

公務員的管理

施政方針
及
主要工作範疇

公務員的管理

我們的施政方針，是確保政府擁有一支誠實、可靠、有效率和為市民提供優質服務的公務員隊伍。

總體目標

就落實這項施政方針，我們訂定本年度的目標是：

- 確保公務員隊伍保持誠實可靠，深受市民信賴
- 確保公務員有效率地滿足市民對優質服務的需求

工作進度

在一九九九至二零零零年度，我們按照《公務員體制改革》諮詢文件所載建議，實施了一套全面措施，革新公務員管理制度。這些措施包括：推行新的入職制度，使政府在招聘公務員方面更加靈活；檢討入職薪酬和附帶福利，確保與私營機構相若；精簡紀律處分程序；在 59 個已知或預期有過剩人手的指明職系實施自願退休計劃；着手推行補償退休計劃，作為改善政府架構的管理工具；以及加強關於工作表現管理和批准增薪的指引。

我們在 5 個主要工作範疇取得了下列成效。

1 把管理公務員的政策和措施現代化

我們已由二零零零年六月一日起，向所有新聘請的公務員實施一套新入職制度及附帶福利條件，為部門及職系提供一套靈活的機制，按運作需要招聘公務員。

我們已制定及落實一項補償退休計劃，容許首長級公務員在有需要及理據充分的情況下提早退休，以助改善政府的架構。

為使公務員津貼政策更配合現今情況，我們檢討了逾時工作及有關津貼，並就有關改動諮詢了員方。

我們跟進《公務員體制改革》諮詢文件內的建議，已於二零零零年一月聘請顧問就擬議的公務員公積金計劃進行研究。

2 使公務員具備所需的技巧、知識和能力，為市民提供有效率的服務

我們已於二零零零年三月成立網上學習中心，為公務員提供網上培訓，學習科目包括管理、資訊科技、語言及中國事務。我們並引進利用視像會議系統進行的訓練，以便更有效率和靈活地應付各種培訓需要。

我們正為各級公務員加強領導才能發展及處理變革能力的訓練，包括舉辦公共行政領袖課程、提供由哈佛大學肯尼迪政府學院舉辦的高層領導精修課程，以及舉行處理變革能力及改善機構表現的領袖研討會。我們亦繼續加強入職培訓，向公務員灌輸應有的共同信念。

我們舉辦了一系列專題講座和會議，促進與私營機構和其他地方的政府互相交流意見和經驗。我們已加強培訓，以助推行公務員體制改革和資源增值計劃下的措施，包括有關顧客服務、工作表現管理和壓力管理的訓練。我們亦繼續通過工作上的接觸、訪問和培訓課程，加強內地與香港政府人員之間的聯繫。與國家行政學院合辦的第二屆進階中國事務研習課程，亦已於二零零零年五月舉辦。

同時，法定語文事務署一直與各局／部門合作，推廣法定語文的應用。

3 推廣講求實效的服務文化

由一九九九年十月至二零零零年九月的 12 個月內，一共有 7 512 名人員接受了服務以客為本的訓練。我們撥出了 310 萬元，協助部門採取措施以推廣以客為本的服務文化。我們在一九九九年推出一個公務員顧客服務獎勵計劃，邀請各個政府部門參加，以表揚公務員在顧客服務的成績及推廣以客為本的服務文化。此外，效率促進組編製了一份衡量服務表現實用指引，並正籌辦多個工作坊，以協助各個部門使用該指引及推行服務表現衡量制度。

我們繼續支援各個部門檢討人力資源的管理和推行改善措施。我們定期與部門的高層管理人員會面，檢討各項人力資源管理措施。我們的目的，是協助他們在公營部門發展和推廣以客為本的服務文化，以及增加政府的開放程度和問責性。

4 確保公務員保持廉潔守正的優良質素

我們與廉政公署及部門首長緊密合作，推廣反貪污措施。為評估過去的努力及訂立未來措施，我們在一九九九年十二月進行了「商界及公共服務道德水平」意見調查。為求再接再厲，促進公務員廉潔不阿的文化，公務員事務局和廉政公署在二零零零年三月合辦了為期兩天的「二零零零年誠信領導新紀元會議」，參加者為來自各地的商界領袖和政府官員。此外，我們已發出《誠信管理手冊》，為高級管理人員提供方便的參考資料，以期加強下屬的道德觀念和防範所屬機構出現貪污情況。

5 促進員工福利

在作出任何影響服務條件的重大改變前，我們都會徵詢員工的意見。我們定期與 4 個中央評議會會晤，確保能夠與員工保持有效溝通。此外，我們通過定期聚會，與各部門的高層管理人員直接溝通。

我們繼續提高公務員對職業安全和健康的意識。在二零零零年七月，我們推出了網頁，為公務員提供最新和有用的職業安全和健康資料。我們亦舉辦了 6 個講座、9 個工作坊和一個大型的「良好工作場所管理展覽」，藉以推廣職業安全健康對員工的重要性。

為了推廣安全管理制度，我們聘請了顧問協助政府部門成立該制度。現時已有超過 70% 的政府部門開始推行安全管理制度。我們會就安全管理制度引入審計服務，藉以鼓勵部門在這方面不斷作出改善。

