

2001年3月23日(星期五)
財務委員會特別會議席上
公務員事務局局長發言稿

主席先生：

首先，我希望簡略匯報政府在維持公共服務質素的前提下，在控制公務員編制方面取得的進展。財政司司長在去年的《財政預算案》中，公布縮減公務員編制的措施，並訂下目標，要在二零零零／零一至二零零二／零三年度內，削減10 000個公務員職位，令公務員編制的職位總數由198 000個減至188 000個，減幅約為百份之五。截至本財政年度止，全賴全體同事通力合作，我們已一共刪除8 000個公務員職位，令公務員編制的職位數目減至190 000個。未來兩年，隨着自願退休計劃和房屋署自願離職計劃的落實執行，我們預計還可進一步刪除大約9 000個公務員職位。在二零零二至零三年度結束時，公務員編制的職位數目將下降至181 000個，超過財政司司長訂下的目標。值得注意的是，上述削減的職位，都是一些職位空缺或配合公務員自願離職而刪除的職位。換句話說，沒有一個現職公務員被強迫遣散。

公務員隊伍在日趨精簡的同時，亦不斷致力提升服務質素。公務員事務局剛於月初舉行公務員顧客服務獎勵計劃頒獎禮，向20支優勝隊伍頒發“提升優質服務獎”。這些隊伍在75支參賽隊伍中脫穎而出，成為職管雙方同心協力，提升服務水平的傑出模範。他們通過重行調配資源、重新分配職責、精簡程序和重組架構等方法，達到減省資源、提升生產力的目標。他們採用的方法極富創意，而且成效卓著，議員可參閱我在發言備要的附件中列舉的一些例子。

鑑於各項措施至今已取得顯著成績，財政司司長在今年的《財政預算案》中，公布解除凍結招聘公務員的措施。我可以向議員保證，當局會繼續留意公務員隊伍的增長情況，並會訂立措施，確保部門繼續小心控制部門編制的增長、精簡現行運作程序，以及採用符合成本效益的方法提供服務。

為了配合公務員體制改革，改進公務員的服務文化，公務員必須具備所需技能和知識，以滿足最新的服務需求。在此，我要多謝議員通過撥款5,000萬元，推行公務員三年培訓發展計劃。這個計劃會為公務員額外提供9萬個培訓機會，並特別照顧

初級人員的培訓需要。我們已邀請部門製訂詳細的培訓和員工發展計劃。我們會確保部門善用培訓資源。

為配合三年培訓發展計劃的正式推行，我們定於今年四月二日在大會堂舉辦公務員持續學習及進修展覽會。我誠邀各位議員屆時蒞臨參觀，並與我們分享你們的寶貴意見和經驗。

主席，我的發言到此為止。議員如有提問，我和同事都會樂意解答。

毋需額外資源而提供新服務或提高現有服務水平的例子

1. 郵政署郵政總局

提升服務水平的措施包括：

- (a) 郵政總局延長服務時間，星期一至星期六由原來的上午九時至下午五時改為上午八時至下午六時；星期日則由上午八時服務至下午二時。
- (b) 以前，郵政總局設有不同櫃台，分別接收包裹和特快專遞郵件。一九九九年中，這兩種櫃台合而為一，同時提供包裹和特快專遞服務。因應櫃台服務合併而重組工作後，每日共節省91個工時，有13名人員因而可調派往其他因服務需求增長而需要額外人手的組別。
- (c) 包裹和特快專遞服務櫃台合併後騰出的空間，用以設立“郵展廊”，陳列多種展品，向顧客介紹郵政署的歷史和各項集郵產品。

2. 機電工程署能源及環境管理小組

駐醫院的隊伍經重組和合併之後，現有人員獲調派到13間醫院和3間診所執行“能源審計調查”工作，省回210萬元顧問費用。根據上述審計調查結果而實施的節約能源措施，已在1999-2000年度節省590萬元能源費用，並會在2000-01年度再節省990萬元。

3. 影視及娛樂事務管理處牌照組

二零零零年三月，響應資源增值計劃而重新分配職責後，牌照組的一個助理文書主任職位得以刪除。通過精簡程序和培養員工的顧客服務文化，牌照組不僅可以維持現有的牌照服務，還能作出更能令顧客滿意的服務承諾，詳情如下：

	原來承諾	新承諾
• “推廣生意競賽牌照”處理程序需時	3個星期	7個工作天
• “獎券活動牌照”處理程序需時	2個星期	10個工作天
• “遊戲機中心牌照”處理程序需時	16個星期	15個星期

4. 馬鞍山健康中心門診部

通過培訓員工、應用資訊科技，以及設立工作改善小組找出問題成因和建議改善措施，該門診部已取得下列成效：

- (a) 一九九九年的健康講座數目和參加人數較一九九八年分別增加了**3.4**倍和**5**倍。
- (b) 一九九九年的個人輔導服務次數較一九九八年增加了**4.8**倍。
- (c) 醫生診症數目由一九九八年的每天**90**宗增至二零零零年的每天**92**宗。
- (d) 糖尿病人的“每年評核”覆蓋範圍由一九九九年的**60%**擴大至二零零零年的**80%**。
- (e) 以最低成本進行改建工程，改善候診處環境，令求診者更感滿意。
- (f) 以往由醫生和護士負責的資料輸入工作，現由文職人員改用電腦條碼系統處理。此舉使醫護人員節省了不少時間，可轉而專注於照料病人的工作。

5. 社會福利署東新界區辦事處

新界區辦事處成立了一個顧客服務專責小組，負責制定提高服務水平的策略、作出建議、以及推行有關措施。精簡工作程序和重整辦公室運作方式後，不必要的工序已經減省。在毋需額外人力資源的情況下，該辦事處已取得下列成效：

- (a) 顧客在櫃台等候服務的時間由**10**分鐘縮短至**5**分鐘。
- (b) 已設立網址，第一時間為市民提供有關區內活動的最新詳盡資料。
- (c) 聽取顧客聯絡小組的意見後，除了提供輔導服務外，還舉辦小組活動。

6. 地政總署測繪處

測繪處定期舉行員工會議，討論工作上遇到的問題和困難，並尋求解決方法。此外，又為員工提供培訓，以加強他們的技術知識和顧客服務技巧，使服務得到以下改善：

- (a) 處理數碼地圖訂單的數目由一九九八年的**545**張增加至二零零零年的**1 050**張，每張訂單的處理時間則由**14**天縮短至**5**天。
- (b) 各政府部門可經專線網絡取得數碼地圖。這項服務大大方便了顧客部門，並縮短了處理時間。
- (c) 設立了電話查詢熱線，為顧客提供售前和售後服務。