

二零零六年十一月二十日會議
資料文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

在政府內實施五天工作周

目的

本文件向議員簡介政府實施五天工作周的進展及由二零零六年七月一日起實施第一階段的檢討結果。

背景

2. 二零零六年一月十二日，行政長官宣布成立工作小組，成員包括公務員事務局、財經事務及庫務局和效率促進組的代表，專責研究由二零零六年七月一日起在政府內實施五天工作周的建議及具體落實方案。二零零六年五月十五日，我們向議員簡介(請參閱立法會CB(1)1440/05-06(03)號文件)實施五天工作周建議的四項基本原則：不涉及額外人力資源；不減少員工的規定工作時數；不削減緊急服務；以及在星期六維持一些必需的櫃台服務。我們亦告知議員，政府會分階段實施五天工作周，第一階段由二零零六年七月一日開始推行，行政和後勤辦公室及附件 A 概述的公共服務，會在第一階段開始改行五天工作周。

第一階段的檢討

3. 根據在二零零六年七月的經驗，我們與各局／部門檢討了第一階段的實施情況，範圍涵蓋以下幾方面：

- (a) 公眾意見；
- (b) 監察和緊急應變措施；
- (c) 對服務使用情況和運作效率的影響；
- (d) 對履行服務承諾的影響；以及
- (e) 對員工的影響。

公眾意見

4. 大體而言，市民普遍支持五天工作周第一階段的安排。1823 政府熱線服務中心每周接獲的查詢、投訴和建議數目，由二零零六年七月七日起一星期內的 1 242 宗，跌至十一月二日止的一星期 53 宗，可見公眾愈見了解有關五天工作周的安排。我們所收到的意見和投訴，大部分表示關注政府實施五天工作周後帶來的不便。提出的事項及當局的回應或改善措施，撮述於**附件 B**。

監察和緊急應變措施

5. 政府除了透過各單位廣為宣傳新措施，以及與服務對象直接溝通外，為市民提供直接服務的局／部門亦在停止服務的櫃台／辦事處放置收件箱或提供留言服務。此外，多個顧客層面廣泛的部門亦安排當值人員，在二零零六年七月份的四個星期六監察市民的反應，並為到訪的市民提供適當協助，包括說明新的辦公時間、派發申請表格、回答與服務有關的查詢、記下問題／個案編號以便在星期一跟進等。

對服務使用情況和運作效率的影響

6. 在為市民提供直接服務的局／部門之中，12 個(24%)局／部門在二零零六年七月份的平均服務使用率(每星期計)有所增加，22 個(44%)有所減少，16 個(32%)則視乎服務的種類而有所增減。局／部門認為，由於五天工作周措施只實施了一個月，二零零六年七月份服務使用情況的變化，未必與該項措施直接相關。此外，其他因素(例如季節性服務需求和許可證／牌照有效期屆滿等)也可能導致服務使用情況出現變化。在現階段，沒有證據顯示實施五天工作周令服務的整體使用情況有所增減，而透過其他方式進行政府服務交易的數字也沒有明顯改變。

對履行服務承諾的影響

7. 在改行五天工作周前，有關的局／部門已在適用的情況下縮短服務承諾的時間，以確保有關服務可以在相同的曆日期間辦妥；或承諾在星期五或之前辦妥尚未完成的申請。直到目前，實施五天工作周對履行服務承諾並無負面影響。

對員工的影響

8. 目前，約有 59 300 名公務員改行五天(星期一至五)工作周，另有 16 600 名公務員以“每周五天工作、兩天休班”的輪值模式，繼續在星期六(某些服務甚至星期日)提供服務。約有 9 600 名非公務員合約僱員也在第一階段開始改行五天工作周。中央評議會職方支持這項措施，並要求管理層盡量擴大實施範圍，讓更多員工可改行五天工作周。他們普遍同意維持服務質素和效率至為重要，並明白部分員工或因運作需要而不能改行五天工作周。已改行五天工作周的個別員工，大多歡迎新安排，並表示在周末可以有更多時間陪伴家人、進修，以及參加康體活動等。不過，部分員工認為延長平日每天的工作

時間或採用交錯工作時間，較前不便。部分每周規定淨工作時數為45小時(不包括用膳時間)的員工，則要求縮短用膳時間，讓他們可以提早下班。尚未改行五天工作周的員工，仍表示希望可以改行新的工作模式。我們會提醒各局／部門務須公平及公開處理職位調派／輪換的安排，以配合五天工作周措施。

