local/player?newsId=101615>。

2004年1月，時任行政長官董建華先生成立政制發展專責小組，負責政制發展的工作，並於同年向全國人大常委會提交政改報告，啟動政改。隨後，2005年10月，時任行政長官曾蔭權先生向立法會提交政改方案；但因得不到當時立法會三分之二議員支持，回歸後首次政制改革未能成功。2007年行政長官選舉安排，沿用2002年的選舉方法。

2007年7月，時任行政長官曾蔭權先生再啟動第二次政改，並於同年12月向全國人大常委會提交報告¹³⁷。2010年6月，特區政府就行政長官選舉辦法向立法會提交議案¹³⁸。有關議案最終獲得立法會全體議員三分之二多數通過；政制改革得以向前邁進一步。

2014年6月，國務院新聞辦公室發表《“一國兩制”在香港特別行政區的實踐》白皮書¹³⁹。同年7月，時任行政長官梁振英先生啟動回歸以來第三次政改，向中央提交報告。同年8月31日，全國人大常委會全票通過議決，即社會一般俗稱的「8.31決定」¹⁴⁰，為本港普選行政長官的具體方案定下明確框架¹⁴¹。

然而，各持分者對於在「8.31決定」框架下香港社會如何按照《基本法》的相關規定，以落實行政長官的普選辦法，意見分歧¹⁴²；部分立法會議員亦多次表示會否決在「8.31決定」框架下所制訂的政改方案。社會上更有部分人士發起佔領行動，以表達對政改的訴求。本港出現前

¹³⁷ 隨後，全國人大常委會通過決定，表明2012年本港不實行普選特首和立法會，但仍留有空間對選舉辦法作修改。見《全國人民代表大會常務委員會關於香港特別行政區2012年行政長官和立法會產生辦法及有關普選問題的決定》。

¹³⁸ 特區政府以議案方式將有關2012行政長官及立法會的產生辦法的修正案(草案)提交立法會審議，具體內容主要有(1)行政長官選舉委員會人數增加至1,200人；(2)特首候選人提名門檻為150人，即維持1/8的提名門檻。有關議案最終獲得立法會全體議員三分之二多數通過；政制改革得以向前邁進一步。

¹³⁹ 中華人民共和國國務院新聞辦公室。2014年6月10日。參考網址：
<http://www.scio.gov.cn/zxbd/tt/document/1372801/1372801.htm>。

¹⁴⁰ 全國人大常委會。2014年8月。《全國人民代表大會常務委員會關於香港特別行政區行政長官普選問題和2016年立法會產生辦法的決定》。2014年8月31日第十二屆全國人民代表大會常務委員會第十次會議通過。參閱：
<http://www.2017.gov.hk/filemanager/template/tc/doc/20140831b.pdf>。

¹⁴¹ 其中包括須組成一個有廣泛代表性的提名委員會。提名委員會的人數、構成和委員產生辦法按照第四任行政長官選舉委員會的人數、構成和委員產生辦法而規定；提名委員會按民主程序提名產生二至三名行政長官候選人。每名候選人均須獲得提名委員會全體委員半數以上的支持；以及香港特別行政區合資格選民均有行政長官選舉權，依法從行政長官候選人中選出一名行政長官人選等。

¹⁴² 有社會人士認為，雖然「8.31決定」說明2017年開始，行政長官選舉可以實行由普選產生的辦法，但同時亦設下三道閘門，包括候選人要得到提名委員會半數以上委員支持，有指出開門門檻非常高；候選人數目設定在二至三名，擔心影響選舉的競爭性；提委會的人數、構成及產生辦法均要按照選舉委員會四大界別的組成，提委會選民基礎不夠廣闊。

所未有的大規模佔領行動¹⁴³，歷時 79 天；這被視為香港社會政制發展過程中一個重要分水嶺，社會呈現支持及反對兩個壁壘分明的陣營；市民與政府之間的關係，亦出現前所未有的緊張狀態。

2015 年 4 月，特區政府推出 2017 年行政長官普選諮詢報告及方案；社會就應否先接受、後爭取(即社會一般俗稱的「袋住先」)問題爭持不休。最終，政府的方案被立法會否決¹⁴⁴；本港政制改革再遇挫折。

回歸後，香港社會持續近二十年的政制發展，至今未能再向前踏進一步。社會各持分者及特區政府就何時重啟政改，亦未能達成共識；香港政制發展處於膠著狀態。

表 3.2：各地廉潔指數(2012 年至 2016 年)

國家／ 地方	分 數				
	2016	2015	2014	2013	2012
1. 丹麥	90	91	92	91	90
1. 新西蘭	90	91	91	91	90
3. 芬蘭	89	90	89	89	90
4. 瑞典	88	89	87	89	88
5. 瑞士	86	86	86	85	86
6. 挪威	85	88	86	86	85
7. 新加坡	84	85	84	86	87
8. 荷蘭	83	84	83	83	84
9. 加拿大	82	83	81	81	84
10. 德國	81	81	79	78	79
10. 盧森堡	81	85	82	80	80
10. 英國	81	81	78	76	74
13. 澳洲	79	79	80	81	85
14. 冰島	78	79	79	78	82
15. 比利時	77	77	76	75	75
15. 香港	77	75	74	75	77
17. 奧地利	75	76	72	69	69
18. 美國	74	76	74	73	73
19. 愛爾蘭	73	75	74	72	69
20. 日本	72	75	76	74	74

資料來源：Transparency International 2016。

¹⁴³ 蘋果日報。2014 年 12 月 19 日。「中大民調推算 120 萬人曾參與佔領運動」。據媒體報道，中文大學傳播與民意調查中心在佔領行動結束後公布的民意調查顯示，約兩成受訪者曾到現場參與佔領，按人口比例加推算出約有 120 萬人在不同時間曾到佔領現場參與支持。該調查於 2014 年 12 月 8 日至 12 日進行，以電話訪問了逾 1,000 名 15 歲以上市民。

¹⁴⁴ 2015 年 6 月 18 日，立法會就行政長官普選方案進行投票，在表決時有 36 位議員參與投票，結果 8 票贊成，28 票反對，0 票棄權否決了方案。

表 3.3：各地貪污觀感評分

國家／ 地方	分 數			
	2016	2015	2014	2007
澳洲	2.67	2.61	2.55	0.83
哥倫比亞	7.75	7.75	8.00	9.10
中國	7.50	6.98	7.10	6.29
香港	3.40	3.17	2.95	1.87
印度	8.13	8.01	9.15	6.67
印度尼西亞	8.00	8.09	8.85	8.03
日本	3.00	1.55	2.08	2.10
澳門	6.15	4.58	3.65	5.18
馬來西亞	6.95	4.96	5.25	6.25
菲律賓	7.05	7.43	7.85	9.40
新加坡	1.67	1.33	1.60	1.20
南韓	6.17	6.28	7.05	6.30
台灣	6.08	5.00	5.31	6.23
泰國	7.67	6.88	8.25	8.03
美國	4.61	4.59	3.50	2.28
越南	7.92	8.24	8.73	7.54

資料來源：Political & Economic Risk Consultancy, Ltd。由 0-10 分，0 為最廉潔，10 為最不廉潔。

表 3.4：全球開放資料指數排名及開放度(2016 年)

排名	國家／地方	開放度
1	台灣	90%
2	澳洲	79%
2	英國	79%
4	法國	70%
5	芬蘭	69%
5	加拿大	69%
5	挪威	69%
8	新西蘭	68%
8	巴西	68%
10	北愛爾蘭	67%
└		
24	香港	51%

資料來源：The Global Open Data Index。

表 3.5：各地法治指標(2015 年及 2016 年)

排名	國家／地方	2016	2015
1	丹麥	0.89	0.87
2	挪威	0.88	0.87
3	芬蘭	0.87	0.85
4	瑞典	0.86	0.85
5	荷蘭	0.86	0.83
6	德國	0.83	0.81
7	奧地利	0.83	0.82
8	新西蘭	0.83	0.83
9	新加坡	0.82	0.81
10	英國	0.81	0.78
11	澳洲	0.81	0.80
12	加拿大	0.81	0.78
13	比利時	0.79	0.77
14	愛沙尼亞	0.79	0.77
15	日本	0.78	0.78
16	香港	0.77	0.76
17	捷克	0.75	0.72
18	美國	0.74	0.73
19	韓國	0.73	0.79
20	烏拉圭	0.72	0.71
21	法國	0.72	0.74
22	波蘭	0.71	0.71
23	葡萄牙	0.71	0.70

資料來源：World Justice Project, Rule of Law Index。

表內只列出 2015 年及 2016 年連續兩年得分在 0.7 或以上的國家和地方。

表 3.6：參與公營架構諮詢及法定組織非官方成員數目* (人數)

	年 份					
	2001	2006	2011	2014	2015	2016
總計	5,939	4,143	5,058	5,259	5,305	5,463

資料來源：民政事務局。

註釋：為精簡和理順公營架構諮詢及法定組織分類制度而進行的檢討完成後，106 個地區委員會(即分區委員會、分區撲滅罪行委員會及地區防火委員會)由 2005 年 7 月起從公營架構諮詢及法定組織名單中剔除。因此，公營架構諮詢及法定組織非官方成員的人數在 2005 年大幅減少。

* 公營架構諮詢及法定組織可根據職能劃分為：諮詢委員會；非政府部門的公共機構；規管組織；上訴委員會；信託、基金和資助計劃的諮詢和管理委員會；公營公司；其他的委員會。非官方成員包括：政府委任成員、有關機構的代表，以及有關諮詢及法定組織的選任成員、當然成員或由有關組織委任的成員。

表 3.7：區議會所有議席總數（以選舉年計）

年 份	議 席			總數
	當然	委任	民選	
1999 年	27	102	390	519
2003 年	27	102	400	529
2007 年	27	102	405	534
2011 年	27	68	412	507
2015 年	27	--	431	458

資料來源：綜合資料

表 3.8：立法會議席的組成部分(1998 年至 2020 年)

	經地方 選區產生	經功能界別 產生	經選舉委員會 產生	合計
首屆 (1998-2000)	20	30	10	60
第二屆 (2000-2004)	24	30	6	60
第三屆 (2004-2008)	30	30	0	60
第四屆 (2008-2012)	30	30	0	60
第五屆 (2012-2016)	35 ¹⁴⁵	35	0	70
第六屆 (2016-2020)				

資料來源：立法會秘書處

3.3.4 受訪專家及學者意見

以上概述近年特區政府與市民關係、影響香港社會官民之間信任關係的一些重要元素，以及社會較關注範疇等概況。現綜合是項研究受訪專家及學者的訪談結果，並從以下四方面作出闡析：

1. 對公共管治中信任概念的基本看法；
2. 香港社會官民信任關係的一些演變；
3. 對近年特區政府爭取市民信任表現的觀察；及
4. 特區政府建立市民信任的挑戰與改善方向。

¹⁴⁵ 2010 年立法會通過政改方案，2012 年起地區直選及功能界別各由 30 席加至 35 席，功能界別新增的 5 席被稱為「超級議席」，屬區議會(第二)界別，其餘 30 席涵蓋 28 個界別，當中勞工界有 3 席，鄉議局、漁農界、教育界、法律界、衛生服務界、商界(第一)、商界(第二)等各有 1 席。明報。2016 年 3 月 10 日。「時事議題：功能組別廢存爭議」。 http://www.mingpaocanada.com/tor/htm/News/20160310/HK-gfg1_er_r.htm

1. 對公共管治中信任概念的基本看法

1.1 政府獲得市民信任，施政相對順暢，政策有機會落實；不然，縱使有更好理念的政策目標，社會的接受程度也受影響。

政策由構思、策劃、執行，以至落實，需要經過相當時間的醞釀和實踐，才有機會見成效。有受訪專家及學者認為，假如市民對政府有信任，市民對政府政策會傾向持開放態度，包括嘗試了解政策、願意聆聽政府對有關政策的解說，從而減少因猜疑而引致易將問題放大，或出現負面想法的情況；政府施政過程相對順暢，政策落實的機會亦較大。不然，縱使有更好的政策理念，也會影響政策的社會接受程度。

「管治的基礎是『收人心』，令人感覺政府是『我們的政府』，會照顧市民利益；取得了市民的信任，市民就不會事事用放大鏡看政策的不足。如果沒有這種信任的感覺，即使政策有良好的理念或願景，市民只會懷疑和挑剔，從而影響政策的社會接受程度。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

「市民對政府的信任有不同程度之分，難以一概而論。整體而言，如果信任度高，政府管治和政策的執行過程會較順暢，例如政府發展一個項目，即使市民一時未能接受，而基於有信任，市民亦會願意聽政府解釋；反之容易有負面想法，例如認為當中有官商勾結等；市民拒絕聆聽官員講解，政府施政會很困難。」

(立法會政制事務委員會成員盧偉國議員)

1.2 信任關係需經長時間建立和鞏固；信任會容易因一次事件或一個決定而受破壞，不信任氛圍蔓延速度亦快。

在公共管治領域中，任何一個組織或制度，如要建立市民的信任，非朝夕之事，而是需要經過長時間的運作，建立公信力，並以表現來持續爭取市民支持。有受訪學者引用一些事例，包括香港廉政公署及近期本港一場拳擊賽事等，提到市民對社會組織或制度的信任，即使經過相當時間的經驗累積，會容易因一次事件或一個決定，在短時間內受到破壞，而由此所產生的不信任氛圍，蔓延速度亦很快。

「建立市民對任何組織的信任，包括政府，需要花長時間經營，但破壞信任只需一天。例如香港社會早年設立廉政公署，經過長時間的工作，公署逐漸建立公信力，取得市民的信任，市民對公署反貪工作亦頗認同。近年公署內部發生一些事件，引起社會高度關注；這些事件亦迅速地影響了公署的公信力。

另一個例子，本港一位頗受歡迎的年輕拳手，在近來一場與日本對手進行的拳賽中，他處於劣勢，而賽事結果是，拳證宣布這年輕拳手勝出。當時不少網民第一個反應，認為拳證『黑哨』偏幫他。事件在一定程度上，反映即使被認為具有專業的制度，會因一個判決或決定，引起外界的問號，質疑他們一直相信的專業原則，未有公正執行。

在公共管治領域中，一件事情或一個決定，只要令人有質疑的地方，之前經過長期時間累積所建立的信任，很容易在短時間內受到損害，而這股不信任氛圍，會蔓延得很快。」

(香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授)

1.3 信任與否的兩極，需在當中取得平衡。

環顧各地社會，大部分政府取得市民的信任度不算高，而能夠取得市民完全信任的例子更是絕少。有受訪學者認為，官民之間呈現絕對的信任，是一種理想主義的看法，實證中較少出現，而市民對政府存有一些程度的不信任，是普遍情況；但當官民關係處於絕對不信任時，亦非理想。

受訪學者補充，儘管政府未能取得很高的信任度，人們也不需過於擔心會出現政府運作失效的情況。市民與政府之間設立制約以監察政府，是在信任與否的兩極中取出一個平衡，促進互信，使令政府的運作得以維繫，並能發揮政府應有的功能。

「經濟學有 *perfect market*(完美市場)的概念，這是 *ideal*(很理想)的信念，現實中不可能存在。公共管治也是如此，現時社會普遍用理想主義思維，認為官民之間有互信時，所有問題就可以解決，或認為官民之間有互信就凡事不行；現實並非如此簡單。

