



三角洲輸水系統專案監察專員計劃概覽

一、簡介

本計劃旨在設立監察專員辦事處，以作為當地三角洲居民、商家、社區成員、環境正義 (Environmental Justice, EJ) 社區、地方機構及部落的資源中心，從而 (1) 確保施工相關的疑慮或申訴能得到有效、公平的處理，並維持專案的透明度；(2) 推動投訴解決流程的精簡化；以及 (3) 給予當地社區成員信心，讓他們相信施工相關的問題與疑慮能在可行範圍內獲得快速且公平的處理與解決。監察專員將與施工及溝通團隊合作，確保積極響應公眾資訊需求並保持社區意識，以規避並盡可能減少地方上的不便、突發狀況或誤解。監察專員也將協助社區與有權快速調查並解決問題的工作人員進行聯絡。

使命：

透過確保及時且明確的溝通、推動解決疑慮，以及對申訴解決流程進行審查，促進三角洲輸水系統專案實施過程中的公平與問責制的施行。

預期成果：

由監察專員統籌，透明且責任明確的施工專案將解決居民、商家、其他社區成員、EJ社區、地方機構及部落的需求，從而盡可能減少衝突、建立解決疑慮與申訴的平台，並在利益相關方之間建立信任。

範疇與時機：

監察專員辦事處的工作將聚焦於社區影響、環境問題，以及EJ社區與部落的具體需求。預計監察專員計劃將於計劃許可與初步設計的最後階段啟動，以便在實施之初即可投入運作。監察專員辦事處將於施工開始前設立並全面啟用，確保辦事處對外開放、清晰可見、便於使用，並具備完善功能。

主要特點：

- 監察專員將與領導層對接，並參與計劃規劃與執行的高層決策，確保全面掌握計劃並維持流暢的溝通。
- 監察專員將與施工聯絡人及承包商緊密合作，對投訴與疑慮進行鑒別分類。
- 監察專員亦將與專案溝通團隊緊密合作，
- 確保對外資訊的一致性。
- 本計劃著重於響應能力、效率與溝通。監察專員辦事處將對公眾開放，並向投訴方提供每一環節的資訊，從而快速解決問題。
- 本計劃的核心原則是監察專員必須保持客觀與公正。
- 監察專員將作出觀察、得出結果並提出建議，幫助組織改善行政管理流程、提升透明度與公平性並促進溝通。三角洲輸水系統設計與建設局 (Delta Conveyance Design and Construction Authority, DCA) 執行董事/其委派人員以及董事會均保留執行權。
- 監察專員將建立詳細紀錄，並定期公開發佈報告，以追蹤主張與處理進度，確保透明度與問責制。
- **與問責行動計劃的關係：**監察專員計劃是整體問責行動計劃的組成部分之一，其他部分包括社區利益、管制緩解監督與報告、社區諮詢小組及專案溝通。本計劃將承擔與整體專案溝通相關的溝通責任，並將與溝通經理及其團隊協同合作，以確保一致性。





二、計劃目標

- 透過積極互動與響應能力，在不同群體間建立信任，這些群體包括一般社區、EJ社區及部落。
- 提供開放的平台，讓所有受影響的群體都能提出問題或投訴，並針對EJ社區及部落開展專門的外展活動。
- 與DCA環境合規小組委員會合作，確保遵守法律、環境與公共承諾，其中也包括與EJ社區及部落之間的協議。
- 向DCA執行董事提出建議，幫助改善專案管理並加強與利益相關方的關係。

三、核心員工

- 首席監察專員，須具備公共行政、衝突解決與基礎設施建設的專業背景，並熟悉EJ及部落相關問題，具備專業能力。
- 社區聯絡人、外勤代表（包括EJ及部落專家）以及行政管理人員。所有人選均根據公正性與利益相關方需求的敏感性而選定。

四、主要職能與責任

投訴處理

- 透過電話、電子郵件、線上表單或面談接收疑慮或投訴，並將個案建檔，以便持續追蹤與報告。
- 進行初步審查，篩查並確認有關投訴是否與三角洲輸水系統專案直接相關，並評估其緊急程度。
- 在DCA執行董事授權或委任下，與施工經理合作展開調查與處理。
- 設立明確的響應時間線。
- 解決途徑
 - 以非正式方式解決投訴，例如釐清誤解。
 - 以正式方式解決主張，或推動主張的解決。
- 監察專員將追蹤投訴處理進度，並作為投訴方/主張方的單一聯絡點，定期提供進度更新。
- 記錄投訴解決過程，並定期向DCA董事會提交報告。
- 維護機密性，保障涉及專案、投訴或相關方的敏感資訊。

相關方參與

- 資格：所有受專案影響的人士均可提出投訴，包括居民、商家、EJ社區、部落、非政府組織（Non-Governmental Organization, NGO）或其他在施工地點附近從事休閒娛樂活動或使用設施的群體。關於本專案的一般諮詢，將轉由溝通團隊處理。

- 主要透過一對一的交流方式與受影響方互動，必要時亦會召開社區會議，以維持資訊透明度與響應能力。
- 提供專用熱線、聯絡電子郵件及在線入口網站，並配合文化需求開展適當的外展活動，例如為EJ社區準備相關的語言資料，並安排具備多語能力的工作人員。
- 與專案溝通團隊協調，確保對外資訊及其他溝通內容的一致性。能夠即時答復公眾提出的問題，且在遇到較複雜或超出專業範疇的事項時，適時轉介給溝通團隊處理。

監督與審查

- 進行現場訪查並審閱專案報告，確保遵守對所有利益相關方的承諾，包括特定於EJ社區及部落的緩解措施與協議。
- 重點關注機構問責，以及其對利益相關方所造成的影響，特別是那些長期以來未獲充分服務的團體。

報告

- 每年發佈公開報告，總結投訴、處理結果與建議，其中有針對EJ社區及部落關切的專門章節。
- 每月向DCA董事會（或董事會下設委員會）提交進度更新。

五、預算與資源

- 資金：在施工活動啟動前，DCA執行董事或其委派人員將從專案的整體資金中分配專用預算。
- 資源：辦公空間、工作人員、個案管理技術，以及符合文化需求的外展資料。
- 可擴展性：依據詢問數量與受影響方的多樣性，調整人員配置。

六、績效指標

- 受理並解決的詢問數量與類型。
- 平均解決時間。
- 相關方的滿意度評分。
- 針對提出的建議，已落實的建議數量與類型。
- 財務追蹤（計劃預算、實際支出及已耗成本）。