9. 為配合改行五天工作周，局／部門在有需要時修訂了資訊科技、清潔及保安等方面的外判服務合約。有關修訂主要是要求承辦商延長在平日提供有關服務的時間，以代替星期六提供服務，但承辦商為有關的局／部門提供服務的總時數，以及局方／部門向承辦商支付的合約金額，均大致維持不變。這些修訂對於承辦商聘用的員工的薪金收入，應該不會有太大的影響。

總結

10. 我們認為五天工作周第一階段的實施情況大致暢順。我們會繼續與各局／部門合作，進一步改善五天工作周的安排。

在較後階段改行五天工作周的服務

11. 在考慮過各局／部門須履行的法定責任、對服務承諾的影響、職業安全和健康事宜，以及員工與在私營界別的主要服務對象的意見後，各局／部門制訂了五天工作周的第二階段實施方案，並確保在星期六停止向市民提供服務後，會藉延長星期一至五的服務時間維持整體服務水平，甚至將服務時間稍為增加。

第二階段：由二零零七年一月一日起

12. 下列服務會在第二階段(即由二零零七年一月一日起)改行五天工作周：

- (a) **漁農自然護理署**：貿易或進出口許可證和牌照申請、瀕危物種資源中心，以及漁業教育中心¹；
- (b) **公司註冊處**：申請註冊成立公司及辦理公司登記、收件、文件登記、放債人牌照申請，以及公眾查冊；
- (c) **衛生署**：醫護專業人員的註冊服務、藥劑事務、中醫藥註冊和發牌事務、特別預防計劃(愛滋病病毒／愛滋病和病毒性肝炎)、學童牙科診所、醫院牙科部、西營盤皮膚科診所及柴灣社會衛生科診所；

¹ 漁業教育中心星期一和星期日休息，星期六延長服務時間。

- (d) **律政司**：接收償還債款／損害賠償繳費處；
- (e) **教育統籌局**：為學校、教師和公眾提供的支援服務(包括學位分配服務(呂祺教育服務中心)、特殊教育服務(包括特殊教育資源服務及言語治療服務)、教育心理服務、區域教育服務處，以及輔導及訓育服務)；
- (f) **機電工程署**：電業工程人員／承辦商／合資格人士、氣體裝置技工／工程承辦商、石油氣瓶車、升降機及自動梯、建築工地升降機／塔式工作平台及機動遊戲機的註冊服務；
- (g) **房屋署**：物業管理小組及地區租約事務管理處提供的收款櫃台服務[註：待外判收租服務投入運作後方會實施。署方預計外判服務可望於二零零七年三月落實²]；
- (h) **勞工處**：職業醫學組為申索工傷補償的僱員辦理銷假手續；
- (i) **法律援助署**：負責處理家事訴訟、清盤及刑事事宜的組別、總部收發處，以及繳費處；
- (j) **海事處**：四個海事分處³的發牌服務及關務、專業船舶檢驗及檢查服務的預約服務；
- (k) **社會福利署**：違法者服務(包括感化服務及社會服務令計劃)，以及於衛生署九龍灣綜合治療中心提供的醫務社會服務；
- (l) **運輸署**：路試(駕駛考試)及殘疾人士駕駛能力評估服務；以及
- (m) **水務署**：客戶諮詢中心及水錶測試服務。

13. 各項配合五天工作周的措施，包括提供上述服務的其他模式，載於**附件 C**。此外，有關的局／部門已承諾縮短服務承諾的時間，確保在相同的曆日期間提供有關服務；或盡量在星期五前辦妥有待處理的申請。

² 現時，公屋租戶可選擇以其他方式如自動轉帳、繳費靈服務、自動櫃員機、電子銀行服務等交租。房屋署現正計劃透過外判服務，增設收取租金的繳費點(例如便利店)。我們注意到，儘管租戶現時可透過多種途徑繳交租金，但平均仍有 7 700 名公屋租戶(約佔總數的 5%)選擇在星期六前往房屋署 70 個繳費處交租。有鑑於此，我們認為宜待外判收租服務開始運作後，繳費處才停止在星期六辦公。房屋署會另行預早通知所有受影響的租戶有關措施的實施日期。