提供專業輔導服務協助員工應付壓力的兩年試驗計劃，第一階段已圓滿結束。在一九九九年六月至二零零零年二月的 9 個月內，13 個部門約 3 萬名人員有機會接受服務，當中 157 人獲提供輔導；第一階段結束時，有 147 宗個案（即 94%）妥善處理完畢，其餘 10 名仍需要協助的人員，則已被轉介其他機構接受合適的跟進服務。我們會大幅增加計劃的第二階段所涵蓋的人數，所有並無由部門提供輔導服務的公務員，皆可得到接受服務的機會。由二零零零年九月起的 6 個月內，81 個局／部門約 12 萬名人員將可使用由一個專業機構提供的輔導服務。

以上各主要工作範疇內已公布的措施，其進度列載於本報告內的「詳盡工作進度」部分。

展望未來

為實現總體目標，我們將在來年按各主要工作範疇落實以下措施和目標。

1

把管理公務員的政策和措施現代化

要以具備成本效益的方法維持一支有能力為市民提供優質服務的公務員隊伍，我們必須因時制宜，定期檢討和改善我們的管理政策和措施。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 通過修訂政策或採用新措施而使公務員的管理得到改善的程度。我們近期曾就聘任、表現管理、薪酬、服務條件、紀律及培訓進行政策檢討，我們的目標，是順利落實檢討結果。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施 *	目標
加強培訓及發展計劃，以支援各項公務員體制改革措施，包括為重新調配的員工提供訓練 (公務員事務局／公務員培訓處)	在二零零一／零二至二零零三／零四年度推行一個3年計劃，協助公務員： <ul style="list-style-type: none">● 培養自我提升和不斷學習的精神，從而配合現今急劇轉變，以知識為本、科技為體的社會，以及適應公務員體制改革帶來的新服務文化

* 括號內為推行該措施的主要負責機構

措施

目標

- 學習發展所需技能和知識，應付工作上的最新需要
- 應付轉職和重新調配工作崗位所需

2

使公務員具備所需的技巧、知識和能力，為市民提供有效率的服務

公務員必須具備所需的技巧、知識和能力，為市民提供符合他們要求的服務種類和水平。為此，公務員培訓處及部門的訓練學校協同提供範圍廣泛的培訓課程和諮詢服務。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 公務員為配合服務要求而受訓的程度。我們的目標是：
 - (a) 更新和開辦 80 項訓練課程和計劃；以及
 - (b) 安排 8 800 名人員參加上述課程和計劃。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
把政府部門常用辭彙英漢／漢英電子版放上互聯網，方便公務員和市民查閱 (法定語文事務署)	在二零零一年九月或之前完成計劃

3

推廣講求實效的服務文化

為了有效地服務市民，公務員在提供服務時，必須以客為本、講求實效。我們認為，盡忠職守，為市民提供優良服務的人員，應成為全體公務員的模範。因此，我們會製作一輯節目在電視播放，表揚這些公務員的貢獻。此舉有助激勵士氣，鼓勵全體公務員悉力以赴、服務市民。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 加強以客為本這一服務文化的程度。我們的目標是鼓勵公務員為市民提供優質服務。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
製作一輯共 13 集的電視片集，介紹竭誠為社會服務的公務員 (公務員事務局)	在二零零一年年底推出電視片集

4

確保公務員保持廉潔守正的優良質素

一支誠實可靠、正直無私的公務員隊伍，是社會的中流砥柱。我們致力推動整體公務員隊伍恪守誠信不阿的最高標準。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 為鼓勵公務員培養良好操守而舉辦的計劃數目。我們的目標是舉辦 46 項計劃。
- 公務員紀律個案能夠在指定期限內完成的程度。我們的目標是將紀律個案的處理時間縮短，最多可縮短三個月。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
與廉政公署攜手協助政府各部門推行公務員廉潔守正計劃，提高公務員隊伍的操守 (公務員事務局)	<ul style="list-style-type: none">● 在二零零一至零二年度設立電子資訊及資源中心，以便部門管理人員取得有關培養誠信操守的資料，例如操守管理規則及規例● 在二零零一至零二年度，與廉政公署合辦研討會或交流會，讓部門管理人員探討一般的操守問題

5

促進員工福利

一個安全健康的工作環境，不但可以保障員工的福利，亦會提高團隊精神，我們明白必須積極促進員工工作時的安全和健康。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 通過多認識職業安全健康，減少公務員工作時受傷和發生意外的程度。我們的目標是在二零零一年舉辦最少 4 個推廣活動。
- 在公務員隊伍中推廣安全管理制度的程度。我們的目標是支持和協助各政府部門實施安全管理制度。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
舉辦一系列經驗分享活動，以鼓勵部門不斷作出改善和推廣職安健文化 (公務員事務局)	在二零零一年的每季舉辦經驗分享活動
為政府部門實施安全管理制度提供支援 (公務員事務局)	在二零零一年提供顧問服務、舉辦推廣活動和安排訓練，從而支援各政府部門實施和推廣安全管理制度