

二零零七年十一月十九日會議
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

本文件向議員簡介在政府內實施最後階段五天工作周的檢討結果。

背景

2. 二零零六年一月，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。在二零零六年五月十五日的委員會會議上，我們向議員簡介按以下四項基本原則分階段實施五天工作周措施：不涉及額外人手資源；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。我們亦向議員簡介第一階段(即由二零零六年七月一日起)改行五天工作周的政府服務(請參閱立法會 CB(1)1440/05-06(03)號文件)。在二零零六年十一月二十日及二零零七年五月二十一日的委員會會議上，我們分別向議員簡介在第二階段和最後階段改行五天工作周的政府服務(請參閱立法會 CB(1)248/06-07(03)號及CB(1)1600/06-07(03)號文件)，並向議員匯報第一階段及第二階段運作情況的檢討結果。

最後階段檢討

3. 附件所載的服務，已在由二零零七年七月一日起實施的最後階段改行五天工作周。根據二零零七年七月的經驗，我們聯同有關部門檢討了最後階段的實施情況，範圍一如以往，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. 第一階段及第二階段實施後，市民普遍接受政府推行五天工作周，亦較能適應新的服務模式。1823 政府熱線服務中心接獲的查詢、投訴和建議，由二零零七年七月第一個星期的 150 宗，減至同年十一月一日為止的一星期的 38 宗。接獲的意見大多對政府推行五天工作周後帶來的不便表示關注，另有一些意見認為，某些服務應每星期六至七天為客戶提供服務。

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部門在適用的情況下，由實施五天工作周最後階段起，已在停止服務的櫃台／辦事處放置收件箱或提供留言服務。此外，一些服務對象層面廣泛的部門安排當值人員，在二零零七年七月的四個星期六，監察市民的反應，並為前來已停止服務的辦事處及櫃台的市民提供協助，包括說明新的辦公時間、派發有關資料單張及表格、因應市民的要求安排跟進預約、解答一般查詢、協助市民使用收件箱遞交文件等。

對服務使用情況和運作效率的影響

6. 至於那些由二零零七年七月一日起，在星期六停止提供的公眾服務，在星期一至五的使用率與之前大致相若。個別服務的使用率略有增減，究其原因，是與季節性需求、經濟復甦、物業市道波動等因素有關。

對履行服務承諾的影響

7. 在改行五天工作周前，有關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，或已承諾在可行的情況下於星期五或之前辦妥尚未完成的申請。總括而言，有關安排對部門履行服務承諾並無負面影響。少數未能履行服務承諾的個案均與實施五天工作周無關。

對員工的影響

8. 由二零零七年七月起約 10 500 名員工改行五天工作周，當中 3 100 名改為星期一至五工作，7 400 名以“每周五天工作、兩天休班”的模式值班。員工大多歡迎新安排，並表示周末可以有更多時間陪伴家人、進修，以及參加康體活動等。

總結

9. 我們認為五天工作周措施的最後階段實施過程順利。政府會在公眾服務改行五天工作周後，繼續監察為市民提供服務的情況，並會在適用的情況下作出調整，務求為市民提供最適切的服務。分三個階段實施五天工作周後，已有合共約 94 300 名(約 65%)政府員工每周工作五天／更，當中包括約 27 500 名按“每周五天工作、兩天休班”模式值班的員工。除了一些須配合其他機構(例如司法機構和醫院管理局)運作的政府服務外，所有適合五天工作的單位都已按照新的工作模式運作。至於該等少數須配合其他機構運作的服務，有關部門會配合其“伙伴”機構的計劃改行五天工作周。

二零零七年七月之後員工改行五天工作周的安排

10. 展望未來，我們鼓勵各部門在諮詢員工後，研究可否在不影響提供公眾服務的時間及服務質素的情況下，制定新的及／或修改現行輪值安排，讓更多員工按“每周五天工作、兩天休班”的值班模式上班。例如香港警務處已決定在二零零七年十一月試驗推行新的人手調配計劃提供某些服務，有關計劃不會影響公眾。視乎試驗計劃的結果，或會有約 2 500 名前線紀律人員可改為五天工作。另有一些部門亦已安排更多員工改行五天工作周，或考慮推行五天工作周試驗計劃。這些安排均恪守五天工作周的基本原則及不影響公眾服務。

11. 計及上述試驗計劃，仍會有約 47 500 名公務員須繼續按現時的模式工作。他們主要任職於須繼續在星期六／日運作的服務範疇，包括社會福利服務、入境事務處櫃台服務、文化服務、郵務、環境衛生服務、執法、旅客／貨物出入境檢查及懲教院所管理等。有關部門會監察情況，並在運作許可的情況下，容許這些員工輪任同一部門內的五天工作職位。

公務員事務局

二零零七年十一月

在政府內實施五天工作周(最後階段)
星期六停止提供的服務摘要

部門	服務／職能
衛生署	為公務員及合資格人士提供的牙科服務、胸肺科服務、社會衛生科服務
香港警務處	處理禁區通行證的申請、投訴警察報案中心、中央交通違例檢控組、警務處牌照課簽發的各類牌照(包括保安公司、按摩院和當舖商)、簽發無犯罪記錄證明書、警察槍械庫、總部繳費處
土地註冊處	查冊、註冊和查閱業主立案法團記錄、契約送遞、查詢櫃台和支援小組
社會福利署	社會保障辦事處
運輸署	土瓜灣驗車中心的巴士檢驗服務