³ 另外四個海事分處已在第一階段(即由二零零六年七月一日起)每星期提供五天服務。

最後階段：由二零零七年七月一日起

14. 一些部門基於種種原因，例如須修訂法例／規例、提升系統功能、進一步評估公眾／員工反應等，認為某些服務應在最後階段(即由二零零七年七月一日起)才開始改行五天工作周。我們會在稍後告知議員有關服務改行五天工作周的實施詳情。

緊急及必需服務

15. 一些部門認為需要在星期六(甚至星期日)維持某些特定服務。緊急服務，尤其是涉及維持治安、管理懲教院所及提供救援服務等，會繼續 24 小時提供。在運作上可行的情況下，有關部門會盡量安排員工按“每周五天工作、兩天休班”的模式值班，以維持上述的某些服務，例如郊野公園／濕地公園／批發市場的管理工作等。

二零零七年七月的整體情況

16. 我們現階段估計，到了二零零七年七月，會有 94 800 名公務員按五天工作周模式(包括“每周五天工作、兩天休班”)值班。各階段按不同模式值班的公務員數目如下：

	第一階段	第二階段	最後階段	合計
星期一至五值班的公務員	59 300	4 700	3 500	67 500
按每周五天工作、兩天休班模式值班的公務員	16 600	3 700	7 000	27 300
小計	75 900	8 400	10 500	94 800 (65%)
每周工作超過五天／更的公務員		—		51 000 (35%)
			合計	145 800⁴ (100%)

⁴ 不包括那些在官立學校工作並按校曆上班的公務員，以及那些在司法機構、醫院管理局、職業訓練局和香港金融管理局等機構上班的公務員。

與其他機構運作相關的服務

17. 一些部門的運作須與某些機構(例如，醫院管理局轄下某些診療所／治療中心的醫務社會服務部)的服務配合。這些部門會注意各相關機構為實施五天工作周作出的安排，然後才決定相關服務應否或何時改行五天工作周。

宣傳安排

18. 與第一階段的安排一樣，我們會展開全港性的宣傳活動，介紹在第二階段開始改行五天工作周的服務。在中央層面，我們會在五天工作周的官方網站重點闡述第二階段的各項變動，並建立連結，接達個別局／部門為公布新辦公時間而特設的網頁。效率促進組的 1823 政府熱線會加強提供一站式服務，即時提供第二階段各項公共服務新辦公時間的資料。我們會透過電視宣傳短片／電台宣傳聲帶、海報、單張、傳媒訪問等，加深市民對在第二階段星期六停止辦公的服務的認識，並統籌有關各局／部門的宣傳工作。在部門層面，各局／部門會透過直接郵遞、海報、傳單、小冊子、諮詢熱線等方式，向特定服務對象發出通知。

未來路向

19. 請議員察悉在政府內實施五天工作周的進展。我們會在二零零七年五月左右進一步向議員匯報有關措施的進展。

公務員事務局
二零零六年十一月

在政府內實施五天工作周

由第一階段(二零零六年七月一日)起
在星期六停止提供的服務¹摘要

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
行政署	參考資料檔案服務	可在網上搜尋資料和部分具保存價值的圖像。
屋宇署	處理根據《建築物條例》遞交各類許可證／圖則申請的櫃台	可以郵遞方式遞交申請。
政府統計處	統計資料查詢服務、售賣各類統計資料、查詢有關進出口報關的資料	常用統計數字及一般資料已上載部門網頁，市民可上網訂購統計數據，並透過交互式話音回應查詢系統取得有關進出口報關的資料。
公務員事務局／ 庫務署	退休公務員資源中心／查詢服務(一般諮詢服務及向需要就醫的退休公務員發出的庫務署表格第 447 號)	部門網頁載有退休公務員所需服務的一般資料。可以電話、傳真、郵遞或電郵方式提出查詢和索取庫務署表格第 447 號。