古今中外大部分社會，極少存著人民百分百擁護統治者的情況。相反，人民對政府本來就存有一定程度的懷疑。然而，當不信任處於極端時，亦非理想之事。在民主社會，政府由人民選出，人民對政府有一定程度不信任，例如會假設政府或統治者的權力會被濫用、腐化，因此提出制約、權力制衡或 **limited government**(權限政府)等概念。互信，就是信任與否兩極之間的平衡。

大部分政府都不能取得很高信任。一些民選政府縱使當選時取得多數票，但往往於任期中或後段民望下滑。一個政府未能取得太高的信任度，不需太悲觀，以為政府事事就不行，情況不一定如此差。至於有信任對一個政府管治，帶來多大的影響，有待驗證；惟信任並非唯一決定性因素。」

(前運輸及房屋局局長及教育大學前校長暨
公共行政學講座教授張炳良教授)

2. 香港社會官民信任關係的一些演變

2.1 回歸後官民關係增添阻隔。

有受訪學者回顧香港社會在回歸前後官民關係上的一些轉變，提到港英政府時代，政府在房屋民生等社會政策上，改善當時市民的生活質素，在社會上爭取到一些支持。香港回歸初期，在新環境下，不少市民對前景有憂慮，特區政府未能抓緊時機，透過適切施政建立市民對政府的信任基礎；加上近年社會抗爭或衝擊事件增多，特區政府在一些重要的政府建築物外加建圍欄；這些，某程度上反映特區政府與市民的關係，在有形與無形中，增添阻隔。

「互信是雙向的，追溯回歸前後政府和社會的關係，可以看出其演變。港英政府管治的時期，市民對政府感覺較負面；至後來麥理浩出任港督，雖然殖民地政府並非民選，但政府在房屋、教育、衛生環境、肅貪等方面，推行新政，有效改善市民的生活質素，從而取得社會大眾的信任。當時舊政府總部的外圍入口處並沒有安裝鐵欄，以防範市民的衝擊，這或多或少反映當時官民關係相對和諧。

回歸初期，市民對前景感到憂慮，而特區政府亦在施政上未能有效回應社會訴求和理順社會矛盾，因此錯過與市民建立互信基礎

的時機。其後，政府與社會的關係日益緊張，社會抗爭事件亦有所增加。近年，政府總部或相關建築物外圍加建鐵欄，見微知著，反映官民互信的關係出現變化。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

2.2 香港實行「一國兩制」，社會部分人士對本港與內地採取較明顯的邊界劃分，有機會影響他們對政府信任的看法。

有受訪專家表示，於探討香港社會對政府的信任問題時，需考慮到香港社會的發展背景，包括回歸後香港實行「一國兩制」，認為社會部分人士對香港與內地城市之間的邊界劃分，採取較明顯區分的取態，有機會影響他們對政府的信任。

「一般情況下，一個國家內各城市之間，不會有邊界。有時，同屬於一個國家，城市與城市，或地區與地區之間設有邊界劃分，是屬行政需要性質；儘管如此，在同一個國家內，住在不同城市的市民，不會只留在自己的城市，或抗拒其他城市市民。」

香港是一個很特殊的例子。回歸後，香港實行『一國兩制』，社會上有部分人士仍保持殖民時代香港與內地邊界的看法，影響了他們如何看國家與香港的關係，亦影響他們對國家其他城市市民關係的取態。」

(立法會政制事務委員會成員盧偉國議員)

2.3 社會愈趨分化，反對行動愈見激烈，已不單純信任問題。

有受訪專家表示，隨著社會漸趨分化，一些昔日容易取得共識的社會議題，例如新市鎮發展項目等，今天卻易於變成持分者角力的焦點，引致爭論不休。此等情況，已不是單純的信任與否問題。

「往日新市鎮發展項目，未遇到巨大的阻力。但到了今天，填海等計劃寸步難行，因為社會意見走向兩極，不能簡單歸納為信任與否的問題。即使市民反對政策，政府也要一步一步向前走。為何到了今天，再進一步發展新市鎮如此困難？這不單純是信任的問題，而是社會愈趨兩極，反對行動更趨激烈。以前發展市鎮，

雖然有原居民反對，卻不至於衝擊立法會。近年，財委會審議東北發展撥款時，有人衝擊立法會；現時的情況令人擔心。

現時很多具爭議的議題，在回歸前的立法局時代已經開始討論，而當時能達至共識，不會演變成社會問題，繼而阻礙政策實行。但到了今天，一個小問題也隨時成為爭議。例如添馬艦駐軍總部對出的軍用碼頭，回歸前大家都理解它是軍用碼頭，只是由於填海工程才暫時改變，當時泛民及建制派都很理性，容易達到共識，確定其軍用碼頭的用途。但到了近年，有社會人士搬出這個議題，結果演變為爭議。一個老話題，在舊日有長足討論和共識，但到今日卻出現新的炒作，加劇社會分化。」

(立法會政制事務委員會成員盧偉國議員)

3. 對近年特區政府爭取市民信任表現的觀察

3.1 特區政府與持分者進行溝通並處理社會訴求，在取捨過程中，施政表現或受影響。

特區政府的工作效率和表現，在多項國際排名上，向來有不俗評價。而隨著近年社會各持分者參與社會，有受訪學者表示，特區政府在與持分者進行溝通，或於處理不同訴求過程中，需要作出一些取捨，難免會影響工作表現，亦有機會招來外界批評政府議而不決；加上特區政府在議會內沒有議席，增添政府維持高效施政表現的難度。

「特區政府政策資料及數據的公開度很高，司法獨立及言論自由等方面，表現及評價亦不錯，這些都是現時公共管治裡人們所關注的價值。隨著社會發展，特區政府亦很著重 *due process* (處理公務時遵守各項既定程序)，做事一步一步進行。假如特區政府不理 *due process*，跳過程序就推出政策，又是否等如好的管治？這不一定。

置身政府內外對意見訴求的處理很不同。在政府外，各持分者以至政黨、議員只需按各自的利益和訴求，向政府表達爭取就算成事；身處政府內，則要做 *clearance* (處理訴求)及利益整合工作，將各持分者的不同(甚或互為衝突)訴求及其含義逐項評估處理，這往往需要較長的程序和時間，當中必然有 *trade off* (取捨)，包括如何平衡成本效益(*cost-benefit*)、協調利益之間的矛盾等。外

界批評政府議而不決、決而不行，但從另一個角度，政府尊重程序和制度，亦須聆聽反對意見，所以需要時間處理。有別於西方一些政府如英國等，特區政府既非由議會多數黨運作，且在議會內亦沒有議席，故特區政府要通過一個政策及相關法案，並非想像中容易。」

(前運輸及房屋局局長及教育大學前校長暨
公共行政學講座教授張炳良教授)

受訪專家及學者亦提到，特區政府近年施政表現相對遜色，尤其在一些與民生息息相關的深層次問題，至今仍未妥善解決，不少承諾沒有兌現，社會怨氣自然積累，市民對政府績效能力的信任，難免受到動搖。

「市民對特區領導層過去二十年的工作表現，負面評價愈來愈多。董建華出任行政長官時，不少社會意見認為他的表現不能接受；但現在回看，卻有聲音認為他的表現還可以。曾蔭權政府管治年代，普遍認為香港社會的發展，例如經濟、房屋及民生等方面，錯失不少機會。以房屋為例，即使未來二十年急起工作，亦未必趕上應有的發展進度。梁振英政府的管治風格，引起社會很大反彈，社會對立局面嚴峻，進一步窒礙政府施政進度；市民對特區政府過去多年績效表現的信任有保留，是可以理解的。」

(行政會議成員兼民主思路召集人湯家驊資深大律師)

「特區政府的績效近年每況愈下，民間積壓大量民生訴求，回歸二十年，承諾要解決問題，卻出現大量『未找數』，例如房屋問題、退休保障、弱勢社群等問題。特區政府推出很多動輒數百億元的基建項目，但在足夠財政盈餘下，對推動改善民生的項目，卻每每小恩小惠。民間很多團體對政府的信任有保留，認為政府缺乏誠意解決社會長期積累的問題。」

(香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授)

3.2 特區政府掌握民意的表現及渠道，落後於社會期望。

在公共管治中，政府官員如能夠以積極態度，並透過有效機制掌握民意，會有助促進官民雙方的了解。綜合受訪學者意見，近年特區政府在掌握民意過程中，多方面均出現明顯不足，這與普遍市民對政府能夠有效掌握民意、發揮民意影響力等訴求，有相當落差。

有受訪學者表示，近年部分官員回應市民，內容經常予人空洞無物的感覺，態度上亦未能表現出政策推銷者應有游說市民支持的積極性，卻自說自話、單向式表述政府的立場，缺少針對式回應市民提問的溝通效果。受訪學者認為特區政府於游說市民支持方面，動力不足。

「有效的溝通，需要有對話及有效回應提問者的問題，官民溝通也是如此，要讓市民感受到他們提出的問題有被聆聽，並得到官員的有效回應。特區政府在回應公眾提問時，常被外界批評為開著『人肉錄音機』，這說明官員未能做到有效溝通。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

「官員面對市民時，說話內容經常給人們空洞無物的感覺，反映他們沒有表現出說服市民的積極性。政府要推銷政策，當然要澄清反對者的疑慮，盡量爭取支持。但政府只在陳述官方立場，算是應付了記者，卻沒有努力爭取民間支持，反而大部分均是單向式自說自話，缺乏爭取民意支持的動力。」

(香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授)

受訪學者亦表示，近年官員落區的安排，不但未能坦誠面對公眾，更給人一種迴避反對聲音的印象，例如傾向會見支持者，而普羅市民亦往往未能清楚掌握官員計劃落區的時間及地點等資料，認為官員落區的資訊開放度不足。

「民主選舉其中重點是要爭取最大的支持，游說反對者，消除他們的誤解。官員落區就要直接面對選民，也要直接面對反對者，要接信，向公眾解釋；即使有人掙蛋，他們仍繼續表現出聆聽的態度，而不是迴避反對者。」

特區政府官員落區，大多是落區後上載相片，普遍市民不知道官員落區時間表、會見甚麼人，資訊開放度不夠。結果，容易給外界一個觀感，認為官員落區活動，傾向安排支持者出席，或者只接納支持者的聲音，作為政策基礎，卻不願聽反對者的意見。」

(香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授)

另有受訪學者表示，行政長官及主要官員聯繫地區市民方面，缺乏系統及恆常安排，雖然政府可透過其他組織了解地區民情，但相關情況或工作會變得間接。

「特區政府地區關係網絡的工作，尤其在掌握地區意見或消息方面，做得相對失色。行政長官或官員並沒有設立自己的地區辦事處，缺乏有系統及恆常的地區聯繫渠道。當然政府可以透過政黨了解民意，但這做法始終是借其他地區組織或政黨的『殼』，不夠直接。特區政府亦未建立自己的地區政治工作團隊，使政府發放的訊息不能有效傳遞至地區層面。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

有受訪學者亦提到，特區政府近年在諮詢工作上有做得不理想地方，包括在一些重要議題上，繞過慣常應有的諮詢程序；而在處理民意程序上，特區政府的做法透明度不足夠，容易令人質疑民意有否被吸納。受訪學者認為，在諮詢市民意見方面，特區政府形式上提供公眾參與的渠道，卻缺乏民意吸納與否的具體交代。這與公眾有份參與政策制訂的目標，有相當距離。

有受訪學者補充，隨著社會出現不同持分者，加上人們對民主選舉有訴求，特區政府沿用多年的諮詢委員會制度，其功能及委任準則，亦漸受社會質疑。

「以前，市民在公眾諮詢方面較積極提意見，因當時普遍市民相信意見有機會被吸納，而政府在意見運用的交代上，做法亦較理想或透明，讓意見提交者知道他們的意見有否被吸納。」

近年特區政府的諮詢工作，在一些具爭議的議題上，繞過應有的程序諮詢。而即使有做諮詢，已很少沿用昔日有程序的諮詢方法，尤其是從前『諮詢式民主』的做法，例如出諮詢文件，讓公眾向部門遞交意見書；現在看來只有城規會認真沿用這種方法，其他政策出台前，不見這種諮詢，或諮詢時已有預設結論。市民所提交的意見，政府在民意處理交代上亦不夠透明度。」

諮詢組織制度方面，以前香港未有民選議員，加上殖民地政府需要探測民情，所以設立諮詢組織制度，讓本地人有份參與諮詢渠道。對於這沿用多年的諮詢組織制度，以今天的標準來看，獲委

任的成員並非由選舉產生，其代表性及公信力漸受質疑。今天社會持分者亦各有訴求，政策局未必會聽諮詢委員會的意見，諮詢委員會對政策制訂影響力亦受到質疑。」

(香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授)

3.3 特區政府政策出台前，未做好有助增加說服力或支持度的部署。

有受訪學者認為，近年特區政府在政策出台前的部署工作不理想，包括缺乏在政策醞釀階段與相關業界或政策評論員等凝聚共識，削弱了政策出台後輿論主動支持的氛圍；對政策的推銷力度有所折扣。

「對於一些重要或複雜的政策，政府應該在政策醞釀期間，加強與相關業界、政策評論員、專家學者等進行討論和溝通，取得他們的認同和支持，達至一定程度的政策共識；待時機成熟便推出相關政策，並透過上述的人脈網絡，向市民解說，以增加政策的說服力。不然的話，就連這批對相關政策有興趣或認識的人士，在推出政策前都所知不多，更沒有太多時間消化，那麼怎去作公允的評論和協助市民理解政策的利弊？特區政府在這方面的部署不足夠，往往只有自己向市民推銷政策，沒有第三方的認可或背書，說服力因此大打折扣。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

4. 特區政府爭取市民信任的挑戰與改善方向

4.1 挑戰

4.1.1 網絡資訊膨脹，人們對政府政策詳細資料興趣減弱；互聯網意見表達平台廣闊，對人們信任關係帶來一些負面影響。

廿一世紀是資訊膨脹的年代，網上資訊真假難辨，而部分網絡媒體傾向以標題式或以簡短內文等形式報道；當中有機會造成誤解。有受訪專家認為，現今人們生活忙碌，網絡上一些口號式的資訊，雖然較方便人們記憶，但同時人們亦疏於就有關資訊的真確性作深入了解，而人們對接收詳細資訊的興趣亦減少。

此外，互聯網廣泛應用，為人們提供一個廣闊的空間表達意見，本應有助增進彼此了解。不過，有受訪專家表示，隨著社會意識形態的區分愈趨明顯，人們在網上容易走入「迴音谷」裏，即只選擇接收自己喜歡的意見，卻聽不到不同立場的聲音，令人減少包容的氣量；而所造成的人際隔膜更大，窒礙信任關係的建立。

「傳統報業會就社會時事或問題等，作較詳細的分析，當中有專業和中立角度。現時，大部分市民只看網上新聞或在社交媒體中取資訊，這些媒介着重視覺和口號式報道，在資訊膨脹年代，市民的閱讀需求亦傾向簡短、快速，甚至只看標題。這種資訊發放方式，很容易造成誤解或誤導，如果是涉及政府政策或政府立場的話，更影響市民對政府的信任。當然，澄清工作是可以做，但不一定有效果；正確的資訊放在眼前，卻無人願意看；政府的資訊很詳細，市民卻不願意看。」

(行政會議成員兼民主思路召集人湯家驊資深大律師)

