



財務對話報告 #2：SAVE 項目價值分析－執行摘要－僅供參考

2020 年 10 月 22 日

目錄

主要結論	2
背景	3
焦點一覽：研究與公眾參與	3
SAVE：研究、公眾參與及社交媒體洞察報告	5
市政合作夥伴	5
啟用數碼服務	6
聊天機器人	6
成本收回及服務費用	6
公共交通停車場管理	6
消防召達	7

主要結論

- 研究及市民參與結果均顯示卡加利市民在稅收和服務提供方面的看法並不一致。總體而言，大多數市民不希望看到稅率增幅高於現時的通脹率，但他們也不想看到服務被削減，並且擔心削減服務特別是必需服務，會影響其家庭以至市內的弱勢群體。
- 提高非必需服務使用費的想法較受卡城市民歡迎，但他們憂慮無法負擔服務的人是否能使用那些服務，或在使用數碼服務時會遇到障礙，例如有限或無法取得科技設備，或者語言障礙。對於哪些屬於必需服務，市民也沒有明確的共識。
- 大部份卡城市民能夠上網取得市府的資訊及／或服務。他們對增加數碼服務持開放態度，認為這是一種省錢的有效方式，但關注可能會導致服務水平下降，而更多服務數碼化也可能對弱勢的市民產生負面影響。
- 唯一能在研究、公眾參與與社交媒體上達成強烈共識的對話領域，是圍繞增加消防服務召達時間以節省資金的想法。這想法非常不受歡迎，很多市民批評這不負責任而且不安全。有些市民表達這些錢可由其它地方節省，有些更稱他們願意維持甚至縮短消防服務召達的時間。

背景

為回應市議會對之前預算對話的意見，2020 年財政對話的研究及市民參與部份比往年更早地展開，並更側重於市政府平衡預算考慮的行動及策略。行政領導團隊（ALT）選擇了「SAVE」（實現價值與卓越之解決方案）計劃作為第一輪的一部份，以開展進一步的調查與考慮，包括使用企業研究及公眾參與小組去尋求卡城市民的回應及建議。六個項目價值分析被選入一項代表性電話調查（研究），其中五個同時經由 Calgary.ca 的參與門戶網站入選網上公眾參與調查。社交媒體方面則監察獲選的四個分析的相關留言作為網上參與調查。

在本報告中檢視了的項目價值分析包括：

1. 市政合作夥伴（公眾參與、社交媒體及研究）
2. 數碼服務的啟用（公眾參與、社交媒體及研究）
3. 聊天機械人（研究）
4. 成本收回及使用費（公眾參與、社交媒體及研究）
5. 公共交通停車場管理（公眾參與和研究）
6. 消防召達（公眾參與、社交媒體及研究）

在研究、公眾參與及社交媒體收集的公眾建議，已提供給 SAVE 計劃經理進行各自的項目價值分析。當 SAVE 計劃開始第二輪的工作，當中有更多可能影響市民的措施，屆時將進行更多的公眾參與和對話工作。

重要的是，在閱讀本報告時，要注意在社交媒體的帖子、公眾參與及研究中，公眾經常會出現兩極化的觀點。在市政層面，這情況會出現在提供服務及撥款優次的討論上。例如，圍繞必需服務的定義、全民服務、財政約束、效率、未來計劃的問題，通常都會展示強烈的公眾意見而沒有清楚的共識。