¹ 除相關部門總部或辦事處外，本附件所載列的服務也在二零零六年七月一日開始改行五天工作周。

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
香港海關	處理汽車進口商及分銷商註冊、進口車輛臨時應課稅價值評估、應課稅牌照／許可證申請的櫃台	可以郵遞、電子方式或經收件箱提交有關文件。
民航處	簽發機組人員和飛機維修工程師牌照的櫃台	可以郵遞方式提交申請。至於不須提交文件正本的申請，亦可以傳真或電郵方式提交。
土木工程拓展署	與搬運沙粒許可證和傾卸泥土執照申請有關的服務	可以郵遞、傳真或電郵方式或經收件箱遞交申請。
衛生署	健康教育及推廣、經轉介及／或須預約的診治服務(家庭醫學診所、醫學遺傳服務、兒童體能智力測驗、學童免疫注射小組、學生健康服務、長者健康服務)、其中一間旅遊健康中心、為公務員及合資格人士提供服務的公務員診所	可從部門網站下載健康教育及推廣資料。
渠務署	查閱渠務記錄、處理有關排污費事務的公眾諮詢櫃台	設有電話錄音和熱線處理公眾查詢。
經濟發展及勞工局	旅行代理商註冊處所提供的服務	可以郵遞、傳真或電子方式申請牌照，並設熱線解答查詢。
環境保護署	客戶服務櫃台、承辦商和營商人士提交各類牌照／許可證的申請(包括根據《環境影響評估條例》提出的申請)，以及車輛廢氣排放許可	可以郵遞、傳真或電子方式提出申請。

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
食物環境衛生署	提供各類牌照服務(例如食肆牌照、酒牌及其他商業牌照／許可證)、處理小販牌照及街市租約、繳交部門及相關費用的繳費處／櫃台、申領進口牌照的櫃台、地區性防治蟲鼠工作和特別潔淨服務 ²	可以郵遞方式繳交部門及相關費用。可經郵局，或以郵遞、“繳費靈”，或經互聯網或自動櫃員機繳付街市檔位租金。
財經事務及庫務局／保險業監理處	承保人登記冊查閱／影印服務	可從保險業監理處網站下載有關承保人登記冊的基本資料。
消防處	收取根據各項規例而須繳付的費用及／或簽發牌照和提供核證服務的繳費處和櫃台	可以郵遞方式遞交申請和繳費。
政府物流服務署	刊憲費用繳費處	可以郵遞方式繳費。
民政事務總署	諮詢服務中心和牌照事務處處處理酒店、賓館、床位寓所、會社和卡拉 OK 場所牌照事宜的櫃台	可以傳真或電郵方式向部門的中央電話諮詢中心索取資料。至於牌照申請，則可以郵遞或電子方式(視屬何種情況而定)遞交。
房屋署	公眾諮詢服務、公共屋邨的管理／維修服務(不包括租金繳費處)、收取公屋及有關補助金的申請、根據《建築物條例》查驗房屋委員會工程項目	部門通訊中心會繼續在辦公時間以外處理緊急事故，公屋申請則可以郵遞方式提交。

² 地區性防治蟲鼠及特別潔淨服務一星期五天提供服務。各區停止服務的日期，不一定是星期六或星期日，而須視乎每區的運作需要而定。

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
香港天文台	售賣天文台刊物、紀念品和氣象資料的資源中心櫃台	可以郵遞、傳真和電子方式向天文台提出服務要求。至於天文台刊物，則會透過四間郵政局發售。
知識產權署	處理商標、專利及設計註冊的申請、公眾查詢和收費櫃台	可以電子或郵遞方式提交文件或繳費，市民也可透過電郵或語音訊息提出查詢。
稅務局	詢問處、處理商業登記和印花稅的櫃台	部門網站載有一般資料，其他服務則可以電郵、傳真、郵遞方式或經“生活易”網站或收件箱提供。
創新科技署	須預約的校正及認可服務、產品標準圖書館和標準售賣服務	顧客可以郵遞、電郵或傳真方式向署方提出服務要求，圖書館服務和產品標準索引則已上載部門及相關機構的網站。
政府新聞處	售賣政府刊物和相片的櫃台	市民可在網上或以傳真或電郵方式訂購政府刊物。
勞工處	提供與就業、勞資關係、僱員權益及福利服務有關的櫃台	設二十四小時熱線處理公眾查詢。
地政總署	提供一般查詢、土地行政(例如丁屋申請、地稅和地價查詢)、測繪服務(例如地圖銷售)的櫃台	可以郵遞或傳真方式(視屬何種情況而定)遞交申請。部門網站也提供相關資料。