「特區政府發放資訊的模式仍然很傳統，例如官員出席立法會答問，新聞處便將整個問答內容的文字版，原封不動放上網，但相信現時已沒有市民逐字看。網絡世界中，人們會將繁複的內容進行撮要，再以簡短文字、短片或卡通等方式發放，方便人們接收和消化。互聯網減少人們對閱讀詳細資料的耐性，以前人們還會看一兩頁文字。但現在，短片也嫌長。」

此外，互聯網帶來新的溝通渠道，但隨著社會意識形態的區分愈趨明顯，人們在網絡中又傾向只揀聽同聲同氣的意見，群組中排斥異己情況愈來愈普遍，強烈的意見不斷在強化和激化，抗拒其他意見，包容減少，隔膜增多。所以時有發生家庭或朋友圈中因政見不同而出現水火不容情況；市民與政府之間亦有相似情況。」

(立法會政制事務委員會成員盧偉國議員)

4.1.2 管治人才培育缺乏歷練晉升階梯；治港人才的提拔情況，值得關注。

管治人才非一蹴而就，需要在不同崗位中加強歷練，從而彰顯個人獨特之處，加深社會對他們的認識及能力認同。有受訪學者表示，特區政府長期缺乏一套合適的治港人才培育改革，人才選拔的晉升階梯亦不

清楚，而近年出任問責官員者，部分缺乏歷練基礎，個別官員的表現強差人意；特區政府治港人才的提拔情況，值得關注。

「港英政府年代，用人選拔過程有板有眼，出任行政局及立法局成員者，大部分均有在委員會或其他機構擔任重要職位的經驗，受到市民和政府長時間的觀察，社會對他們的能力亦有一定認識。從政要有階梯，由委員會到管治層級，成功經歷磨練和能力得到肯定的便會獲得提拔，這是從政品質的檢測過程，沒有其他快捷途徑。

回歸後，由於港人治港，香港因此需要新制度以培育及提供政治人才，但可惜是一直沒有進行合適的改革，人才選拔及培育缺少了上述提及的階梯晉升路徑。現時政治問責官員大多急就章上位，缺乏相關的歷練，市民對他們的認識已不多，加上個別官員表現不理想，情況令人關注。

以新加坡為例，李光耀在新加坡取得獨立後便著手改革政務官(AO)系統，將政務官的角色由政策執行者轉變為決策者，成為管治骨幹，並從選拔及培訓等方面入手，讓政務官能夠成功轉型為管治者。

當然，香港與新加坡的情況不同，制度的具體改革也不盡相同，但改革的方向是一致的，就是要處理缺乏政治和管治人才的問題，因為在殖民地年代，英國只有為兩地培養公務員，而沒有培養政治領袖和管治人才。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

另有受訪學者認為，特區政府問責管治班子人選不夠年輕化，擔心如管治班子與青年兩代之間的年歲進一步拉闊，隨著兩代成長經歷不同，他們對事物的價值取態會有更明顯的差距；對促進特區政府與年輕一代之間的溝通和信任關係建立，也帶來一些隱憂。

「特區政府管治問責團隊不夠年輕，去到局長級已經 50 多歲，甚至 60 多歲；不少地方社會的政治世代漸趨年輕，有地方的社會領袖，比較年輕已能做首相、總理。香港的政界整體也不夠年輕，有些政黨的第二梯隊人才，年齡也不輕。目前，香港出現一個很特別的現象：上一代的人為年輕人決定政策，但主宰政治議

題的卻是年輕一代，如兩者之間年歲距離進一步拉闊，隨著兩代的成長經歷不同，兩代在很多議題上的價值取態差距會愈明顯。」

(前運輸及房屋局局長及教育大學前校長暨
公共行政學講座教授張炳良教授)

4.1.3 社會對政制發展有訴求，社會分化嚴重，凝聚共識不易；政制發展停滯不前，連帶影響部分市民對特區政府有關方面表現的評價。

有受訪學者表示，香港社會的發展，需要考慮「一國兩制」原則，而當中兩制在一定程度上存有差異，張力必然，只有雙方包容和妥協，香港在政制方面才有向前發展的機會。另有受訪專家表示，社會對政制發展有一定訴求，鑒於香港政制發展步伐受到多方因素考慮，而目前社會分化局面嚴重，凝聚共識不易。香港社會的政制發展停滯不前，連帶影響部分市民對特區政府推動政制發展表現的評價。

「香港的政制發展，涉及中央政府和『一國兩制』的問題。『一國兩制』由最初提出時就有 tension (張力)，因為這兩個制度有差異，如果雙方都不包容，問題就會發生。要共存就會有張力，要運作順暢就一定要互相包容。『一國兩制』本身要求雙方有妥協，不然，無法溝通。

現時，香港社會的政治光譜很闊及多元，政制要得以向前發展，並不是政府和非建制派兩方面傾談就成事，而是政府如何令不同政見能互相兼容，尋求最大共識。香港有不同持分者，各人對『一國兩制』各有看法，內地人又有一套看法，如何令他們認同要維持『一國兩制』呢？我們要令他們知道，香港在『一國兩制』下有什麼地方做得好，例如香港法制較優秀，這樣，才會令人有興趣去維持『一國兩制』。政治很現實，沒有其他選擇，年輕人要認清『一國兩制』，才可解決問題，想得通才不致困於死胡同。」

(前運輸及房屋局局長及教育大學前校長暨
公共行政學講座教授張炳良教授)

「香港人一直希望政制能朝向民主目標發展，但回歸以來，政制發展步伐較慢，目前更是停滯不前，市民對政府的信任每況愈下，無可厚非，有些人甚至認為無論特區政府在其他範疇如何努力，一日政制無法向前，一日也無法挽回市民對政府的信任。在政制

發展問題上，中央政府的意向很重要。近年香港社會有人提出一些令中央政府不接受的言論，令中央政府對香港普選之路有顧慮。香港普選之路一日無期，市民對香港民主選舉之路信心愈來愈不樂觀，連帶影響他們對特區政府推動政制發展表現的觀感。」

(行政會議成員兼民主思路召集人湯家驊資深大律師)

4.2 改善方向

4.2.1 加強政策中的價值元素成份，如民意及公眾參與等，切合社會期望。

隨著市民對參社會意識提高，有受訪學者認為，特區政府應加強政策制訂過程中市民有份參與的成份，例如加強政府處理民意程序的透明度及回應性，有助增加市民對政府重視民意的信任。

「市民的意見進入政府，影響有多大，不得而知；做得較理想的engagement(參與)，是政府接收了市民意見和處理後，市民可以清楚了解到所提交意見的成效，假如市民看到官員認真處理他們的意見，儘管意見最終未獲接納，相信市民也會感受到他們在過程中真正有份參與，官民互信自然增加；現時的諮詢只是敷衍了事，市民訴求石沉大海，互信自然薄弱。」

(香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授)

另有受訪學者表示，社會進步及經濟發展，市民對政府的訴求超越溫飽問題，亦非單純追求政府施政績效的表現。香港作為相對富庶的社會，部分市民關注政府在政策制訂過程中，或在一些重要社會議題上，能否展現社會價值元素，如公平、公義等。受訪學者認為，特區政府應加強政策價值元素部分，有助提升政府的聲望和市民對政府的向心力。

「雖然香港貧富懸殊嚴重，但始終是富裕社會，市民不再純粹要求溫飽，而會更關注社會價值的訴求，例如公平。在經歷七警案等事件後，部分市民會質疑特區政府處事是否做到公平。」

(香港中文大學政治與行政學系馬嶽副教授)

「政策要取得民心，政府要加強『價值動員』，而非『組織動員』。過往人們通常透過同鄉會及興趣小組等組織的人際網絡來達到動員效果。現今香港社會已進入後現代社會，所追求的是後物質

主義的價值，因此政府推行的政策是否獲得社會支持，便要看是否合乎這種價值了。政府政策所追求的價值如果與社會相符，便容易牽動民心，亦能加強政府對政策願景的論述，有助提升政府的聲望和市民對政府的向心力。以法律援助為例子，其中一個有關價值的論點，是保障市民不會因貧窮而失去法律抗辯的機會，這是追尋公義的必須條件之一，因此重點在於維護社會的公義，而不是在於有沒有被濫用。如果忽視『打價值牌』，政府的動員能力便大打折扣了。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

4.2.2 增加恆常和直接的官民接觸機會，促進官民關係。

有受訪學者認為，政治領袖需具親和力，並身體力行，與公眾保持直接會見和交流，透過人與人之間這種實體接觸，雙方所能夠建立得來的基本尊重關係，不是其他溝通渠道所能達到。受訪專家及學者認為，特區政府應善用各種渠道，加強與市民有恆常和直接接觸的機會。

「政府要爭取民間信任，應該用更直接的方法和途徑，建立關係，例如安排與市民有更多直接互動和交流的機會。」

(行政會議成員兼民主思路召集人湯家驊資深大律師)

「政治領袖要有親和力。假如市民曾與政府官員寒暄、握手，在正常情況下，應該會拉近與他們的距離和增加對他們的尊重，其他溝通形式未必能達到這效果。近年，行政長官和政府官員落區的保護安排是不成比例的，市民只能遙遙觀看，政府官員並沒有顯示出應有的親和力，這會產生距離感和陌生感，不利建立信任。」

(嶺南大學公共管治研究部主任李彭廣博士)

「政府面對面接觸市民有其必要。現屆行政長官出任局長的時候，她親赴皇后碼頭與示威者對話，今天市民仍然印象深刻，市民的反應亦頗正面。面對面與市民直接接觸，對政府形象有幫助。」

(立法會政制事務委員會成員盧偉國議員)

4.2.3 善用新媒體靈活精簡的溝通特色，加強政策資訊的有效傳遞。

有受訪專家及學者表示，特區政府應善用新媒體資訊發放的功能，將一些較複雜的政策內容，以簡潔易明的用字，配合創新的宣傳手法，透過新媒體向外發放，提升政策訊息的有效傳遞及可閱讀性等。

「不同政治光譜的持分者，皆利用各種傳播方式，理解市民訴求，以及宣揚自己的理念，這是大趨勢。政府亦應善用不同媒體解釋政策，雖然人人有不同理解，但做多一點總是好事；司局長亦寫 blog (網誌)，這是好現象。

政府要改善發放資訊，不但要內容精簡，也要更生動，發揮網絡媒體的功能。傳統媒體本身有限制，又面臨挑戰，政府既然有大量資源，需思考如何在新媒體方面做得更好。

在某些人眼中，『公關』一詞帶負面意味，認為是透過包裝去推銷一件壞事。不過，政策公關工作有必要，雖然難免出錯，但關鍵是從錯誤中學習，不要因噎廢食，起碼要嘗試。」

(立法會政制事務委員會成員盧偉國議員)

「政府不能不做傳統的公關溝通工作，例如出新聞稿(否則媒體會批評政府連新聞稿也不肯發了)，但要用創新手法。現時新媒體盛行，政府在善用之餘，更需敢於發揮其優點。曾見到某媒體以動新聞講解政府的『專營的士』建議，設計效果很優秀，訊息精闢容易讓人們明白。假如政府能夠用這些創新方法宣傳政策，相信有助增加市民對政策的正確認知。這是考驗政府的創意和勇氣，讓政策資訊有效傳遞給受眾。

四平八穩的政府文件，不等如公眾看得明白、能掌握其關鍵。政府文件，要做有兩類溝通目的，一類是詳盡內容，作為政府內部官式文件；一類是供大眾參閱的對外文件，要精簡易明。政府在這方面仍待改善。」

(前運輸及房屋局局長及教育大學前校長暨
公共行政學講座教授張炳良教授)

第四章 實地青年意見調查及聚焦小組訪談結果

本章綜合實地青年意見調查(下簡稱調查)及青年聚焦小組訪談兩部分，以了解受訪青年對政府信任的理解、體會、期望，以及他們認為有助政府爭取市民信任的方法等。搜集所得的調查數據及訪談結果，主要從以下四方面分析受訪者：

- 4.1 認為政府取得市民信任的意義；
- 4.2 對特區政府近年建立市民信任表現的評價；
- 4.3 對個人與特區政府信任關係的體會和期望；及
- 4.4 認為有助於促進市民與特區政府信任關係的方法。

4.1 受訪者認為政府取得市民信任的意義

4.1.1 接近八成受訪青年認為，市民與政府之間缺乏互信，是政府施政困難的主因之一；另有三成半認為，官民互信的最大意義，在於有利落實政策。

在接受是項實地青年意見調查的 525 名 15-34 青年中，接近八成(79.1%)對「市民與政府之間缺乏互信，是政府施政困難的主因之一」說法，表示非常同意(18.3%)或頗同意(60.8%)【表 4.1】。對此表示非常不同意(3.6%)或頗不同意(17.1%)者，佔約兩成一(20.7%)。

當被問及官民之間能夠建立互信的作用時，三成半(35.0%)受訪青年認為，最大意義在於有利落實政策；百分比佔列舉選項最多。其次分別是推動社會持續發展(16.4%)、強化政府管治(15.6%)，以及提升公眾參與(11.8%)；各項佔一成多【表 4.2】。

表 4.1：請問你同唔同意以下嘅說法？

	同意		不同意		不知/ 難講	合計
	非常 同意	頗同意	頗 不同意	非常 不同意		
	415		109			
	79.1%		20.7%			
市民與政府之間 缺乏互信，係 政府施政困難嘅 主因之一。	96 18.3%	319 60.8%	90 17.1%	19 3.6%	1 0.2%	525 100.0%

表 4.2：你認為市民與政府之間能夠建立互信，最大概意義係乜？(只選一項)

	人數	百分比
有利落實政策	184	35.0%
推動社會持續發展	86	16.4%
強化政府管治	82	15.6%
提升公眾參與	62	11.8%
鼓勵政策創新	43	8.2%
有效運用公共資源	31	5.9%
其他	1	0.2%
沒有	28	5.3%
不知／難講	8	1.5%
合計	525	100.0%

就官民之間建立信任的意義，綜合 20 位參與聚焦小組訪談青年的看法，他們主要從官民關係、政策推行，以及政策質素等方面作出探討。

有青年參與者表示，信任是市民與政府之間建立關係的橋樑，能促進和維繫雙方良好關係，帶來和諧的社會氛圍。

另有參與者表示，官民之間建立信任，能減低政策在推行過程中可能遇到的阻力，例如減少來自市民不必要的質疑或監察，政策推行過程相對順暢。另有參與者相信，在官民互信下，市民會樂於表達意見，而政府亦會包容及吸納不同人士具建設性的意見，從而提升政策質素。

有參與者補充，市民在信任政府之餘，亦需存有一點具有積極性的不信任態度，例如設立監察制度，使政府的工作，一方面在取得市民信任下順利推行，另一方面仍能受到社會監察。

「官民之間有信任，雙方可減低對彼此無謂的猜度，即使有不利傳言或流言，也能將負面影響減少。政府不需要花太多時間澄清當中的誤會，市民亦不需花太多資源去監察政府。此外，市民會樂於表達意見，而政府對於反對派有建設性的意見，也有機會被吸納在政策中，有助提升施政質素。」

(編號 03/男/大學生)

「市民對政府有信任，不代表完全不監察政府，加上政府會有機會做錯。市民對政府應抱有一些程度的不信任；這不信任是帶有積極特色，例如設立監察機制，讓市民不用擔心他們對政府的信任有機會被用於錯誤的決定上。」

(編號 13/女/大學生)

「市民對政府有信任，雙方衝突會較少，社會氛圍會較和諧，施政理應會較順暢，社會發展亦會較順利，市民生活質素從中得到改善。」

(編號 18/女/中學生)