焦點一覽：研究與公眾參與

市政合作夥伴

市政合作夥伴服務及計劃令卡加利成為一個生活和造訪的好地方被視為是重要的

96%



康樂
機會

96%



公園與
開放空間

95%



經濟
發展

「這意味著擁有高質素及透明度高的計劃和服務，並令社會有所改善。這意指投資於直接影響市民的服務。」*

51%
表示繼續以現水平撥款給市政合作夥伴



25%

要求減少
對市政合作夥伴的撥款

收回成本

64% 情願提高收費，由顧客付出較大部份服務費用，較少部份由物業稅填補。

• 情願減低收費，由顧客付出較少部份服務費用，較大部份由物業稅填補。

25%

「我寧願被收取使用費而非付稅，因我可以選擇是否能負擔那些費用。」*

公共交通停車場管理

55% 支持對 C-train 車站或巴士總站非預留停車位收費，以加強保安和停車場維護



在 C-train 車站或巴士總站
泊車願意付出的每日費用：

56%
少於 \$5



29%
\$5 至少於 \$10

62% 曾使用免費公共交通局泊車的市民
每次或幾乎每次都能找到免費泊位



「我全力支持對 C-train 泊車場收費，尤其因為很多使用泊車兼轉乘設施的人是居於城外。」*

*所有資料引用自 2020 年 7 至 8 月的 SAVE 公眾參與部份。

啟用數碼服務

在過去 12 個月曾使用下列服務請求或資訊：



「對我來說並不難，但對沒有電腦或有其它障礙的弱勢社群來說就很困難。」*



會或應會願意使用：



消防召達時間

73% 不接受卡加利消防局 (CFD) 召達時間慢 30 秒以換取年度物業稅下調



99% CFD 緊急召達很重要

97% 滿意 CFD 的緊急召達

98% 投資同樣或更高金額

「節省那種錢換來對卡城的風險，這並非可接受的交易。不要延長召達時間。」*

聊天機器人



77% 願意

22% 不願意

... 使用聊天機器人技術獲取有關一般市民查詢的資訊



*所有資料引用自 2020 年 7 至 8 月的 SAVE 公眾參與部份。

SAVE：研究、公眾參與及社交媒體洞察報告

市政合作夥伴

- 研究調查結果和公眾參與調查結果均表明，卡城市民認為提供與公園和開放空間、康樂活動機會與經濟發展相關的項目和服務的市政合作夥伴比其它選項更重要。
- 公眾參與者談到康樂和公園可及性的重要性。很多人提及疫情下，公園和開放空間對健康及幸福感的重要性。
- 市政合作夥伴參與經濟發展的重要性，也是公眾參與對話的一部份。兩個出現的重要議題，是支援本地企業及使本地經濟多樣化。
- 研究結果進一步表明，過半卡城市民認為市府應維持對市政合作夥伴的撥款水平，四分之一認為應該減少撥款。較少比例的市民認為應增加撥款或回答不知道。認為撥款應該減少或增加的人士，對於撥款變化應用於個別組織或所有組織，尚無一致的意見。

- 儘管此情緒也反映在公眾參與結果，很多參與者希望能確保「錢盡其用」—即是把每一元撥款盡量增值，令用家獲得最大利益的同時，又能平衡質素與負擔能力。

啟用數碼服務

- 在提到市府的數碼服務時，研究調查顯示大部份卡城市民在去年都有透過 Calgary.ca 或市府應用程式在網上使用市政服務。
- 此結果支持公眾參與的結果，參與者可以看到這些服務的好處、需求和必要性。很多公眾參與者覺得，如果市府利用數碼技術去專注減少或移除重疊的服務，把服務網絡化可能引致減稅或下調費用。公眾參與亦揭示他們對弱勢市民是否能取得技術之擔憂。儘管圍繞「啟用數碼服務」的社交媒體評論數量不多，但一些留言引起同樣的共鳴，突顯了市民關注一些無法使用互聯網的人。
- 研究調查顯示大部份卡城市民都願意或會願意在網上報名參與市府的康樂節目、使用數碼康樂指南、使用 311 熱線或使用 311 應用程式。很多公眾參與的參加者評論了現時康樂設施的網上預訂及登記流程繁瑣，建議所有網上服務都能提供清晰、簡單及通俗易懂的文字搜索功能。
- 研究結果亦顯示卡城市民去年在康樂設施及節目方面有多個資訊來源，但沒有一個特別主要的來源。當被問及他們偏好的康樂資訊來源時，佔前列的是網絡搜尋器（例如谷歌、必應或雅虎）和市府網頁（Calgary.ca）。

聊天機器人

- 研究調查顯示大部份市民稱他們願意使用聊天機器人去獲取一般市民查詢的回應資訊，例如康樂設施的地點或公共交通班次等。
- 聊天機器人並非公眾參與或社交媒體對話調查的一部份。

成本收回及服務費用

- 當被問及以物業稅撥款資助與收取直接使用者／服務費用組合去收回部份市府服務成本的意願時，大部份卡城市民較願意市府提高使用者／服務費用，並減少由物業稅資助的部份；少部份市民則寧願減少使用者／服務費用，提高由物業稅資助的部份。
- 與調查問題相同，公眾參與者會被問及：「提高使用者費用，即使用者付更多的錢但物業稅付款部份減少，這樣會怎樣影響您和家人？」我們最經常聽到對此問題的回應，是支持使用者付費以及要求使用者付出更高比例的成本費用。不過，參與者提出的下一個普遍的議題，是提高收費會不成比例地打擊低收入使用者及其它弱勢人口。
- 一些公眾參與者區分了限制任何基本或必需服務的費用，和增加「可選」服務的收費。雖然對於哪些列出的服務為必需服務未有清楚共識，但普遍提及限制公共交通費用增長，接著為康樂、圖書館，以及支援社交及加強社區關係的服務收費。

公共交通停車場管理

- 調查顯示僅一半卡城市民支持對預留停車位徵費以加強保安及停車場維修，包括照明及除雪。少部份人則願意付出少於每日 \$5 的費用在 C-Train 車站或巴士總站泊車。

- 相比調查結果，很多卡城市民透過網上公眾參與及社交媒體的留言，不贊成徵收費用，並指此舉會妨礙市民使用公共交通，對鄰近社區造成負面影響。有些人亦注意到過去曾用過這方法但成效不彰。
- 根據調查，約一半卡城市民曾用過卡加利公共交通局設施的免費泊車至少一次，使用預留泊車位的人數則少得多。很多人指出他們在卡加利公共交通局的停車場並不難找到免費泊車位。

消防召達

- 研究調查顯示大部份卡城市民不願意接受卡加利消防局延張召達時間 30 秒以換取節省年度物業稅 \$6.90。
- 公眾參與結果亦顯示對此想法的強烈反對，更多人認為這是不負責任且不安全。除了提到安全問題，有些人亦對增加保險費有意見（即使每個家庭仍然付出相同或更多的費用），以及對市民及社區的長遠影響。有些人更談及提升服務以縮短現時的召達時間，並願意為提升服務付出更多金錢。
- 在社交媒體有關消防召達服務的留言中，更多市民對延長消防召達時間表示擔憂，並對這一想法表示憤怒。很多市民在社交媒體留言不想削減消防撥款，因為對他們來說此為必需服務。