财政对话报告 #2: SAVE 议题分析 - 执行概要 - 以供参考

2020 年 10 月 22 日

目录

重要结论 2

背景 3

重点一览：调查研究 & 公众参与 4

SAVE：调查研究、公众参与及社交媒体意见汇总 5

- 市政合作伙伴 5
- 启用数字化服务 6
- 聊天机器人 6
- 成本收回与使用费 6
- 公共交通停车管理 7
- 消防服务响应 7

重要结论

- 调查研究与公众参与都显示了卡尔加里人在税收和市政服务供应方面存在不一致的看法。总体来说，大多数市民都不希望看到税收的增长比例超过目前的通货膨胀率，但他们也不想看到市政服务被削减，并且担心服务的减少，尤其是必须服务的减少，将会影响他们的家庭和城市的弱势群体。

- 增加非必须服务的使用费是卡尔加里人更欢迎的做法，但同时也有人担心无法负担这些费用的使用者该如何获得服务，或者数字化服务是否会创造新的壁垒，例如有限或完全没有技术支持、语言障碍等。况且目前大家就必须服务的范围尚无法达成共识。

- 多数卡尔加里人已经在通过网络获取信息及/或市政服务。他们愿意见到更多的数字化服务，并将其视作一种有效的省钱途径，但他们也表达了一些顾虑，担心这样做会导致服务水平下降，以及更多的数字化服务可能会对弱势群体带来负面影响。

- 调查研究、公众参与和社交媒体上的市民仅在一个话题上达成了强烈的共识，即是否应该延长消防服务响应时间以节省资金。延长响应时间的提议极度不受欢迎，人们认为这样做是不负责任且不安全的。有些人表示应该从其他方面入手寻找节省开支的方法，有些人甚至表示他们愿意维持或缩短当前的消防服务响应时间。

背景

根据市议会在先前预算对话中提供的反馈，我们提前开始了 2020 年财务对话调查研究和公众参与，并更加侧重于市政府已考虑用于平衡预算的行动和策略。作为第一阶段的一部分，行政领导小组（ALT）选择了“SAVE”（实现价值与卓越之解决方案）计划中的议题进行进一步的调查与考量，并利用市政府调查及参与团队寻求卡尔加里市民的反馈和建议。我们为代理电话问卷（调查研究）选择了六项议题进行分析，我们又从其中选择了五项用于在市政府公众参与门户网站 Calgary.ca 进行的在线参与活动，我们还对其中四项的社交媒体留言进行了监测抓取。

本报告中涉及的议题分析包括：

1. 市政合作伙伴（公众参与、社交媒体、调查研究）
2. 启用数字化服务（公众参与、社交媒体、调查研究）
3. 聊天机器人（调查研究）
4. 成本收回与使用费（公众参与、社交媒体、调查研究）
5. 公共交通停车管理（公众参与、调查研究）
6. 消防响应（公众参与、社交媒体、调查研究）

从调查研究、公众参与和社交媒体收集到的民意已交由 SAVE 各项目经理，以指导各项目下一步的发展。随着 SAVE 计划进入第二阶段，会有更多对市民有影响的议题，我们将持续开展更多的公众参与活动和对话。

在阅读本报告时请注意，在社交媒体发文、公众参与活动和民意调查研究中经常会出现两极分化的观点。在市政这一级，这一现象体现在针对服务的供应、价值和投资优先级的讨论中。例如，基本服务的定义、为所有人提供服务、财政缩紧、效率以及对未来的规划等议题，常会引起公众的强烈意见，且无法达成明确的共识。