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
康樂及文化事務署	分區康樂事務辦事處繳費處和櫃台、由電話操作員接聽的康樂設施租訂和康樂活動報名服務、文化場地的租務部	市民可透過設於康樂場地的“康體通”系統或網上“康體通”服務，租用康樂設施(硬地球場除外)和報名參加康樂活動。由互動式話音回應系統操作的“康體通”電話租訂和查詢服務時間不變(即星期一至日早上七時至晚上九時)。至於租用文化場地的申請，則可以郵遞或傳真方式提出。
海事處	專業船舶檢驗和檢查服務、海事工業安全檢查服務、船員及海員考試和發證服務、船舶註冊服務、四個海事分處的一般查詢服務	可以傳真、電話、電郵方式預訂服務，或把預訂要求放入收件箱內。
電訊管理局	收取電訊服務牌照申請	可以郵遞或電子方式遞交申請。
破產管理署	公眾查詢和提供破產／公司清盤個案查冊服務、收取個案文件、收取呈請按金、提供見證服務的櫃台	“生活易”網站提供網上查冊服務，另設收件箱收集文件和熱線處理公眾查詢。
規劃署	接收城市規劃委員會文件的收件櫃台	可以郵遞方式提交文件。
選舉事務處	與選民登記和進行公共選舉有關的服務(公共選舉期間除外)	可以郵遞、傳真方式或經“生活易”網站遞交選民登記表格。

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
差餉物業估價署	公眾查詢、接收有關差餉和地租表格的櫃台	可透過二十四小時熱線或電郵方式提出查詢，亦可以郵遞、電子方式或經收件箱提交文件。
保安局	保安及護衛業管理委員會服務櫃台(派發有關保安公司牌照和保安人員許可證的表格／宣傳資料、處理保安公司牌照申請)	大部分表格／宣傳資料已上載委員會網站。
學生資助辦事處	學生資助申請和貸款文件、支票和還款單的收件櫃台	可經收件箱提交有關文件。
社會福利署	與安老院及藥物倚賴者治療中心有關的牌照事務、暴力及執法傷亡賠償組、交通意外傷亡援助組、長者卡辦事處所提供的服務	牌照服務，以及與暴力及執法傷亡賠償及交通意外傷亡援助組有關的申請和服務，可經收件箱或以郵遞、傳真或電郵方式提交。長者卡申請可以郵遞，或經收件箱和“生活易”網站提交。各類服務的一般資料可透過查詢熱線、留言系統和部門網站取得。

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
運輸署	簽發駕駛執照和車輛牌照、申請過境車輛封閉道路通行許可證、更改駕駛考試預約時間、舉行駕駛筆試、公共車輛發牌、車輛檢驗預約服務、九龍及上葵涌驗車中心進行的車輛檢驗 ³ 服務	可以郵遞方式或經收件箱或“生活易”網站(視屬何種情況而定)遞交申請。
影視及娛樂事務管理處	處理電影評級、報刊註冊及娛樂事務(遊戲機中心、有獎娛樂、推廣生意的競賽等)牌照的櫃台	可以郵遞或傳真方式(視屬何種情況而定)提交文件，並另設收件箱收集報刊註冊申請。
工業貿易署	中小企業資助計劃組、提供紡織品簽證及產地來源證服務 ⁴ 、管制未經加工鑽石／耗蝕臭氧層物質／放射性物質及輻照儀器的簽證或登記服務，以及香港服務提供者證明書服務的櫃台	可以郵遞、傳真或電子方式(視屬何種情況而定)提交文件。
水務署	文件處理中心(處理持牌水喉匠、認可人士和公眾所提交的文件)	可以郵遞或傳真方式提交文件。
各局和部門	各資訊／資源中心	部分相關資料已上載部門網站。

³ 不包括在土瓜灣檢車中心及由承辦商在九龍灣檢車中心提供的巴士檢驗及的士咪錶封錶服務。

⁴ 該署已以電子方式全日二十四小時提供大部分有關紡織品簽證及產地來源證的服務。其他認可機構亦提供部分服務，該等機構會在星期六繼續辦公。

局／部門	櫃台服務／職能	其他服務方式
各局和部門	各上訴委員會的收件櫃台	可以郵遞、傳真或電郵方式(視屬何種情況而定)提交文件。在合適的情況下，秘書處亦會設置收件箱收集文件。