「官民之間的接觸，第一步要有信任，不然，凡涉及公共事務之事，容易產生懷疑、爭拗，甚至衝擊，社會氛圍一定不和諧。」

(編號 20/男/中學生)

4.2 對特區政府近年建立市民信任表現的評價

4.2.1 在特區政府多項制度中，最多受訪青年信任司法制度，佔近三成九；而最不信任的是選舉制度，佔近四成四。

調查列舉特區政府幾項運作已有相當基礎，或較為社會熟悉的制度，以了解那些制度最能得到受訪青年的信任。所列舉的制度，包括「司法制度」、「審計制度」、「選舉制度」、「公務員制度」、「公眾諮詢制度」、「主要官員委任制度」，以及「諮詢及法定組織委任制度」等。

結果顯示，在上述列舉的制度中，接近三成九(38.5%)受訪青年表示，他們最信任特區政府的司法制度；佔列舉選項百分比最多。其次是審計制度，佔近兩成(19.6%)。一成三(13.3%)則表示最信任公務員制度【表 4.3】。

值得注意的是，接近兩成(19.8%)受訪者在這方面選擇「沒有」；換句話說，在他們觀感中，特區政府沒有任何一方面的制度值得他們信任。

至於受訪青年最不信任的，接近四成四(43.6%)表示為選舉制度；佔百分比最多。其次是公眾諮詢制度，佔接近兩成二(21.9%)。另分別約有一成表示最不信任司法制度(10.5%)，或主要官員委任制度(9.0%)【表 4.4】。

表 4.3：你最信任特區政府那一方面嘅制度？(只選一項)

	人數	百分比
司法制度	202	38.5%
審計制度	103	19.6%
公務員制度	70	13.3%
選舉制度	11	2.1%
主要官員委任制度	10	1.9%
諮詢及法定組織委任制度	6	1.1%
公眾諮詢制度	5	1.0%
其他	--	--
沒有	104	19.8%
不知／難講	14	2.7%
合計	525	100.0%

表 4.4：你最不信任特區政府那一方面嘅制度？(只選一項)

	人數	百分比
選舉制度	229	43.6%
公眾諮詢制度	115	21.9%
司法制度	55	10.5%
主要官員委任制度	47	9.0%
公務員制度	24	4.6%
諮詢及法定組織委任制度	24	4.6%
審計制度	13	2.5%
其他	--	--
沒有	7	1.3%
不知／難講	11	2.1%
合計	525	100.0%

4.2.2 就有關特區政府的各種能力，受訪青年最信任其公共理財能力，佔約兩成九；而最不信任的，是掌握民意的能力，佔逾三成。

調查亦列舉幾項政府基本、或社會對政府較關注的能力，以了解特區政府那一方面的能力，最得到受訪青年的信任。所列舉的能力，包括「行政能力」、「公共理財能力」、「制訂政策能力」、「執行政策能力」、「掌握民意能力」，以及「與市民溝通能力」等。

結果顯示，兩成九(29.3%)受訪青年表示，他們最信任特區政府公共理財能力；百分比佔最多。其次是行政能力，佔一成七(17.1%)【表 4.5】。同樣值得注意的是，接近三成(29.5%)受訪者選擇「沒有」；換句話說，在他們觀感中，特區政府沒有任何一方面的能力值得他們信任。

另外，三成一(31.4%)受訪青年表示，他們最不信任特區政府在掌握民意方面的能力；所佔百分比最多。緊接著的是與市民溝通的能力，佔兩成八(28.2%)【表 4.6】。

表 4.5：你最信任特區政府那一方面嘅能力？(只選一項)

	人數	百分比
公共理財能力	154	29.3%
行政能力	90	17.1%
制訂政策能力	45	8.6%
執行政策能力	45	8.6%
與市民溝通能力	6	1.1%
掌握民意能力	4	0.8%
其他	1	0.2%
沒有	155	29.5%
不知／難講	25	4.8%
合計	525	100.0%

表 4.6：你最不信任特區政府那一方面嘅能力？(只選一項)

	人數	百分比
掌握民意能力	165	31.4%
與市民溝通能力	148	28.2%
執行政策能力	68	13.0%
制訂政策能力	61	11.6%
公共理財能力	39	7.4%
行政能力	23	4.4%
其他	1	0.2%
沒有	8	1.5%
不知／難講	12	2.3%
合計	525	100.0%

至於參與聚焦小組訪談的青年，他們評價特區政府在聯繫市民方面的表現時，亦有相當保留。

有青年參與者提到，問責管治團隊在接觸市民過程中，給他們的印象是，官員仍擺脫不了高高在上的身分形象；結果，市民與官員之間築起一道無形的圍牆，對官員真正了解民情的目標，大打折扣；有參與者甚至以「堅離地」來形容問責官員這種體察民情的狀況，即認為官員站在高角度看一般市民的需要，效果與現實有距離。

另有較多參與者提及的，是他們認為近年官員在回應市民時，不是重覆政府的預設立場，就是迴避市民的提問，自然容易引來市民不滿。

有參與者坦言，對於外界以「語言偽術」(泛指官員透過搬弄文字，以為政府解說，或對外界的提問避重就輕)來形容特區政府近年應對公眾的手法，他們亦有同感；認為市民懂得分辨真假，這手法不但無助釋除市民對政府決策的疑慮，反而窒礙市民對特區政府的信任。

有參與者認為，倘若政府官員在與市民溝通時，能夠表現出真誠的態度，縱使政策未盡完善，相信市民會體諒政府的不足。

另有青年參與者補充，他們對政府地區辦事處工作認識不多，大概是一些有關地區環境衛生等改善工作。

「官員與市民溝通時，總是給人們一種高高在上的姿態，與市民之間築起了一道牆。」

(編號 02/女/大學生)

「官員在與市民接觸時，非常『堅離地』，即是以高高在上的身分來看民情。結果，他們對事物的看法或所提出的建議，難免會較理想化，亦不夠『貼地』，與現實有明顯距離。」

近年，特區政府經常用『語言偽術』手法來應對市民，文字的搬弄，態度上的迴避，以為政府解話，避重就輕，自然引來市民的不滿。隨著市民教育及知識水平上升，政府採用這手法來面對公眾，當然容易被看穿，加深市民原來對政府決策的疑慮。我明白政策有未盡完善的地方，如果官員態度上能夠誠懇一點，相信市民是會接受和體諒政府的不足。」

(編號 11/女/在職)

「近年特區政府所謂的與民對話，只是置若罔聞，市民有市民自己講，政府有政府自己聽；政府完成了『聽』的程序，卻沒有行動配合；『聽完就算』，談不上是溝通。雖然有些時候官員會就市民的提問作出反應，但內容只是千篇一律的說出政府預設立場，未能表現出官員掌握市民需要的能力。態度上，官員更是擺出一副高高在上的樣子，看似要向市民表示『只有政府才最了解市民需要』的訊息；其實，政府沒有真正了解市民的需要。」

主要官員落區接觸市民前，地區辦事處職員總是趕忙的做好門面工夫，最典型例子是清洗街道，做到地區看似居民安居樂業的氣氛；主要官員看到的，只是美好一面，這些與現實距離很遠。這是地區辦事處職員工作給我最大的印象。」

(編號 20/男/中學生)

4.2.3 接近五成九受訪青年信任特區政府在促進經濟發展方面的工作；惟表示信任特區政府推動民主發展者相對佔較少，佔兩成三。

調查列舉六項政府工作範疇，包括「保障言論自由」、「維護法治精神」、「改善民生福利」、「促進經濟發展」、「推動民主發展」，以及「維護公平公正」，問及受訪青年對特區政府在上述各方面的工作，抱有多大信任程度。

結果顯示，接近五成九(58.5%)受訪青年對特區政府「促進經濟發展」方面，抱非常信任(6.7%)或頗信任(51.8%)取態；百分比為上述各項中最多。其次是「維護法治精神」，表示非常信任(4.0%)或頗信任(46.1%)者，合共佔五成(50.1%)【表 4.7】。

至於對特區政府「保障言論自由」及「改善民生福利」工作抱信任取態的受訪青年，分別佔四成七(47.0%)及四成六(46.3%)；接近三成六(35.6%)受訪者對特區政府「維護公平公正」的工作表示信任。

相對而言，對特區政府「推動民主發展」工作表示信任的受訪青年，所佔比例較少，佔兩成三(22.9%)。反之，對此抱不信任取態的比例相對較多，佔七成六(76.1%)，為列舉六項特區政府工作範疇中，表示不信任比例最高的一項。

表 4.7：你對特區政府響以下幾方面，抱有幾大信任度？

	信任		不信任		不知/ 難講	合計
	非常 信任	頗信 任	頗 不信任	非常 不信任		
	307		212			
	58.5%		40.4%			
促進經濟發展	35 6.7%	272 51.8%	187 35.6%	25 4.8%	6 1.1%	525 100.0%
	263		257			
	50.1%		48.6%			
維護法治精神	21 4.0%	242 46.1%	212 40.4%	45 8.6%	5 1.0%	525 100.0%
	247		276			
	47.0%		52.6%			
保障言論自由	16 3.0%	231 44.0%	229 43.6%	47 9.0%	2 0.4%	525 100.0%
	243		275			
	46.3%		52.4%			
改善民生福利	12 2.3%	231 44.0%	240 45.7%	35 6.7%	7 1.3%	525 100.0%
	187		333			
	35.6%		63.4%			
維護公平公正	12 2.3%	175 33.3%	250 47.6%	83 15.8%	5 1.0%	525 100.0%
	120		400			
	22.9%		76.1%			
推動民主發展	3 0.6%	117 22.3%	300 57.1%	100 19.0%	5 1.0%	525 100.0%

有參與聚焦小組訪談的青年提出一些事例，如警方執法過程有否使用過分暴力、香港免費電視牌照事件，以及一個有關公營電台製作的電視節目等，當中涉及特區政府在維護法治、公平社會及言論自由等方面，在一定程度上影響他們對特區政府的信任。

「香港電台是官方電台，所製作的節目，以讚揚政府表現的話，無可厚非。該電台製作了一個電視節目，在今時今日，仍能以幽默的手法，就市民關心的政府決策或官員表現作出反映，甚至諷刺時弊，實在難得。我希望特區政府能夠保持這個胸襟，容許社會有批評政府的言論自由。」

(編號 02/女/大學生)

「香港是一個文明的社會，重視法治，而警察作為執法者，他們的言行、執法表現、以及行使警權的情況，均影響市民對政府的信任，包括是否信任特區政府重視法治。從媒體報道所見，近年有關警方使用過多暴力、選擇性執法等引起社會關注，而特區政府在有關方面的回應，給我們有護短的觀感，令我們擔心政府不夠決心維護法治及社會公平原則。」

在有關免費電視牌照爭議事件中，當時特區政府同意批出牌照給其他兩間有申請免費電視牌照的電訊商，但卻不發牌予另一間電訊商；這與當時社會普遍認為政府應發牌予該電訊商的氛圍，有很大落差。當中政府沒有提供具體原因。事件給我的感覺是，特區政府可以隨時改變遊戲規則；這影響了我對特區政府維護社會公平精神的信任；而市民對政府的合理期望，亦被漠視。

這些事例，令我感覺到特區政府近年的處事手法，跟我們從前所認識的政府有分別；我對近年特區政府感到陌生。政府的權力好像不受制衡，社會在這方面則好像沒有應對方法。」

(編號 06/男/在職)

4.3 對個人與特區政府信任關係的體會

4.3.1 四成六受訪青年表示，特區政府委任更多青年加入政府諮詢及法定組織的安排，增加了他們對特區政府的信任。

就數項政府提出或作出的新措施，結果顯示，四成六(46.3%)受訪青年表示，特區政府計劃委任更多青年加入政府諮詢及法定組織，增加了他們對特區政府的信任。

至於行政長官增加出席立法會回答提問的安排，三成一(30.9%)受訪青年表示，有關排安排增加了他們對特區政府的信任；另有兩成四(24.2%)則因主要官員增加落區探訪而對政府的信任度上升【表 4.8】。

表 4.8：對於特區政府近來作出或提出以下嘅措施，你對特區政府嘅信任，係增加左、減少左、不受影響，定係未聽過有關安排？

	增加	減少	不受 影響	未聽過	不知/ 難講	合計
委任更多青年加入 政府諮詢及法定 組織	243 46.3%	13 2.5%	210 40.0%	47 9.0%	12 2.3%	525 100.0%
行政長官增加出席 立法會回答提問	162 30.9%	16 3.0%	287 54.7%	53 10.1%	7 1.3%	525 100.0%
主要官員增加落區 探訪	127 24.2%	15 2.9%	326 62.1%	52 9.9%	5 1.0%	525 100.0%

4.3.2 逾六成受訪青年表示，他們不信任特區政府。

調查顯示，合共逾六成三(63.4%)受訪青年表示，整體上，他們對特區政府非常不信任(5.7%)或頗不信任(57.7%)。而表示對特區政府非常信任(0.6%)或頗信任(32.8%)者，合共佔三成三(33.4%)【表 4.9】。

至於在傾向不信任政府情況下，青年會出現甚麼行動或想法，在 300 多名表示不信任特區政府的受訪青年中，較多人表示他們會質疑政府決策(37.5%)、透過不同渠道發聲(35.1%)或計劃移民(31.6%)，各佔超過三成。另有逾兩成(21.3%)表示會參與抗爭活動【表 4.10】。

而在 170 多名表示信任特區政府的受訪青年中，有較多人表示會留港發展(46.3%)，佔逾四成半。另分別有逾三成表示會支持政府決策(36.6%)或參與公眾諮詢(31.4%)。兩成(20.0%)則表示會就政府決策給意見【表 4.11】。

表 4.9：整體而言，你對特區政府有幾信任？

	人數	百分比	
非常信任	3	0.6%	} 33.4%
頗信任	172	32.8%	
頗不信任	303	57.7%	} 63.4%
非常不信任	30	5.7%	
不知／難講	17	3.2%	
合計	525	100.0%	

表 4.10：(於表示「不信任」者回答)

當你對特區政府不信任時，你會出現以下邊啲行動或想法？

(可選多項)

N=333

	人次	百分比■
質疑政府決策	125	37.5%
透過不同渠道發聲	117	35.1%
計劃移民	106	31.8%
參與抗爭活動	71	21.3%
不會生育下一代	55	16.5%
拒絕就政府政策給意見	23	6.9%
拒絕加入政府諮詢及法定組織	14	4.2%
其他	--	--
沒有	35	10.5%
不知／難講	5	1.5%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的人次佔總答題人數之百分比

表 4.11：(於表示「信任」者回答)

當你對特區政府信任時，你會出現以下邊啲行動或想法？

(可選多項)

N=175

	人次	百分比■
留港發展	81	46.3%
支持政府決策	64	36.6%
參與公眾諮詢	55	31.4%
就政府決策給意見	35	20.0%
與主要官員溝通	10	5.7%
加入政府問責團隊	7	4.0%
加入政府諮詢及法定組織	4	2.3%
其他	--	--
沒有	20	11.4%
不知／難講	6	3.4%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的人次佔總答題人數之百分比

4.3.3 參與聚焦小組訪談青年對特區政府信任與否，主要視乎特區政府有否維護香港整體社會利益。有參與者表示，「沒有回應」就是信任特區政府的表現。

有參與聚焦小組訪談的青年表示，他們對特區政府信任與否的考慮，主要視乎特區政府是否以整體香港社會利益為依歸，尤其香港屬多元社會，在政策制訂過程中，特區政府需公平地照顧及平衡各持分者的訴求，避免引起利益傾斜的疑慮，從而令公眾相信政府的決策方案，符合香港整體長遠發展利益。