重点一览：调查研究 & 公众参与

市政合作伙伴

市政合作伙伴提供的服务和项目对于卡尔加里成为一个适宜居住和游览的好地方**非常重要**

96% 休闲娱乐机会

96% 公园 & 开放空间

95% 经济发展

"这意味着拥有高质量的项目和服务，既有很高的透明度，又有利于社会。这需要投资可以直接影响到市民的服务。"*

51% 认为应**继续**按照现有水平资助市政合作伙伴

$ 25% 认为应**减少**给市政合作伙伴的资助

成本收回

64% •愿意**提高费用**，即使用者支付大部分，房产税资助小部分。

25% •愿意**降低费用**，即使用者支付小部分，房产税资助大部分。

"我希望提高使用费而不是增税，这样我还可以选择是否需要缴费使用这些服务。" *

公共交通停车管理

55% **支持**对轻轨站或公交总站未预留车位收费以用于增强安保和停车场养护

为了将车停在轻轨站或公交总站而**愿意支付**的停车费：

56% 低于$5

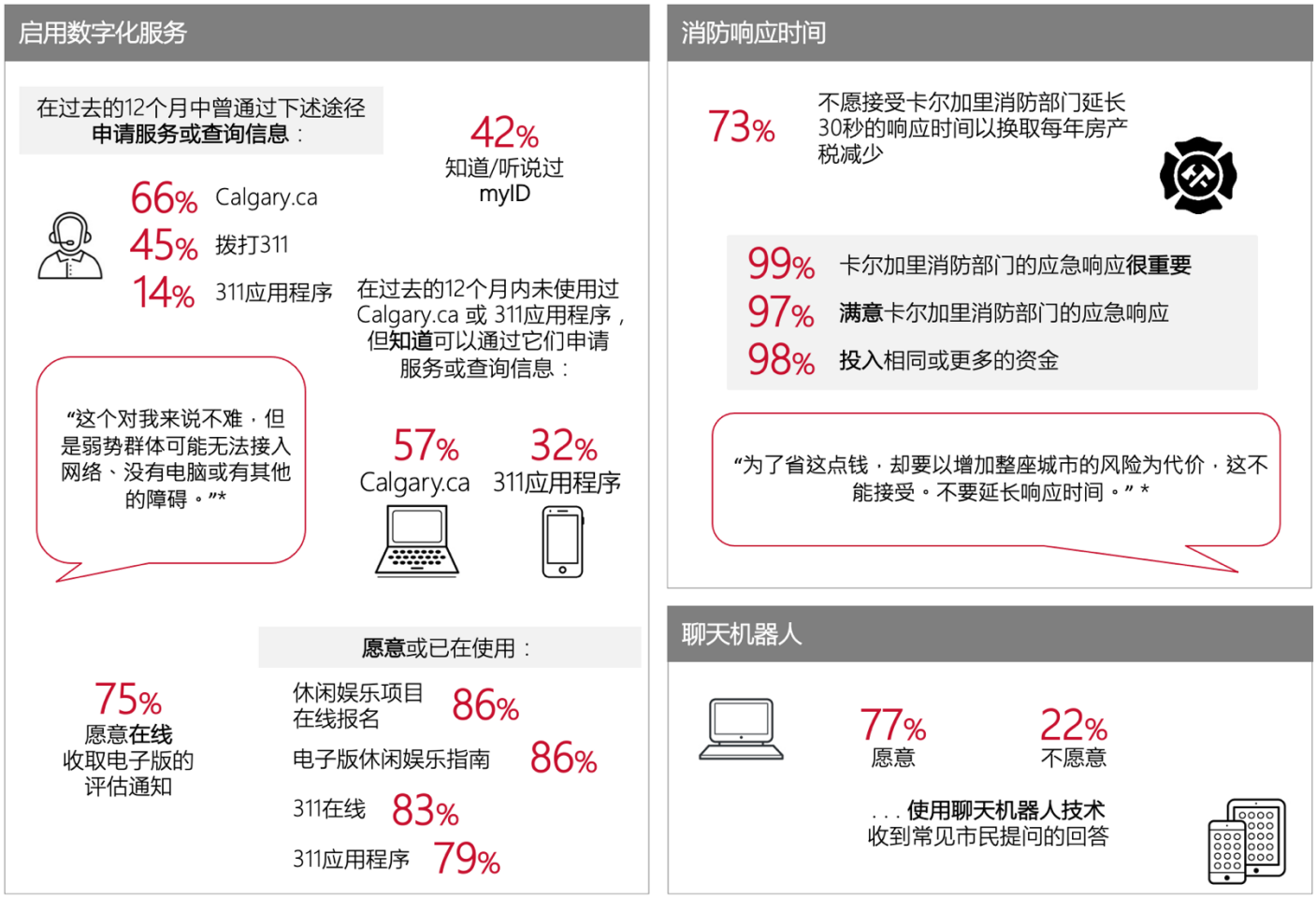
P

29% 高于$5但不到$10

62% 曾使用过公共交通免费停车位的人**每次或几乎每次都能找到空车位**

"我完全支持对CTrain的停车位收费，尤其是因为很多使用车位和轻轨的人都住在市外。" *

**所有的引用均来自 SAVE 公众参与，2020 年 7 月至 8 月*



**所有的引用均来自 SAVE 公众参与，2020 年 7 月至 8 月*

SAVE：调查研究、公众参与及社交媒体意见汇总

市政合作伙伴

- 调查研究和民众参与的结果均显示，卡尔加里人认为提供公园及开放空间、休闲娱乐机会以及经济发展相关项目与服务的市政合作伙伴比其他的更为重要。
- 公众参与的受访者提及了休闲娱乐设施和公园保持开放的重要性。还有许多人提到了疫情以及公园和室外空间对于身心健康的重要性。
- 公众对话中也谈到了涉及经济发展的市政合作伙伴的重要性。支持本地企业和使本地经济多样化是两大关键主题。