在政府內實施五天工作周

公眾意見摘要

主要意見	當局的回應／改善措施
<p>一些部門在星期六停止服務對市民造成不便</p>	<p>當局經審慎考慮各項服務的性質、使用服務的其他途徑，以及服務的平均使用率，才決定在星期六停止有關服務。我們理解一些市民或感到實施五天工作周會帶來不便，而其他市民則需要時間適應這種工作模式。鑑於這些意見，有關部門已適當地加強／計劃改善提供服務的方式，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 由二零零六／零七學年起，衛生署已加強往來學校的穿梭巴士服務，增加巴士的載客量，令前往學生健康中心接受健康評估的學生更感方便。 ● 由二零零六年七月起，政府產業署已把更多招標文件上載該署的網站。 ● 由二零零六年七月一日起，民政事務總署在午膳時段提供免費法律指導計劃的預約服務。該署亦已把中央電話諮詢服務中心和 18 區諮詢服務中心的服務時間，延長至晚上七時。 ● 由二零零六年七月一日起，稅務局已備有中英文留言表格，臚列市民慣常使用的主要服務，方便可能於星期六前往該局的市民留言和留下聯絡電話號碼。 ● 為加強僱員補償諮詢服務，勞工處將於二零零七年年初推出一套新的電腦系統，讓受傷僱員及其僱主可二十四小時透過電話／互聯網查核有關資料。 ● 差餉物業估價署已加強 1823 政府熱線有關填寫該署所有表格的資料庫，方便操作人員處理各項查詢。

主要意見	當局的回應／改善措施
	<ul style="list-style-type: none"> ● 運輸署已把更多申請表格上載該署的網頁，把17款常用表格放在郵局／民政事務總署的諮詢服務中心，並把牌照換領表格放在油站和運輸署轄下的停車場。 ● 工業貿易署會繼續研究各種措施，以改善電子服務的使用情況。該署已改善中小企業支援與諮詢中心網站，讓中小企業可以得到更妥善的服務。此外，該署已簡化工廠登記的公用表格，而工廠登記網上申請預計可在二零零七年首季投入服務。
公眾諮詢不足	各局／部門在制訂實施方案時，已主動諮詢在私營界別的服務對象，例如相關的顧客聯絡小組、諮詢委員會或服務對象行業的代表，並因應情況接納了他們就修訂辦公時間等事宜所提出的意見和建議。
實施五天工作周影響私營界別的商業運作，例如櫃台／個人服務不能以其他服務方式代替	<p>許多政府服務，特別是與商業有關的服務，均可透過電子方式獲得，極為方便。在星期六停止這些服務，對商業運作影響不大。舉例來說，向稅務局申請商業登記和為物業文件加蓋印花，都可在網上進行；而向工業貿易署辦理產地來源證和提交生產通知書等手續，已全面電子化。多個部門並設有收件箱，方便市民任何時候投遞文件。</p> <p>在大多數情況下，使用政府各類服務的市民，都無須親身前往有關部門。我們鼓勵市民多用郵遞、傳真、互聯網、電話服務等其他方式，與政府聯繫，處理事務。這樣，他們還可節省花在交通或在服務櫃台輪候的時間。</p>
所有政府部門的辦公時間應該劃一；每天的辦公時間應提前或進一步延長（例如延至下午七時）；午膳時間的服務應加強	各局／部門在決定辦公和午膳時間時，會考慮服務需求、顧客使用服務的習慣及相關的運作因素。由於服務性質和使用模式有異，各局／部門一直以來的辦公和午膳時間也有所不同。在實施五天工作周後，各局／部門會藉延長平日的辦公時間來補足星期六停止服務的時間。劃一所有政府服務的辦公時間，並不一定最切合各類顧客的需要。各局／部門已積極宣傳新的辦公時間。此外，二十四小時運作的政府熱線1823，也提供一站式的服務，以解答有關查詢。在可行的情況下，各局／部門會因應顧客的意見檢討和調整個別服務的辦公時間。