有參與聚焦小組訪談的青年更表示，在不需為就業、置業、婚姻等問題憂慮情況下，青年對政府政策「沒有回應」，是他們信任政府的最理想回應。這代表政府能夠帶給市民安居樂業的生活環境，市民毋需透過其他行動表達不滿或不信任。

另有參與者補充，信任能促進雙方有效溝通，如他們信任特區政府，他們會以理性角度，就政府決策進行討論。

「對特區政府是否信任，我會先考慮政府是否以整體市民的福祉為依歸。香港是多元社會，特區政府要謹慎及公平地照顧各持分者的訴求，並採取一個最多人認同的方案，令人信服這是最能夠以整體市民福祉為依歸的決策。不然，會容易招來偏袒的批評，最終失去部分市民的信任。近年，特區政府給我的感覺是，表面有聽各方意見，但行動上沒有採納少數派或反對派的意見，出現嚴重利益傾斜情況，談不上是為了整體社會的利益。」

(編號 01/女/大學生)

「信任源自認為政府是否真誠為港人謀福祉，這個考量在近年愈來愈重要。在『一國兩制』原則下，特區政府既要顧及國家的利益，又要顧及香港的益利，當中如何作出平衡，有一定難度。近年，我感覺到特區政府較忽視港人利益，難免令我憂慮特區政府於維護香港社會長遠發展的決心。在一些重要議題上，期望特區政府能拿出勇氣，向中央政府提出，為港人謀求最大利益。」

(編號 05/男/沒有提供職業資料)

「假如青年信任政府，我們會沒有反應，因為這代表政府運作良好，市民生活安穩，例如可以安心發展事業及置業結婚等，這些能夠滿足青年的需要。在一定程度上，『沒有反應』，就是信任的表現。相反，青年不信任政府時，就需要透過種種行動表達訴求，例如遊行集會等。」

(編號 12/女/在職)

「信任，能帶來理性的討論氣氛。假如我信任政府，我會在心平氣和情況下與政府進行溝通；如果不信任政府，容易抱敵對心態，提意見時容易產生衝突。」

(編號 13/女/大學生)

4.3.4 有參與聚焦小組訪談青年表示，特區政府的教育政策帶給他們相當怨氣，甚至認為有關政策令他們成為失敗者，直接令他們對特區政府產生不信任。

有參與者提及他們不信任特區政府的主要原因。有參與者認為，特區政府推行中學文憑試，其國際認受性有待提升，惟他們卻成為試驗品；加上考試「一試定生死」，他們在當中的壓力，可想而知。另有意見表示，中學文憑試效果未見之前，已令他們產生很大怨氣，甚至視自己為該考試制度下的「犧牲品」。有參與者坦言，新生代對自身學業前路看不清，如特區政府不加以正視和改善，難以建立他們對政府的信任。

有青年參與者亦提到，特區政府過去一段時間大量增加本港大專學額，這安排原本被視為有助擴闊新生代的社會向上流動階梯，惟學額過度膨脹，當他們付出了時間及金錢後，卻發覺他們作為大學生的競爭力不及上一輩；有參與者甚至以「失敗收場」來形容他們在現時教育政策下的處境。有青年參與者坦言，他們本來信任政府，按照政府所提供的升學階梯而努力，結果卻與理想有相當距離，令他們對政府失去信任。

「香港的教育政策令我們這代青年產生很多怨氣，以中學文憑試為例，其國際認受性，相比從前的高級程度會考，相差很遠。作為經歷這個考試制度的一代，我有自貶身價的感覺。我們這一代成為犧牲品。」

(編號 03/男/大學生)

「特區政府有一些良好的資產，例如金融體系、公務員體系、司法制度，以及社會上游階梯；這些資產經過多年的運作，建立穩固根基。當中與青年有密切關係的，是社會上流機會。青年可憑個人努力，透過公開考試成績入讀大學資助學位，近年自資學位亦有機會獲政府資助，副學士學額亦不乏。」

不過，隨著學位急速發展，大學生競爭力反不及以前，上流機會與想像中有很大的距離。我們在學業作出了時間及金錢投資，全都白費了，還要給上一輩嘲笑我們不能捱苦。我們原來憑著對政府的信任，循着政府安排的階梯而努力，卻招來失敗收場。我希望政府能夠急起檢視青年教育和上游的問題。」

(編號 10/男/大學生)

「特區政府的教育制度，令我們這代產生很大怨氣。所有在主流學校讀書的學生，只有一條路走，就是考中學文憑試，一試定生死，整个人生的命運就決定在這次考試中。雖然政府在教育方面花了大量資源，但我卻不感受到成效。我們這一代是特區政府教育政策下的試驗品；不幸地，試驗效果很差。我看不清我的升學前路，感到很迷茫。如特區政府無法令我們對學業路途有希望的話，要建立我們對政府的信任，非常困難。」

特區政府令我欣賞的地方，是她的確做了很工作，亦感受到政府勤力工作。新一屆政府上場，我對新政府的工作效率不會懷疑，惟希望新政府能夠盡快徹底檢視本港的教育問題。」

(編號 17/男/中學生)

有參與聚焦小組訪談的青年表示，在不信任政府情況下，他們的回應主要有兩方面，包括積極及消極的回應。積極回應方面，較多參與者提及，他們會透過文字或行動，於不同平台發聲表達訴求，冀能夠持續引起社會的關注和討論。

惟當訴求屢被忽略，或發覺所採用的訴求表達途徑已沒有效果時，有青年參與者表示，他們的回應會轉向消極，例如變得沉默、對政府決策或社會時事漠不關心，甚至考慮離開這個地方。有參與者補充，消極的回應，不是他們樂見的現象；如可以選擇的話，他們希望仍然能夠對香港社會及特區政府抱存希望，亦期望社會能夠給青年一個有影響力的發聲平台，讓他們的訴求能夠有效地反映。

「我們這一代青年，於不信任政府下，主要有兩種回應方式。有積極的回應，例如參與遊行。雨傘運動後，我們意識到集會遊行等的效果不大，於是改為以文字方式表達意見，透過各種渠道提出意見，持續引起關注和討論。在我角度，這些是積極的做法，保持對社會的熱誠。然而，縱使青年積極參與討論，所提出的方案，沒有出路。最後，我們所作的文字或言論表達，最多只能當作一種洩憤消氣的途徑。青年並非不想溝通，而是缺乏合理的表達渠道，情況會令人心淡。漸漸地，人們容易變得消極，社會瀰漫頹廢的氣氛。人們計劃移民或不生育，因為覺得改變無望。」

(編號 03/男/大學生)

「假如對政府不信任，我們首先會透過不同渠道表達不滿，這是很直接的反應，例如在社交媒體中表達訴求。部分青年會參與遊行請願或集會等。不論是甚麼形式，假如政府不加以理會，或沒有作出具體回應，人們意識到做盡所有行動都未能帶來改變時，剩下來的，就是變得沉默、漠不關心或犬儒；我相信這些均不是社會所樂見的現象。社會變得沉默，表面上，政府面對較少的反對聲音。不過，長遠來說，負面影響會陸續浮現，包括市民與政府變得有隔膜，政府不知道市民在想些甚麼，施政無從入手。我們樂見的，是市民對社會、對政府、對政策有希望，而不是絕望。」

(編號 07/男/碩士課程研究生)

4.3.5 逾七成受訪青年認為特區政府不信任青年。

調查顯示，在受訪青年觀感中，共逾七成(70.8%)認為，特區政府非常不信任(11.6%)或頗不信任(59.2%)青年人。認為特區政府非常信任(0.6%)或頗信任(25.3%)年輕一代者，合共佔兩成六(25.9%)【表 4.12】。

表 4.12：整體而言，你覺得特區政府對青年人有幾信任？

	人數	百分比	
非常信任	3	0.6%	} 25.9%
頗信任	133	25.3%	
頗不信任	311	59.2%	} 70.8%
非常不信任	61	11.6%	
不知／難講	17	3.2%	
合計	525	100.0%	

有參與聚焦小組訪談的青年認為，近年特區政府傾向聽取部分青年的意見，而對持反對聲音的青年，卻沒有給予他們公平的意見表達途徑或機會，令人擔心特區政府對青年的信任具有選擇性，亦擔心特區政府是否具有包容不同背景青年的氣量。

「近年特區政府偏聽的情況明顯，傾向選擇聽建制派青年的意見，做法不公平。反對政府的青年，他們向政府反映意見的機會較少，令人擔心特區政府選擇性地信任部分青年，亦令人擔心特區政府是否具有包容不同背景青年的氣量。」

(編號 01/女/大學生)

4.4 有助促進市民與特區政府信任關係的方法

4.4.1 逾八成受訪青年認為，建立官民互信雙方均有責任。另逾三成認為，「誠信」於增加市民對政府信任最有幫助。

調查顯示，合共接近八成七(86.7%)受訪青年對「建立市民與政府之間的互信，雙方都有責任」說法，表示非常同意(29.0%)或頗同意(57.7%)【表 4.13】。

至於最能夠增加市民對政府信任的元素，調查顯示，接近三成二(31.8%)受訪青年認為是誠信；佔列舉選項中最高比例。另分別有一成多視政策有透明度(18.1%)、廉潔(17.8%)或有公眾參與(12.8%)等元素最有幫助【表 4.14】。

表 4.13：請問你同唔同意以下嘅說法？

	同意		不同意		不知／難講	合計
	非常同意	頗同意	頗不同意	非常不同意		
	455		69			
	86.7%		13.1%			
建立市民與政府之間嘅互信，雙方都有責任。	152 29.0%	303 57.7%	59 11.2%	10 1.9%	1 0.2%	525 100.0%

表 4.14：你認為以下邊一項元素，於增加市民對政府嘅信任最有幫助？(只選一項)

	人數	百分比
誠信	167	31.8%
政策有透明度	95	18.1%
廉潔	92	17.5%
有公眾參與	67	12.8%
政府處事公平公正	45	8.6%
市民與政府有互動	29	5.5%
其他	--	--
沒有	25	4.8%
不知／難講	5	1.0%
合計	525	100.0%

有參與聚焦小組訪談的青年提到，當政府政策在多方面已有一定表現時，社會對政府信任的建立再不只關注施政績效上的進步，而是對政府在維護一些價值上的追求。

有參與者特別提到「言出必行」及「言而有信」等元素，認為政府能夠將承諾付諸行動，並產生效果，於提升市民對政府的信任，來得實在和具體。

「一個言出必行、言而有信的政府，最能有效提升市民對政府的信任；政府有承諾，有行動，並產生效果，這是很具體的表現。近年特區政府在改善民生問題方面許下很多承諾。不過，問題到了今天，仍困擾香港社會。」

(編號 03/男/大學生)

「政府擁有資源，要朝向績效目標，問題不大；反而，隨著社會進步，人們對政府的信任，是對一些價值的追求。」

(編號 04/男/大學生)

4.4.2 近六成四受訪青年認為，特區政府可透過聽取民意以爭取市民的信任；分別有逾三成則認為可推出惠民措施，或改善行政立法關係，冀達致相關效果。

調查顯示，接近六成四(63.6%)受訪青年認為，特區政府可透過聽取民意以爭取市民的信任；佔列舉選項中最多。其次是推出惠民措施(31.8%)，或改善行政立法關係(31.2%)，各佔逾三成。視促進公眾參與(26.5%)或提高施政績效透明度(26.5%)為改善方法者，分別佔近兩成七【表 4.15】。

表 4.15：你認為特區政府可以做啲乜，以爭取市民嘅信任？(最多三項)

N=525

	人次	百分比■
聽取民意	334	63.6%
推出惠民措施	167	31.8%
改善行政立法關係	164	31.2%
促進公眾參與	139	26.5%
提高施政績效透明度	139	26.5%
刺激經濟保障就業	79	15.0%
推動政制發展	76	14.5%
加強政策資訊發放	57	10.9%
投資大型基礎建設	25	4.8%
其他	1	0.2%
沒有	27	5.1%
不知／難講	6	1.1%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的人次佔總答題人數之百分比

就提升市民對政府信任的方法或出路，綜合參與聚焦小組訪談青年的意見，他們認為可從三方面入手，包括促進有效溝通、建立青年希望，以及推動政制發展。

促進有效溝通方面，特區政府提供的公眾諮詢渠道不乏，但公眾對特區政府掌握民意的信任普遍仍有保留。有青年參與者認為，特區政府收集民意的途徑較零散，當他們欲表達意見時，有不知從何入手的感覺。

官員的溝通態度有需要改善，包括需積極面對公眾及具備胸襟聽取反對聲音。有青年參與者亦提到，特區政府在處理所收集得來的民意，過程缺乏透明度，令人猜疑特區政府究竟有否聽民意，以及如何運用民意；因此認為特區政府需要提升民意處理的透明度。

有青年參與者補充，新政府增加青年議政和參政的機會，例如招募青年加入一些諮詢委員會，及招聘青年加入政府做研究工作等，認為這是特區政府積極回應青年需要的做法。但目前青年對政府的怨氣或不信任問題不輕，擔心有關安排只是杯水車薪，認為特區政府應積極開拓更多有助青年參政、議政，以及有效表達意見的機會，進一步改善青年與特區政府之間的有效溝通。

「特區政府與市民溝通的態度，向來為人詬病，是失去民心的主要原因之一。所以，要爭取市民信任，政府需要改變其溝通態度。市民意見不一定全對，政府可以不採納；但官員的態度，卻需要改善，讓市民感受到政府真心想聽取和重視民意。」

(編號 06/男/在職)

「青年缺乏『建制內意見表達』機會。青年聲音在建制內未能有效反映；新政府招募青年加入一些諮詢委員會，更招聘青年加入政府做研究工作，這是積極的回應。但近年青年對特區政府的怨氣或不信任不輕，上述安排，擔心不足以有效修補過去幾年青年與特區政府之間的隔膜。特區政府應積極考慮開拓更多有助青年參政及有效表達意見的機會。」

(編號 08/男/待業)

「特區政府處理民意的透明度不高，難免令人想到究竟特區政府在聽取民意方面是真心還是假意。因此，特區政府在聽取民意後，需要加強有關民意處理的透明度，以爭取市民信任。」

(編號 11/女/在職)

「特區政府提供的公眾諮詢形式五花八門，但作為普通市民，我有意見想表達，卻不知道該從何入手。特區政府收集民意的途徑看似很多，但給我的感覺是很分散，令人無所適從。」

此外，政府官員的態度及思考模式亦很重要。要官員誠懇一點做公眾諮詢，比取得立法會夠票支持，難度高好多。我估計，這可能是政府捨難取易的做法，寧願花時間去游說議員，尤其是游說建制派議員支持政府，多於花時間面對公眾。我希望我的估計是不正確吧。做公眾諮詢，政官要有胸襟，隨時準備聽到反對聲音，而不是附和贊成的說話。」

(編號 16/女/中學生)

建立青年希望方面，隨著新政府對青年「三業」漸加關注，有青年參與者提到，雖然成效有待觀察，但認為這不失為一個好的開始，是切合青年的需要，能夠帶給青年希望。有參與者因此願意給新政府一個機會，認為特區政府應抓緊青年普遍對這方面有期望的契機，配合有效措施，加快落實有關政策。