- 调查结果进一步表明，约半数的卡尔加里人都认为市政府应继续以当前的水平资助市政合作伙伴，而大约有四分之一的市民认为应减少资助。仅有小部分市民认为应增加资助或对此表示不清楚。认为应当减少或增加资助的受访者也无法就是该仅调整特定合作伙伴还是该整体调成达成共识。
- 尽管公众参与的结果也体现了这种观点，但许多参与者都希望卡尔加里人能够体会到“物有所值”——即最大化价值，充分利用资金，为使用者带来最大的收益，同时还要平衡服务质量与费用。

启用数字化服务

- 关于数字化市政服务，调查研究表明，多数卡尔加里人在过去的一年中曾通过 Calgary.ca 或应用程序在线访问过市政服务。
- 公众参与的结果也支持这一结论，受访者看到了这些服务的好处、需求和必要性。许多公众参与的受访者认为如果市政府专注于使用数字技术降低开支并消除冗余，那么市政服务向在线转移可能会有助于减少税收、降低费用。参与者还表达了对弱势群体获取技术支持的关切。尽管有关“启用数字化服务”的社交媒体评论数量不高，但一些留言对此深有同感，并对那些无法访问网络的群体表达了关切。
- 调查表明，大多数卡尔加里人都愿意或已在使用数字化服务，包括数字版休闲娱乐指南、在线报名参加市休闲娱乐项目、使用在线 311 或 311 应用程序。 许多公众参与的受访者对当前休闲娱乐项目在线预约、注册流程的繁琐发表了意见，并建议在线服务产品应清晰易用、语言直白易懂并具有搜索功能。
- 调查结果还显示，在过去的一年中，卡尔加里人会从多种途径获得有关休闲娱乐设施及项目的信息，没有哪个来源是绝对的主流。当被问及获取卡尔加里休闲娱乐信息的首选方式时，搜索引擎（例如 Google、Bing 或 Yahoo）和市政府网站（Calgary.ca）排在最前。

聊天机器人

- 调查结果显示，多数卡尔加里人表示他们愿意使用聊天机器人技术获得市民常见问题的答案，例如休闲娱乐设施的地址和公交时刻。
- 聊天机器人的议题并未纳入公众参与或社交媒体对话。

成本收回与使用费

- 当被问及某些由房产税和直接用户/服务费共同承担的城市服务的成本应如何分摊时，大多数卡尔加里人更希望市政府增加这些服务的使用/服务费，并降低通过增加房产税进行资助的比例；少数人更愿看到降低使用/服务费，通过增收财产税来填补成本。
- 与该调查问题类似，公众参与的受访者被问及：“增加使用费，即服务的使用者需要支付更多费用，从而减少房产税的增加幅度，这样做对您和您的家庭会有何影响？” 对于这一问题我们听到最多的回答都是支持增加使用费，让使用者负担服务成本的大部分。但是，受访者第二常见的回答便是担心费用的增加会对低收入使用者和其他弱势群体产生不成比例的严重影响。
- 一些公众参与的受访者根据服务类型作出了区分，即限制基础或必须服务的费用增长，仅提高“可选”服务的使用费。虽然市民对于所列的服务中哪些应被视为必须服务尚无明确共识，但普遍认为应限制公共交通费用的增加，其次是休闲娱乐、图书馆以及支持社会融入和社区发展的服务。

公共交通停车管理

- 调查显示，只有刚过半数的卡尔加里人支持通过对未预留停车位收费以用于提高安全性和停车场维护，包括照明和除雪。同样比例的受访者愿意以每日低于$5 的价格将车停在 CTrain 站或公交总站。
- 与问卷调查结果形成对比的是，许多通过在线参与和社交媒体发表评论的卡尔加里人并不支持这一想法，他们表示收费可能会阻碍人们使用公交系统，并对周围社区产生负面影响。还有市民指出，过去早已尝试过这种方法，但没有成功。
- 根据问卷调查，大约一半的卡尔加里人至少使用过一次卡尔加里公交局的免费车位，但使用过预留车位的人却要少得多。大多数受访者都表示在卡尔加里公交局停车场内不难找到免费车位。

消防服务响应

- 问卷调查显示，绝大多数卡尔加里人都不愿意以卡尔加里消防部门的响应时间延长 30 秒为代价换取每年节省$6.90 的房产税，
- 公众参与的结果也强烈反对这一提议，许多人认为这是不负责任且不安全的。除了安全问题外，还有人提到了保险费的上涨（因此每个家庭仍需支付相同/更多的费用）以及这对市民和社区的长期影响。有些人甚至谈到了升级服务以缩短目前的响应时间，他们也愿意支付更多以实现服务升级。
- 在以消防响应时间为主题的社交媒体留言中，许多市民都对延长火灾响应时间表示担忧，并对这一提议表达了愤怒和不满。许多市民在社交媒体上留言表示其不愿看到削减消防服务，这一他们眼中的必要服务。