主要意見	當局的回應／改善措施
部門應安排員工輪班工作，在星期六和星期日提供服務	<p>由於改行五天工作周的服務，都是一些在星期六使用率偏低的服務，我們認為集中人力資源加強星期一至五的服務，是更為可取的做法。推行五天工作周的基本原則是不涉及額外人手資源。在這前提下，在政府部門全面實施這項方案並不可行。再者，要從事前線櫃台服務的所有員工每星期七天輪更工作，會嚴重影響他們的家庭和社交生活，與政府希望改善員工家庭生活質素的政策目標背道而馳。</p> <p>目前，我們會繼續在星期六提供需求甚殷的服務，包括辦理身分證、簽證和護照的申請；就業中心；職業健康診所；以及綜合家庭服務中心等。</p>
部門應增加人手，讓員工改行五天工作周，並同時維持星期六的服務	<p>實施五天工作周的基本原則之一是不涉及額外人力資源。我們會在恪守這項基本原則的大前提下實行有關措施。</p>
部門應提供其他途徑，讓市民在停止辦公的星期六遞交文件／繳納租金	<p>各局／部門已視乎情況，擺放收件箱和設立電子遞交服務。此外，有些部門也接納以其他方法繳納租金，例如自動轉帳、繳費聆、自動櫃員機、電話理財等。個別部門會研究如何加快處理郵遞申請。</p>
宣傳資料應清楚傳達訊息及向市民廣為派發，並應採用多種不同宣傳渠道	<p>二零零六年五月初，政府展開廣泛宣傳活動，加深公眾對各政府部門新辦公時間的認識。我們設立了五天工作周的官方網站，並建立連結，接達個別局和部門為公布新辦公時間和受影響服務而特設的網頁。我們亦加強 1823 政府熱線以提供一站式服務，即時為市民提供五天工作周的資訊。</p> <p>其他的宣傳工作包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 在全港張貼海報，廣泛宣傳有關網站和熱線； (ii) 印備小冊子，闡釋實施有關計劃的理念； (iii) 廣為派發載述各部門有關服務變動和新辦公時間的單張； (iv) 一些部門以直接郵遞或在辦公地方張貼通告的方式，向服務對象發出通知；

主要意見	當局的回應／改善措施
	<p>(v) 舉行記者會及接受傳媒訪問；高級官員出席時事節目和電台清談節目；</p> <p>(vi) 在電視和電台發布有關訊息；</p> <p>(vii) 在本地報章刊登新聞稿和發表專欄報道；</p> <p>(viii) 在地鐵、九鐵、輕鐵和公共巴士等公共交通系統展示宣傳訊息；以及</p> <p>(ix) 在公共屋邨的“房屋資訊台”播放宣傳短片和發布訊息。</p> <p>我們明白市民需要時間適應新的工作模式。我們會繼續研究借助不同的宣傳渠道，以最符合成本效益的方法，宣傳政府推行五天工作周的訊息。</p>

在政府內實施五天工作周
由第二階段(二零零七年一月一日)起
在星期六停止提供的服務摘要

局／部門	服務／職能	備註
漁農自然護理署	貿易或進出口許可證和證明書申請、瀕危物種資源中心及漁業教育中心 ¹	申請可以郵遞、傳真方式或經互聯網或收件箱提交。目前，星期六前往瀕危物種資源中心參觀的人數不足 10 人。
公司註冊處	申請註冊成立公司及辦理公司登記、收件、文件登記、放債人牌照申請及公眾查冊	使用服務的客戶可透過代理人提交申請／領取文件或把文件放入收件箱內。 經互聯網進行公眾查冊的比率佔整體交易約 97%。

¹ 漁業教育中心星期一和星期日休息，星期六延長服務時間。

局／部門	服務／職能	備註
衛生署	醫護專業人員的註冊服務、藥劑事務、中醫藥註冊和發牌事務、特別預防計劃(愛滋病病毒／愛滋病和病毒性肝炎)、學童牙科診所、醫院牙科部、西營盤皮膚科診所，以及柴灣社會衛生科診所	<p>註冊／發牌事務一般可以郵遞、電子方式或經收件箱提交辦理。</p> <p>臨牀和測試服務主要以預約形式提供，服務水平維持不變。</p> <p>目前，已有專車接載小一至小四學生到學童牙科診所接受一年一度的口腔檢查。專車接載服務會分階段擴展至所有小學學生，但須視乎與參與學校討論的結果而定。</p>
律政司	接收償還債款／損害賠償繳費處	約 76% 的交易是以郵遞方式進行的。繳費處亦設有收件箱供市民使用。星期六前來繳費處繳費的人士平均每星期不足一人。

局／部門	服務／職能	備註
教育統籌局	為學校、教師和公眾提供的支援服務（包括學位分配服務(呂祺教育服務中心)、特殊教育服務(包括特殊教育資源服務及言語治療服務)、教育心理服務、區域教育服務處，以及輔導及訓育服務)	<p>當局會加強校本諮詢／校本言語治療服務，並會按需要在星期六提供服務。</p> <p>為家長而設的訓練研討會／工作坊亦會按需要在星期六／晚上舉行。</p> <p>當局會加強／發展電話查詢服務和網上資源系統。</p>
機電工程署	電業工程人員／承辦商／合資格人士、氣體裝置技工／工程承辦商、石油氣瓶車、升降機及自動梯、建築工地升降機／塔式工作平台及機動遊戲機的註冊服務	逾 50%的申請是以郵遞方式提交的，經收件箱或電郵遞交的申請日益增多。