「新一屆政府表示會關注青年的『三業』問題，並提出相關措施；這是切合社會現時普遍青年的需要。雖然未知成效，但既然青年普遍有這些訴求，而政府在建立績效方面向來有不錯的表現，特區政府應抓緊這個機會，加緊落實有關措施。這方面，我的態度是疑中留情，現階段不會過於苛求，願意給新政府一個機會。」

(編號 06/男/在職)

「新政府對青年『三業』問題著墨較多，帶給青年希望。既然如此，特區政府接下來的，就是想辦法有效地實踐。以房屋為例，特區政府應減少讓地產商參與政策，因為發展商是香港高樓價的始作俑者，政府不應向他們傾斜。特區政府應該讓更多企業參與公平投標，集合多方面的力量調整樓價。只要政府能夠做到這些，建立青年對政府的信任，不是難事。」

(編號 10/男/大學生)

政制發展方面，有青年參與者提到，青年與特區政府的信任關係，自雨傘運動之後出現急轉，並一直處於緊張狀態，這亦成為部分青年心底裡的一個癥結；認為特區政府需要正視香港社會政制發展議題。不然，表現上關係的修補，未能徹底解決兩者之間不信任的阻力。

有參與者補充，在普選議題上，政府官員與青年之間對話之門，近年一直關上，擔心如情況繼續，重建雙方信任關係之路愈來愈難，認為特區政府應盡快及保持與青年溝通。

「青年與特區政府的關係，在雨傘運動後，急遽下跌，之後一直處於緊張狀態。現階段，有關香港政制發展的議題停下來，表面上看似平靜。然而，我們心底裡其實很清楚關係癥結所在。香港政制發展原地踏步，問題一日未得到正視處理，一日仍會影響我們與特區政府的關係；表面的關係修補沒有作用。」

(編號 07/男/碩士課程 研究生)

「在普選爭議過程中，特區政府最初都願意安排會面，與青年保持對話。然而，之後一段長時間，特區政府關上對話之門，已沒有再安排問責官員與社會青年領袖公開對話了。時間過得愈久，雙方的隔膜會愈深，重建信任之路愈難。假如特區政府信任青年，我希望政府能夠保持與青年對話。」

(編號 18/女/中學生)

小結

綜合研究的實地青年意見調查及聚焦小組訪談結果，受訪青年重視社會存有官民信任基礎，認為有助落實政策；否則會帶來政府施政困難。有參與青年聚焦小組訪談青年亦提到，官民之間存有信任關係，能減低政策在推行過程中可能遇到的阻力，政策推行過程相對順暢。

然而，在受訪青年觀感中，近年特區政府與青年人之間的信任基礎非常薄弱，包括逾七成認為特區政府不信任青年人，另有逾六成受訪青年表示不信任特區政府。

而在各項有關特區政府的制度中，受訪青年最不信任的是選舉制度(43.6%)，其次是公眾諮詢制度(21.9%)。能力方面，受訪青年最不信任的，是特區政府掌握民意方面的能力(31.4%)，其次是與市民溝通的能力(28.2%)；該兩項能力，均與特區政府在聯繫市民方面有關，惟合共有接近六成(59.6%)受訪青年對此持不信任取態；這對香港社會官民互信的影響，值得關注。

至於受訪青年對所列舉多項有關特區政府主要工作範疇的信任度，有較多對特區政府「促進經濟發展」方面表示信任(58.5%)，其次是「維護法治精神」(50.1%)。相對而言，受訪青年對特區政府「推動民主發展」工作持信任的比例較少(22.9%)。

儘管如此，受訪青年對官民之間的信任基礎前景抱正面取態，包括高達八成多認為建立官民互信乃靠雙方的努力，亦認為可透過政府具體行動加以改善，包括政府聽取民意、推出惠民措施、改善行政立法關係、促進公眾參與，以及提高施政績效透明度等。

有參與聚焦小組訪談的青年亦表示，他們對新一屆政府的工作效率並沒有懷疑，加上新政府關注青年「三業」與「三政」問題，認為這些是切合青年的需要，期望政府能夠抓緊契機，盡快落實有關措施，重建市民及青年對特區政府的信任。

第五章 討論及建議

本章綜合文獻參考、525 名 15-34 歲實地青年意見調查數據、20 名青年聚焦小組訪談，以及 5 位專家與學者的訪問等資料，作出整理及分析，歸納值得討論的要點，闡述如後。

討 論

1. 官民信任基礎愈穩健，愈有利管治。但建立信任非朝夕或單一因素造成，且易受破壞。特區政府應把握各種有利建立市民信任的機會。

是項研究顯示，在 525 名實地青年意見調查結果中，近八成(79.1%)認為，官民缺乏互信是政府施政困難的主因之一。此外，三成半(35.0%)認為官民之間建立互信的最大意義，在於有利落實政策；另有近一成六(15.6%)認為能夠強化政府管治。

而在 175 名對特區政府信任度持正面取態的受訪青年，分別有逾三成半及兩成表示，他們會支持政府決策(36.6%)，或就政府決策提供意見(20.0%)，作為他們信任特區政府的回應。

信任是社會和睦與文明進步的基礎，亦是促進社會各持分者互動的寶貴資源。環顧世界各地，不少政府及國際組織等，多年來均透過不同渠道和機會，加強市民對政府的信任，當中較多採用的方法，包括展現施政績效、鼓勵市民參與，以及與市民保持有效溝通等。由此可反映官民信任關係的重要性，同時凸顯建立互信並非朝夕之事，亦難以歸納為單一原因，而是需要各方長時間努力凝聚。

建立官民信任關係，從來並不容易。特區政府成立 20 年以來，在這方面亦一直備受考驗，甚至經歷一段低谷期，至近月才稍有改善跡象。特區行政長官曾表示，加強市民對特區政府的信任，是現屆政府的施政重點。特區政府應繼續把握各種有利建立市民信任的機會，促進良好管治，而社會各界亦應攜手努力，珍惜和維護這寶貴但脆弱的社會資源。

2. 政府有效傳遞政策訊息及交代政策績效，是爭取市民認同最直接和最基本條件。就如何維繫政府施政水平及加強政策資訊有效發放，值得當局深思。

是項研究顯示，雖然近五成九(58.5%)受訪青年對特區政府「促進經濟發展」的工作抱信任取態，但表示不信任者亦佔四成(40.4%)；更有過半數(52.4%)對特區政府「改善民生福利」工作表示不信任。另有逾一成(11.6%)受訪者不信任特區政府制訂政策的能力。

此外，分別近三成二及兩成七受訪青年相信，如特區政府能夠推出惠民措施(31.8%)，或提高施政績效透明度(26.5%)，會有助當局爭取市民的信任；逾一成(10.9%)則認為政府可加強政策資訊的發放。

一個以民為本的政府，應該選擇與市民建立良好的信任關係，並採取主動和多管齊下的方法，促進互信；其中最基本做法，是持續透過有質素的政策，直接讓市民分享、或感受到政策成果對社會帶來的好處。

特區政府工作效率和表現，在多項國際排名上向來有不俗評價。不過，現今社會資訊膨脹及新媒體廣泛應用，政府慣常採用的政策資訊發放形式，例如以文字版本將整份文件數碼化存檔上載，尤其當政策涉及一些較複雜的概念時，要做到精簡易明，並期望有效傳遞資訊給市民，過程並不容易。同時，亦有機會造成市民在未掌握正確資訊下，誤解政府施政表現的情況。

此外，社會對公共服務水平的期望日增，各持分者參與社會意識上升，特區政府在當中需處理不同訴求或作出取捨，增添政府維持高效施政表現的難度。而一些與民生息息相關的深層次問題，例如房屋問題、社會流動、貧富差距，以及政制發展等，至今仍未妥善解決，社會積累不少怨氣；特區政府以施政表現建立市民信任方面，亦受到相當衝擊。

儘管如此，這不應成為特區政府持續努力爭取公眾信任的障礙。社會不斷發展，政府工作及涉獵的範圍不斷擴大，當局在努力維繫應有的公共服務質素和良好施政之餘，亦應加強政策資訊與施政績效管理，鞏固特區政府以優質政策，贏取市民信任。

3. 特區政府建立市民信任，主要的兩大挑戰包括掌握民意和社區聯繫工作能力不足。當局應積極檢視，並作出相應行動，轉危為機。

3.1 特區政府掌握民意表現未能凝聚信任，甚至引起猜疑。當局應加強民意收集渠道及採納民意的透明度，提升民意有效參與力度。

是項研究顯示，受訪青年對特區政府能力上最不信任的，是其掌握民意的能力，佔三成一(31.4%)，緊接著的是與市民溝通的能力，佔兩成八(28.2%)。近六成四(63.6%)受訪者認為，特區政府可透過聽取民意，以爭取市民的信任。

市民社會參與的意識提高，公眾對民意能夠在政策制訂過程中發揮影響的訴求亦不斷提升；部分受訪青年更視之為促進官民信任關係的重要舉措。目前，特區政府就某些措施或政策而提供給市民表達意見的渠道，主要是發表公眾諮詢文件，但文件分散存檔於不同部門，市民要尋找相關文件，並不容易。有參與是項研究聚焦小組訪談的青年表示，他們有意見欲主動提出，卻面對不知從何處入手的困難；特區政府在提供給市民主動表達意見方面，缺乏清晰路徑。

至於主要官員「落區」的安排，有接受是項研究訪問的學者認為，官員在這方面的資訊開放度不足夠，不少市民往往於官員「落區」後，從媒體報道中才得知有關時間及地方等資料；有參與聚焦小組訪談的青年更認為，官員「落區」對他們了解民情的效果不大。

就諮詢民意後的處理，有受訪學者認為，特區政府雖然在形式上提供公眾參與的渠道，但在民意吸納的交代方面，透明度不足。在目前沒有一套特定的評估或交代準則下，難免令公眾產生一種民意不受重視的觀感；而公眾對特區政府掌握民情的能力及信任，亦可能因此有所折扣。

由此觀之，特區政府掌握民意表現未能凝聚信任，而市民在當中所產生的失落感，以及對市民參與社會有可能造成的負面影響等，值得當局關注。特區政府若能開拓具透明度及有系統的渠道來收集及處理民意，從而提升民意參與度，縱使一些民意最終未被吸納，相信公眾仍能感受到他們有份參與，有利建立他們對政府的信任。

3.2 建立市民對政府有信任的氛圍，地區民政工作必不可少。但近年特區政府有關工作面對相當競爭，當局需檢視現時與地區之間的溝通成效。

要有效將政府政策或公共服務等推展到地區，以及政府能夠體察市民的需要和期望，從而在地區建立市民對政府有信任的氛圍，政府地區民政工作必不可少。不過，是次研究顯示，有參與聚焦小組訪談的青年對特區政府地區辦事處的工作認識不多。

此外，社會發展漸趨複雜，近年不同組織積極開拓地區網絡，包括增設工作辦事處，與地區居民保持恆常接觸、提供服務及掌握地區需要和意見，建立有系統的地區人脈與網絡關係等。上述種種，令人關注特區政府地區民政工作的成效，以及呈現不進則退的狀況。特區政府應檢視現時與地區之間溝通途徑的成效，加強政府在地區向市民闡釋政策、評估及向政府反映民意的功能，進一步發揮民政專員地區事務領導角色，強化及鞏固政府的地區工作。

4. 政策制訂過程是建立市民信任的重要階段。市民重視誠信、透明度和公眾參與等社會價值；當局應深思如何在制訂政策過程中融入有關元素。

是項研究顯示，近三成二(31.8%)受訪青年視誠信為最能夠增加市民對政府信任的價值元素；另有一成多則認為政策透明度(18.1%)及公眾參與(12.8%)等元素最有幫助。

隨著社會進步，一些社會價值元素如誠信廉潔、公平公義及公眾參與等，漸受市民重視；如政府政策所追求的價值能與社會相符，政策會相對容易受到認同。

此外，政策由構思、商議，以至落實，往往需要經過一段頗長時間才有機會見成效。如政府能在政策制訂過程中，加強一些公眾關注的社會價值元素，儘管成效未即時可見，相信亦有助提升市民對政策的支持。

香港作為文明進步的社會，市民重視政府在政策制訂過程中，或在一些重要社會議題上，能否展現上述社會價值元素；對於這些漸受公眾重視的社會價值，特區政府應多加關注和掌握，同時透過不同渠道，主動向公眾清楚說明當局工作面對的困難或利弊，回應市民的期望與訴求。

5. 新生代對特區政府的信任，有其特殊性，包括對青年與政府互信觀感不佳，而教育、民生政策及政制發展等情況，與他們的期望存在相當落差。特區政府若能切實解決積累的青年問題，發揮青年參與社會的積極角色，將有助疏導及消除疑慮。

是項研究顯示，在逾七成(70.8%)受訪青年觀感中，認為特區政府不信任新生代。逾六成三(63.4%)受訪青年亦表示，他們不信任特區政府。而存在不信任所帶來的影響，包括他們會質疑政府決策(37.5%)、計劃移民(31.6%)，以及參與抗爭活動(21.3%)等。

有參與聚焦小組訪談的青年提到一些議題，影響他們對特區政府的信任，包括認為政府的教育政策令他們成為失敗者、在政制發展問題上關上與青年對話之門，以及沒有公平給予不同背景青年表達意見的機會等。有參與者更視政制問題為他們與特區政府關係上的一個心結。

儘管如此，四成六(46.3%)受訪青年表示，特區政府委任更多青年加入政府諮詢及法定組織的措施，增加了他們對特區政府的信任。而從媒體報道，青年在特區政府近月推出的「委員自薦試行計劃」招募過程中反應理想，在一定程度上亦反映部分青年對社會參與的明顯意願。

一些市民，尤其新生代對香港民主發展有一定訴求；回歸以來，社會各界努力尋求共識，推動本港政制發展。惟近年政制爭議不斷，社會議題容易變得政治化，凝聚共識不易。由此亦影響部分市民對特區政府推動政制發展的評價，並有機會動搖他們對當局有關工作的信任。

青年參與，能為社會持續發展注入動力；社會需開放更多有助增加青年歷練的機會。但青年對他們近年與特區政府互信的觀感不佳，新生代所面對的自身發展問題亦不輕。如青年的不滿無法得到疏導，將令青年與特區政府之間的距離愈拉愈遠，重建兩者互信基礎之路更見困難。

特區新一屆政府處於開局階段，應抓緊青年對新政府取態較正面的契機，正視並切實解決他們長期積累的問題；相信在一定程度上有助重建及爭取青年的信任。

6. 行政與立法機關的關係近年張力不斷加大，窒礙雙方發揮應有職能。兩者需盡最大努力，爭取市民對行政立法有效各司其職的信任。

調查發現，逾三成(31.2%)受訪青年認為，特區政府可透過改善行政立法關係，以爭取市民對政府的信任。

在香港憲制框架下，行政與立法機關各有其重要職能，包括特區政府有擬定並提交法案、議案及附屬法規的職權，立法機關可要求修改或否決。行政與立法機關在上述互相配合與制衡的關係上，各司其職。

然而，過去幾年，行政立法關係持續惡化，嚴重影響兩者發揮應有職能與工作表現，民生事務在多方面亦受到不同程度影響。有關情況，部分緣於制度因素使然，部分涉及人為因素。惟在維護社會整體利益的大前提下，雙方均有責任及需盡最大努力，避免這原有的制衡關係，發展至不必要的敵對狀態。

建立信任關係，多方努力總比單靠一方之力更見成效；行政與立法機關關係亦如此。不少受訪青年視改善行政立法關係，為特區政府爭取市民信任的其中重要出路。特區政府作為行政機關，應做好政策研究工作，包括具透明度的諮詢、廣聽民意及平衡各方利益等，並主動釋出善意，尊重立法會內不同政見和陣營，同時顯示特區政府重視立法會作為施政的夥伴。這些，相信有助提升市民對特區政府與民共議的觀感。

而立法會作為民意代表機關，應保持理性討論的議會文化，透過具質素的議政水平，鞏固其以理服人的形象，發揮立法會代表市民監察政府的功能。相信在行政與立法機關願意努力維繫這互相配合與制衡的關係時，儘管雙方在各項議題上立場有別，仍可以無損彼此尊重，減少不必要的猜疑；相信這也是市民樂見的行政與立法關係。

建 議

基於上述研究結果及討論要點，可見建立市民信任、以至鞏固官民互信基礎，對政府有效管治甚具意義。當中政府的主動性，通過多管齊下方法，包括提升績效透明度、加強政策中社會價值元素、有效掌握民意，以及強化與地區聯繫等，尤為重要。循營造有利於建立市民對政府信任，以及加強信任觀感的方向，我們認為值得考慮如下建議：

1. 各政策局進行年度施政績效匯報。

研究反映政府以施政績效，直接讓市民感受到當中成果，是贏取市民對政府能力信任的最基本條件。社會對公共服務質量訴求日增，特區政府工作及涉獵的範圍不斷擴大，政府以傳統文件式交代工作進度，在現今資訊膨脹社會中，市民未必容易消化，亦不利政府向市民有效傳遞相關訊息。

因此建議特區政府各政策局進行年度施政績效匯報，由各政策局長向公眾重點講述局方工作進度及政策成果，加強政府施政績效向外發放的透明度和影響力，同時方便市民理解政策局的工作進展。

此外，參考海外經驗，研究亦建議政府官員善用多元形式發放績效資訊，增加與市民互動的空間，促進政策訊息的有效傳遞及可讀性；此舉相信有助鞏固特區政府以政策成果建立市民信任的基礎。

2. 檢視並強化政府與地區溝通的成效。

政府如要有效體察市民的需要和期望，以及在社會中建立市民對政府有信任的氛圍，有效的地區民政事務工作不可或缺。而民政事務專員在當中擔當的橋樑角色，更是關鍵。隨著近年各組織積極發展地區網絡，特區政府有關工作面對更大競爭。

研究建議當局檢視政府與地區市民之間溝通途徑的成效，包括強化民政事務專員作為政府與地區的重要聯繫人，發揮專員向地區闡釋政策、搜集、評估及向政府反映市民意見的職能，以拉近官民距離。

參考海外經驗，研究亦建議當局以創新手法，開拓及發展地區民政工作和服務，包括於每區設立民政事務專員外展服務站，主動接觸市民及收集社區民情等，並將所收集的意見進行整合、分析及匯報，強化地區聯繫工作。

3. 加強推廣施政的社會價值元素。

市民重視社會價值，例如公眾參與、公平公義、政策透明度及廉潔誠信等。如政府能夠加強施政中有關社會價值元素部分，並清楚向市民說明政府在有關方面的工作，將有助提升市民對施政的支持度，或凝聚市民對政府的信任。

特區政府向來有製作宣傳短片(**API**)，向市民推廣公民責任、愛護環境、道路安全，以及與公眾利益息息相關的法例修訂等訊息，部分短片更於本地或外海奪得獎項。

研究建議當局善用現有資源，製作以社會價值元素為題材的短片，向公眾說明當局在施政中包含有關價值元素的情況，增加政策的感染力，提升市民對施政的認同感。

此外，新媒體不斷發展，特區政府政策推廣與表達手法亦應靈活和與時並進。參考海外經驗，研究建議特區政府投放資源，主動及持續學習如何善用新媒體，例如透過短片及社交媒體平台，一方面強化政府施政的解說效果，另一方面促進特區政府靈活及適時的與民溝通策略。

4. 設立一站式的公眾諮詢網站。

公眾對民意能夠在政策制訂中發揮影響力有訴求，部分青年更視之為有助促進政府建立市民信任的重要舉措。目前，特區政府公眾諮詢文件及相關報告，分散存檔於不同部門，市民要尋找有關文件，或欲就個別議題主動提出意見，門路不清，容易打消市民這方面的動力，甚至影響他們對特區政府掌握民意能力及信任的觀感。

參考海外經驗，研究建議特區政府善用科技網絡元素，設立單一和專門的公眾諮詢網站，作為特區政府進行公眾諮詢及民意收集的統一界面。網站亦應清楚提供幾方面的資料，包括當局處理意見的進度、政策吸納民意的情況，以至主要官員「落區」時間表等。

5. 切實解決青年自身問題。

青年一方面重視官民之間的互信關係，但另一方面對目前青年與特區政府互信觀感不佳。與此同時，青年自身面對的問題，例如升學途徑、就業機會、住屋問題，以及社會參與等，至今仍然困擾他們。

新一屆政府現處於開局階段，表示重視青年「三業」及「三政」問題；研究建議特區政府抓緊當前青年對參與社會的熱誠，加大力度，切實解決青年長期積累的問題，並與青年保持有效溝通，凸顯特區政府對新生代的重視和信任，消除他們的疑慮，重建他們對政府的希望和信心。

參考資料

- 中華人民共和國國務院新聞辦公室。2014。《“一國兩制”在香港特別行政區的實踐》白皮書。
- 太陽日報。2012年1月10日。「政壇：小氣候：民政專員走人地區不歡送」。
- 文匯報。2016年12月19日。「港貧富懸殊 全球第11」。
- 民政事務總署網頁。
http://www.had.gov.hk/tc/about_us/welcome_message/welcome.htm
- 立法會。2013。《2013年撥款條例草案》。
- 立法會。2015。《2015年撥款條例草案》。
- 立法會。2016。《2016年撥款條例草案》。
- 立法會。2017。《2017年撥款條例草案》。
- 立法會秘書處。2015年1月。「香港社會流動」研究簡報。
- 立法會秘書處。2016年6月。「人力調查為香港帶來的挑戰」研究簡報。
- 立法會秘書處。2017年10月。數據透視。
- 全國人民代表大會常務委員會。2007年12月。《全國人民代表大會常務委員會關於香港特別行政區2012年行政長官和立法會產生辦法及有關普選問題的決定》。
- 全國人民代表大會常務委員會。2014年8月。《全國人民代表大會常務委員會關於香港特別行政區行政長官普選問題和2016年立法會產生辦法的決定》。
- 成報。2017年6月9日。「港堅尼系數升至44年新高 富窮住戶月入中位數相差44倍」。
- 百度百科信任理論。
- 行政長官2017年7月5日出席立法會行政長官答問會的答問全文。
- 行政長官2017年施政報告演辭全文。
- 行政長官出席地方行政高峰會致詞全文。2008。
- 李硯忠。2007。政府信任：一個值得關注的政治學問題。《中國黨政干部論壇》。2007年第4期。
- 明報。2016年3月10日。「時事議題：功能組別廢存爭議」。
- 明報。2017年6月10日。「港貧富差距45年最懸殊 羅志光：未來需從工資水平改善不均」。
- 明報。2017年6月28日。「港是公平社會」認同者大跌 七成人盼富人多交稅 學者促改稅制。
- 明報。2017年12月4日。「青年委員自薦 百人爭一名額」。
- 政制及內地事務局。《進一步發展政治委任制度報告書》。2007年10月。
- 政府統計處。2016。「主題性住戶統計調查第60號報告書」。
- 政府統計處。2017。《綜合住戶統計調查按季統計報告表9.4A》。
- 政府統計處。2017。「2016年人口普查《主題性報告：香港的住戶收入分布》」。

政府統計處。參與公共事務的情況。
政府新聞公報。2014年5月22日。
政府新聞公報。2017年6月1日。
政府新聞公報。2017年10月31日。
政府新聞處網頁。<https://www.isd.gov.hk/chi/>
英國政府網頁。
https://www.gov.uk/government/publications?publication_filter_option=consultations
香港大學民意研究計劃網頁。
香港中文大學香港亞太研究所網頁。
香港房屋委員會網頁。
香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「誰願意參與公共事務？」研究報告。2015年9月。
香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「青年看公眾諮詢的不足與障礙」研究報告。2016年1月。
香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「青年看立法會的職能與運作」研究報告。2016年5月。
香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「青年對公務員及其所面對挑戰的意見」研究報告。2016年10月。
香港青年協會。青年創研庫管治與政制研究系列「青年對政治委任官員的期望」研究報告。2017年2月。
香港便覽。2015年12月。
香港特別行政區第四屆政府五年任期施政匯報。
香港理工大學香港中學生發展研究。2017。
香港集思會。2015年4月。「香港年青人的處境和訴求研究」。
差餉物業估價署。《私人住宅各類單位租金指數》。
差餉物業估價署。《私人住宅-類單位售價指數（全港）》。
特區政府。優質公共服務網頁。
特區政府行政長官施政報告。各年。
智庫百科西美爾的信任理論。
瑞士洛桑國際管理發展學院。2017。《2017年世界競爭力年報》。
經濟日報。2010年5月5日。陳財喜。中西區區議員。「地區『小特首』無權改革無期」。
聯合國秘書長發言。2007。
<https://publicadministration.un.org/en/7thglobalforum>
蘋果日報。2014年12月19日。「中大民調推算120萬人曾參與佔領運動」。
蘋果日報。2017年6月9日。「本港堅尼系數新高 貧富懸殊45年最勁 月入中位相差44倍」。
Advanced Learning Institute. <https://www.aliconferences.com/events/visual-communications-government/>
Australian Government. Department of Prime Minister and Cabinet. <https://www.pmc.gov.au/who-we-are/the-department>

- Bertucci, G. and A. Alberti. "Globalization and the Role of the State: Challenges and Perspectives," in *Reinventing Government for the Twenty-First Century; State Capacity in a Globalizing Society*. D.A. Rondinelli and S. Cheema (eds.) Bloomfield, Conn.: Kumarian Press, 2003.
- Blinds, Peri K. (2006). *BUILDING TRUST IN GOVERNMENT IN THE TWENTY-FIRST CENTURY: Review of Literature and Emerging Issues*.
- Bouckaert, Geert. (2001). University of Leuven, Steven Van de Walle, University of Leuven. ResearchGate. *Government Performance and Trust in Government*.
- Channel Newsasia, Singapore.
<http://www.channelnewsasia.com/news/technology/fake-news-propaganda-and-the-internet-how-trust-is-being-broken-9389932>
- Cheema, G. Shabbir. (2007). *Building trust in government: An introduction*.
- Christensen and Lægheid. (2002). *Trust in Government – the Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography*.
- Demographia. (2017). *The 13th Annual Demographia International Housing Affordability Survey: 2017*. <http://www.demographia.com/dhi.pdf>
- Edelman Trust Barometer Global Report 2017.
- European Commission. (2017). *European Conference on the future EU Youth Strategy*. Report.
- Fraser Institute. 2017. <https://www.fraserinstitute.org/studies/economic-freedom>
- Gallup World Poll. www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx
- Global Finance Magazine. 2017. <https://www.gfmag.com/global-data/economic-data/richest-countries-in-the-world?page=12>
- Government of Canada. *Twenty-Fourth Annual Report to the Prime Minister on the Public Service*. 2017. <https://www.canada.ca/en/privy-council/corporate/clerk/publications/2017-annual-report-landing-page/report.html#toc0>
- Institute of Politics. Harvard Kennedy School. 2010.
http://iop.harvard.edu/sites/default/files_new/100307_IOP_Spring_2010_Topline.pdf
- Institute of Politics. Harvard Kennedy School. 2017.
http://iop.harvard.edu/sites/default/files/content/docs/170420_Harvard%20IOP%20Spring%20Topline.pdf
- Luhmann, N. *Trust and power*. Chicester: John Wiley & Sons: 1979.
- Miller, AH and Listhaug, O. (1990). *Political Parties and Confidence in Government: A Comparison of Norway, Sweden and the United States*. Br. J. Polit. Sci.
- Ocampo, J. A. "Congratulatory Message," *The Regional Forum on Reinventing Government in Asia*. Seoul, Korea: United Nations Department of Economic and Social Affairs and the Ministry of Government Administration and Home Affairs, Republic of Korea, 6-8 September 2006.
- OECD. (2000). *Building Public Trust: Ethics Measures in OECD Countries*.
- OECD. (2013). *Government at the Glance 2013*.
- OECD. (2016). *Government at the Glance 2016*.
- OECD. (March 2017). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*.
- OECD. (July 2017). *Government at a Glance 2017*.
- OECD. <http://www.oecd.org/gov/trust-in-government.htm>

- Oxford Advanced Learner's English-Chinese Dictionary. 2004.
- Pew Research Centre. 2016. <http://www.journalism.org/2016/12/15/many-americans-believe-fake-news-is-sowing-confusion/>
- POLITICAL & ECONOMIC RISK CONSULTANCY LTD. (2016).
<http://www.asiarisk.com/subscribe/exsum1.pdf>
- Shaw, Robert B. (1997). *Trust in the Balance: Building Successful Organisations on Results, Integrity, and Concern*.
- Simmel, G. (1900). *The Philosophy of Money*.
- Simmel, G. (1908). *Sociology: Investigations on the Forms of Sociation*.
- Singapore Government. Public Service Division. <https://www.psd.gov.sg/what-we-do/ps21-building-a-future-ready-public-service>
- Singapore Government. Challenge.
[https://www.challenge.gov.sg/print/feature/the-he\(art\)-of-designing-policies](https://www.challenge.gov.sg/print/feature/the-he(art)-of-designing-policies)
- Sztompka, P. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge University Press. 1999.
Retrieved from Geert Bouckaert & Steven Van de Walle. (2001).
Government Performance and Trust.
- The Global Forum on Reinventing Government.
<https://publicadministration.un.org/zh/globalforum>
- The Global Open Data Index. <https://index.okfn.org/place/>
- The Government & Public Sector Practice.
<https://www.wpp.com/govtpractice/about-us/>
- The Guardian. 2017.
<https://www.theguardian.com/technology/2017/jan/17/governments-struggling-to-retain-trust-of-citizens-global-survey-finds>
- Transparency International 2015.
https://www.transparency.org/whatwedo/publication/cpi_2015
- Transparency International 2016.
https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016
- Trend Micro, *The Fake News Machine: How Propagandists Abuse the Internet and Manipulate the Public*.
- United Nations. (2015). *Strengthening innovation, prioritization, informed decision-making and the integration of policy development processes for enhanced impact*.
- Wheeless, L.R. and Grotz, J. (1977). *The Measurement of Trust and Its Relationship to Self-Disclosure*. *Human Communication Research* 3
- World Bank. (2010). *Results, Performance Budgeting and Trust in Government*.
- World Justice Project.
- Wright, Teresa. (2007). *Road Blocks on the Way to Democratic Change in Contemporary China*. *East West Centre Observer*, Fall.
- Yankelovich, Daniel. (1974). *A Crisis of Moral Legitimacy*.