局／部門	服務／職能	備註
房屋署	物業管理小組及地區租約事務管理處提供的收款櫃台服務	<p>二零零六年一月至八月期間，在星期一至五或以其他方式繳交租金的個案，佔95%以上（星期六櫃台服務的平均使用率約5%，以自動轉帳、繳費聆、自動櫃員機、電子銀行、電話銀行和「著數通」等其他方式提供的收租服務，平均使用率約37%）。</p> <p>房署繳費通在二零零六年一月推出後，租戶可到全港70個設於物業管理小組和租約事務管理處的繳費處繳交租金。</p> <p>實施日期視乎外判收租服務（即提供更多收租點（如便利店））的進度而定。署方預計外判收租服務可望在二零零七年三月落實。</p>

局／部門	服務／職能	備註
勞工處	職業醫學組為申索工傷補償的僱員辦理銷假手續	使用職業醫學組服務的人士如不便親臨該組，可以傳真或郵遞方式遞交文件(例如病假證明書)。市民也可把文件放入收件箱內，或致電與該組職員聯絡。
法律援助署	負責處理家事訴訟、清盤及刑事事宜的組別、總部收發處，以及繳費處	<p>部門會採取下列措施：</p> <p><u>家事訴訟及清盤事宜</u> 會向市民、法援受助人、判定債務人和法律執業者廣為宣傳有關服務的新辦公時間，並通知香港律師會和大律師公會有關新安排。</p> <p><u>刑事事宜</u> 在法庭聆訊前應有足夠時間完成申請程序。至於那些要求提供緊急協助的市民，署方會建議他們如有需要，可在聆訊當日向法庭申請延期。</p>

局／部門	服務／職能	備註
		<p><u>繳費處</u> 部門會擺放收件箱收取付款支票。如屬緊急個案，申請及審查科(該科在第二階段會繼續在星期六提供服務)會協助申請人完成在星期六辦理接受法律援助的手續。</p> <p><u>收發處</u> 申請及審查科人員會在星期六負責接收送交署方總部的文件。</p>

局／部門	服務／職能	備註
海事處	四個海事分處 ² 的發牌服務及關務、專業船舶檢驗及檢查服務的預約服務	<p>服務使用者除可預先申請外，亦可以郵遞方式提出申請，或把申請放入設於各海事分處的收件箱內。如申請人未能親自領件，海事處會以掛號信方式把文件寄交申請人。</p> <p>部門計劃去信牌照將於明年一月或二月到期的持牌人，通知他們有關海事分處會由二零零七年一月一日起實施新辦公時間。海事處會檢討這項以直接郵遞預發通知的安排，並視需要而決定是否繼續採用。根據現行做法，持牌人可在牌照到期前兩個月內申請續牌。</p> <p>二十四小時船舶檢驗及檢查服務不受影響。</p>

² 另外四個海事分處已由第一階段開始每星期提供五天服務。

局／部門	服務／職能	備註
社會福利署	違法者服務(包括感化服務及社會服務令計劃)，以及於衛生署九龍灣綜合治療中心提供的醫務社會服務	配合法庭聆訊及綜合治療中心已／將會改行五天工作周的安排。部門會安排當值主任在星期六仍然辦公的指定法庭提供服務。
運輸署	路試（駕駛考試）及殘疾人士駕駛能力評估服務	駕駛考試的日期和時間全由電腦系統編配，考生不能自行選擇考試的日期和時間。在星期六進行的駕駛考試只佔總數的 2%。目前，傷殘人士駕駛能力評估只會在星期一至五舉行。約 90%的“傷殘人士泊車許可證”申請是以郵遞、傳真或經收件箱提交的。
水務署	客戶諮詢中心及水錶測試服務	客戶諮詢中心逾 80%的查詢／交易是以信件、電話或在網上進行的。客戶無須親臨實驗所觀看水錶準確度的測試，該署會在測試完成後，把報告寄交客戶。
總計：13 個局／部門		