香港青年協會 青年研究中心
青年創研庫
「管治與政制」研究系列
如何建立公眾對政府的信任
問卷調查

調查對象：15-34 歲青年

樣本數目：525

調查方法：實地青年意見調查

調查日期：2017 年 11 月上旬

題目範疇

範疇	題目
1. 對信任的理解	V02 ~ V05
2. 對特區政府的評價	V06 ~ V18
3. 個人與特區政府的信任關係	V19 ~ V22
4. 改善方法	V22
5. 個人基本資料	V23 ~ V26

簡介

香港青年協會正就市民與政府之間嘅信任關係搜集意見，現誠意邀請你給予協助，填答本問卷。

問卷只需 10 分鐘完成。你所提供嘅資料會絕對保密，只供本研究分析用途。

如有任何問題，請聯絡香港青年協會研究中心：3755 7022/
yr@hkfyg.org.hk

第 1 部份 選出被訪者

[V01] 為確定你係合適嘅被訪者，請你提供你嘅年齡資料：
_____ (足實數) (非 15-34 歲 → “問卷完成”)

第 2 部份 問卷內容

2.1 對信任的理解 [V02- V05]

[V02] 你認為以下邊一項元素，於增加市民對政府嘅信任最有幫助？
(選項 1-8)(只選一項)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 廉潔 | 7. 其他 (請註明) |
| 2. 誠信 | 8. 沒有 |
| 3. 有公眾參與 | 9. 不知/難講 |
| 4. 政策有透明度 | |
| 5. 市民與政府有互動 | |
| 6. 政府處事公平公正 | |

[V03] 你認為市民與政府之間能夠建立互信，最大嘅意義係乜？
(選項 1-8)(只選一項)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 強化政府管治 | 7. 其他 (請註明) |
| 2. 有利落實政策 | 8. 沒有 |
| 3. 鼓勵政策創新 | 9. 不知/難講 |
| 4. 提升公眾參與 | |
| 5. 推動社會持續發展 | |
| 6. 有效運用公共資源 | |

請問你同唔同意以下嘅說法？

		1. 非常 同意	2. 頗同意	3. 頗不 同意	4. 非常 不同意	5. 不知/難 講
[V04]	市民與政府之間缺乏互信，係政府施政困難嘅主因之一。					
[V05]	建立市民與政府之間嘅互信，雙方都有責任。					

2.2 對特區政府的評價 [V06- V16]

[V06] 你最信任特區政府那一方面嘅能力？(選項 1-8)(只選一項)

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 行政能力 | 7. 其他 (請註明) |
| 2. 公共理財能力 | 8. 沒有 |
| 3. 制訂政策能力 | 9. 不知/難講 |
| 4. 執行政策能力 | |
| 5. 掌握民意能力 | |
| 6. 與市民溝通能力 | |

[V07] 你最不信任特區政府那一方面嘅能力？(選項 1-8)(只選一項)

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 行政能力 | 7. 其他 (請註明) |
| 2. 公共理財能力 | 8. 沒有 |
| 3. 制訂政策能力 | 9. 不知/難講 |
| 4. 執行政策能力 | |
| 5. 掌握民意能力 | |
| 6. 與市民溝通能力 | |

[V08] 你最信任特區政府那一方面嘅制度？(選項 1-9)(只選一項)

- | | |
|----------------|-------------|
| 1. 司法制度 | 8. 其他 (請註明) |
| 2. 審計制度 | 9. 沒有 |
| 3. 選舉制度 | 10. 不知/難講 |
| 4. 公務員制度 | |
| 5. 公眾諮詢制度 | |
| 6. 主要官員委任制度 | |
| 7. 諮詢及法定組織委任制度 | |

[V09] 你最不信任特區政府那一方面嘅制度？(選項 1-9)(只選一項)

- | | |
|----------------|-------------|
| 1. 司法制度 | 8. 其他 (請註明) |
| 2. 審計制度 | 9. 沒有 |
| 3. 選舉制度 | 10. 不知/難講 |
| 4. 公務員制度 | |
| 5. 公眾諮詢制度 | |
| 6. 主要官員委任制度 | |
| 7. 諮詢及法定組織委任制度 | |

06 對於特區政府近來作出或提出以下嘅措施，你對特區政府嘅信任，係增加左、減少左、不受影響，定係未聽過有關安排？

		1. 增加	2. 減少	3. 不受 影響	4. 未聽過	5. 不知/ 難講
[V10]	主要官員增加落區探訪					
[V11]	行政長官增加出席立法會回答提問					
[V12]	委任更多青年加入政府諮詢及法定組織					

你對特區政府響以下幾方面，抱有幾大信任度？

		1. 非常 信任	2. 頗 信任	3. 頗不 信任	4. 非常 不信任	5. 不知/ 難講
[V13]	保障言論自由					
[V14]	維護法治精神					
[V15]	改善民生福利					
[V16]	促進經濟發展					
[V17]	推動民主發展					
[V18]	維護公平公正					

2.3 個人與特區政府的信任關係 [V19- V22]

[V19] 整體而言，你對特區政府有幾信任？

1. 非常信任 (答 V20)
2. 頗信任 (答 V20)
3. 頗不信任 (答 V21)
4. 非常不信任 (答 V21)
5. 不知/難講 (答 V22)

[V20] (於 V19 表示「信任」者回答) 當你對特區政府信任時，你會出現以下邊啲行動或想法？(選項 1-9) (可選多項) (答 V22)

1. 留港發展
2. 支持政府決策
3. 參與公眾諮詢
4. 與主要官員溝通
5. 就政府決策給意見
6. 加入政府問責團隊
7. 加入政府諮詢及法定組織
8. 其他 (請註明)
9. 沒有
10. 不知/難講

[V21] (於 V19 表示「不信任」者回答) 當你對特區政府不信任時，你會出現以下邊啲行動或想法？(選項 1-9) (可選多項) (答 V22)

1. 計劃移民
2. 質疑政府決策
3. 參與抗爭活動
4. 不會生育下一代
5. 透過不同渠道發聲
6. 拒絕就政府政策給意見
7. 拒絕加入政府諮詢及法定組織
8. 其他 (請註明)
9. 沒有
10. 不知/難講

[V22] 整體而言，你覺得特區政府對青年人有多少信任？

- | | |
|----------|----------|
| 1. 非常信任 | 5. 不知/難講 |
| 2. 頗信任 | |
| 3. 頗不信任 | |
| 4. 非常不信任 | |

2.4 改善方法 [V23]

[V23] 你認為特區政府可以做啲乜，以爭取市民嘅信任？(選項 1-11)
(最多三項)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 聽取民意 | 10. 其他 (請註明) |
| 2. 改善行政立法關係 | 11. 沒有 |
| 3. 投資大型基礎建設 | 12. 不知/難講 |
| 4. 刺激經濟保障就業 | |
| 5. 推出惠民措施 | |
| 6. 促進公眾參與 | |
| 7. 推動政制發展 | |
| 8. 加強政策資訊發放 | |
| 9. 提高施政績效透明度 | |

2.5 個人基本資料 [V24- V26]

[V24] 性別

1. 男
2. 女

[V25] 教育程度

- | | |
|--------------------|------------|
| 1. 初中 (中一至中三) | 4. 大學學位或以上 |
| 2. 高中 (中四至中七，包括毅進) | 5. 不知/難講 |
| 3. 專上非學位 | |

[V26] 職業

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1. 經理及行政級人員 | 8. 非技術工人 |
| 2. 專業人員 | 9. 學生 |
| 3. 輔助專業人員 | 10. 料理家務者 |
| 4. 文書支援人員 | 11. 待業、失業，及其他非在職者 |
| 5. 服務工作及銷售人員 | 12. 其他，請註明：_____ |
| 6. 工藝及有關人員 | |
| 7. 機台及機器操作員及裝配員 | |

-- 問卷完 --

香港青年協會

The Hong Kong Federation of Youth Groups

香港青年協會 hkfyg.org.hk | m21.hk

香港青年協會(簡稱青協)於 1960 年成立，是香港最具規模的青年服務機構。隨著社會不斷轉變，青年所面對的機遇和挑戰時有不同，而青協一直不離不棄，關愛青年並陪伴他們一同成長。本著以青年為本的精神，我們透過專業服務和多元化活動，培育年青一代發揮潛能，為社會貢獻所長。至今每年使用我們服務的人次近 600 萬。在社會各界支持下，我們全港設有 70 多個服務單位，全面支援青年人的需要，並提供學習、交流和發揮創意的平台。此外，青協登記會員人數已達 46 萬；而為推動青年發揮互助精神、實踐公民責任的青年義工網絡，亦有逾 20 萬登記義工。在「青協·有您需要」的信念下，我們致力拓展 12 項核心服務，全面回應青年的需要，並為他們提供適切服務，包括：青年空間、M21 媒體服務、就業支援、邊青服務、輔導服務、家長服務、領袖培訓、義工服務、教育服務、創意交流、文康體藝及研究出版。

青年研究中心

Youth Research Centre

yrcc.hkfyg.org.hk

資訊科技發展一日千里，新思維和新事物不斷湧現。在知識型經濟社會下，實證和數據分析尤其重要，研究工作亦需以此為根基。青協青年研究中心一直不遺餘力，以期在急速轉變的社會中，加深認識青年的處境和需要。

青協青年研究中心於 1993 年成立，過去 20 多年間，持續進行有系統和科學性的青年研究，至今已完成超過 350 項研究報告，為香港制定青年政策和策劃青年服務，提供重要參考。現時主要研究工作亦包括《青年研究學報》和《香港青年趨勢分析》系列等。

為進一步強化研究領域和青年參與，中心於 2015 年特別成立青年創研庫，以青年角度分析社會問題、表達意見，冀為香港未來發展建言獻策。2015-2017 年間，創研庫共完成 24 項研究報告。

青年創研庫

Youth I.D.E.A.S.

青協青年研究中心於 2015 年成立青年創研庫，是本港一個屬於青年的智庫。

新一屆(2017-2019 年度) 青年創研庫由 75 位專業才俊、青年創業家與大專學生組成。他們大部份均曾參與青協領袖發展中心的訓練課程。此外，八位專家、學者亦應邀擔任成員的顧問導師，就各項研究提供寶貴意見。

青年創研庫是年輕人一個獨特的意見交流平台。他們就著青年關心和有助香港持續發展的社會議題或政策，探討解決對策和可行方案。

青年創研庫持續與青年研究中心攜手，定期發表研究報告。四項專題研究系列包括：（一）經濟與就業；（二）管治與政制；（三）教育與創新；及（四）社會與民生。

研究報告一覽 2015-2017

系列 Serial No.	主題 Titles
YI001	人盡其才——如何開拓青年就業出路 The Opportunities of Vocational Training for Youth Employment
YI002	年輕一代可以為高齡社會做什麼？ What can the Younger Generation Do for an Aged Society?
YI003	誰願意參與公共事務？ Who is Willing to Take up Positions in Public Affairs?
YI004	促進青年參與創新科技的障礙與對策 Encouraging Young People to Participate in Innovation and Technology Development
YI005	如何促進科技創業的發展條件 Enhancing the Conditions for Technology Start-ups
YI006	輸入人才的機遇及影響 Attracting Talents to Hong Kong: Impact and Opportunities
YI007	青年看公眾諮詢的不足與障礙 Young People's Perception on Public Consultations
YI008	「翻轉教室」有助提升香港學生自主學習？ Do "Flipped Classrooms" Motivate Students to Learn?
YI009	香港擔任「超級聯繫人」的挑戰與機遇 Challenges and Opportunities: Hong Kong's Role as a Super-Connector
YI010	年輕一代為何出現悲觀情緒 What Makes Young People Feel Negative
YI011	青年看立法會的職能與運作 Young People's Views on the Roles and Functions of the Legislative Council
YI012	青年對持續進修的取態 Young People's Views on Continuous Learning
YI013	多元發展香港旅遊業 Diversifying Hong Kong's Attractions to Boost Tourism
YI014	少數族裔人士在港生活的困境 Challenges Faced by Ethnic Minorities in Hong Kong
YI015	青年對公務員及其所面對挑戰的意見 Young People's Views on Civil Servant Challenges
YI016	中學生對體育教育的意見和取態 Attitude of Secondary Students on Physical Education
YI017	新生代的彈性就業模式 Flexible Employment of Today's Youth
YI018	青年對香港城市規劃的願景 Young people's Views on "Hong Kong 2030+"
YI019	青年對政治委任官員的期望 Young People's Views on the Performance of Political Appointments
YI020	小學創科教育的狀況與啟示 STEM Education in Primary Schools
YI021	香港創意工藝產業化的發展挑戰與機遇 Challenges and Opportunities Facing the Development of Creative Craftsmanship in Hong Kong
YI022	青少年如何處理壓力 How Young People Cope with Stress
YI023	香港青年看社會團結 Young People's Views on Togetherness
YI024	高中學生對「休學年」的取態 Views of Senior Secondary Students on Taking a Gap in Their Studies

The Hong Kong Federation of Youth Groups 香港青年協會
Donation / Sponsorship Form 捐款表格

Please tick (✓) boxes as appropriate 請於合適選項格內，加上“✓”：

I / My organisation am / is interested in donating HK\$ _____ to HKFYG by :
本人 / 本機構願意捐助港幣 _____ 元予「青協」。

Crossed cheque made payable to "The Hong Kong Federation of Youth Groups".
Cheque No. 支票號碼： _____ (劃線支票抬頭祈付：香港青年協會)
Please send the cheque together with this form by post to the ✕address below.
請將劃線支票連同捐款表格，郵寄至下列地址✕。

Direct transfer to the Hang Seng Bank, account name : "The Hong Kong Federation of Youth Groups"
account number : 773-027743-001
Please send the bank's receipt together with this form to the Partnership and Resource Development Office by fax (3755 7155), by email (partnership@hkfyg.org.hk) or by post to the ✕address below.
存款予本會恒生銀行賬戶(號碼：773-027743-001)，並將銀行存款證明連同捐款表格以傳真(3755 7155)、電郵 (partnership@hkfyg.org.hk) 或郵寄至下列地址✕。

PPS Payment
Registered users of PPS can donate to the Federation via a tone phone or the Internet. The merchant code for The Hong Kong Federation of Youth Groups is 9345. For further details, please feel free to call the Partnership and Resource Development Office at 3755 7103.
繳費靈登記用戶，可透過繳費靈服務捐款予香港青年協會，本會登記商戶編號：9345。詳情請致電 3755 7103 香港青年協會「伙伴及資源拓展組」查詢。

<input type="checkbox"/> Credit Card	<input type="checkbox"/> VISA	<input type="checkbox"/> MasterCard	
One-off Donation 一次過捐款	or	Regular Monthly Donation 每月捐款	
HK\$港幣 _____	或	HK\$港幣 _____	
Card Number 信用卡號碼：		Valid Through 信用卡有效期：	
_____		_____ MM 月 _____ YY 年	
Name of Card Holder 持卡人姓名：		Signature of Card Holder 持卡人簽署：	
_____		_____	

Name of Donor 捐款人姓名： _____

Name of Sponsoring Organisation 贊助機構名稱： _____

Name of Contact Person 聯絡人： _____

Tel No. 聯絡電話： _____ Fax No. 傳真號碼： _____ Email 電郵： _____

Correspondence Address 地址： _____

Name of Receipt 收據抬頭： _____

Receipts will be issued for all donations over HK\$100 and are tax-deductible.
所有港幣 100 元或以上捐款，將獲發收據作申請扣稅之用。

Please send this donation/sponsorship form with your crossed cheque/the bank's receipt to :
捐款表格、劃線支票/銀行存款證明，敬請寄回：

✕ Partnership and Resource Development Office, The Hong Kong Federation of Youth Groups,
21/F, The Hong Kong Federation of Youth Groups Building, 21 Pak Fuk Road, North Point, Hong Kong
香港北角百福道 21 號香港青年協會大廈 21 樓 香港青年協會「伙伴及資源拓展組」