

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)534/11-12(05)號文件

檔號：CB1/PL/PS

公務員及資助機構員工事務委員會 2011年12月19日舉行的會議

有關公務員培訓及發展的背景資料簡介

目的

本文件旨在提供有關公務員培訓及發展(國家事務研習課程及《基本法》課程除外)的背景資料，並綜述公務員及資助機構員工事務委員會(下稱"事務委員會")以往討論此議題時所表達的主要意見和關注。

背景

2. 政府致力為公務員提供培訓機會，讓他們能具備所需的技能、知識及工作態度，為公眾提供優質服務。一般而言，個別政策局／部門為其員工提供職業培訓，以配合其工作要求及工作崗位的特定需要。公務員事務局則透過公務員培訓處，針對全體公務員的共同培訓需要，提供有關領導才能、一般管理、人力資源管理、語文運用、溝通技巧、資訊科技及顧客服務等培訓。

高級行政人員發展課程

3. 公務員事務局為首長級及非首長級高級公務員提供足夠的支援，讓他們掌握領導技巧、尋求創新意念，以及學習最佳的管理方法，以應付目前及日後各種挑戰。為達到此目的，公務員事務局為不同職級的高級人員提供不同的課程，並且不時檢討／改善課程的內容，以配合各政策局／部門及其人員不斷改變的培訓需要。除了有關領導及管理的本地訓練課程外，當局亦為高級人員安排交流計劃及海外培訓課程，讓他們可增廣見識及擴闊視野。

初級和前線人員的培訓及學習機會

4. 公務員事務局積極鼓勵各級公務員，尤其是初級和前線人員持續進修，使他們能在轉變的環境中提升工作能力及加強應變能力，藉以改善服務水平，回應市民不斷提升的訴求。就此，當局透過提供多元化的培訓和學習機會，為不同職系和職級的公務員提供支援，使他們能應付新的挑戰，為市民提供更完善的服務。舉例而言，當局已舉辦有關溝通與演講技巧的工作坊和處理公眾投訴的課程，以及為新入職人員提供入職培訓。當局亦在公務員易學網加強網上學習資源，並為公務員提供兩項培訓資助計劃，以鼓勵他們修讀外間機構提供的課程。

支援政策局／部門人力資源管理工作的諮詢服務

5. 為協助政策局／部門預早進行規劃，使培訓及發展活動可更有效配合機構的業務發展目標，公務員培訓處透過分析培訓需要、發展及執行部門的培訓和發展計劃，以及為公務員設計和舉辦專設培訓課程及活動，向政策局／部門提供顧問諮詢服務。當局亦提供促進員，協助政策局／部門舉辦有關建立團隊精神的工作坊，以及籌辦一些檢討和制訂業務策略的集思營。

6. 公務員培訓處亦協助政策局／部門建立及推行以才能為本的工作表現管理制度，並就相關的工作表現管理及評核事項提供諮詢服務，以及透過舉辦經驗交流會，向政策局／部門發布有關培訓及人力資源管理最佳做法的資料。在有需要時，當局亦會提供撥款支援政策局／部門推行培訓及人力資源管理的新措施。

事務委員會以往進行討論時所表達的主要意見及關注

7. 事務委員會曾在2007年4月16日的會議上討論有關公務員培訓及發展(國家事務研習課程及《基本法》課程除外)的議項。下文綜述事務委員會委員表達的主要意見及關注。

加強宣傳及推廣

8. 事務委員會部分委員關注到，前線員工參與該兩項培訓資助計劃的比率偏低，是否因為政策局／部門沒有鼓勵及／或支持其前線員工持續進修所致。委員建議當局進行調查，以確定有關參與率偏低的原因，並促請政府當局加強宣傳，以推動員工參與有關的培訓活動。

9. 政府當局解釋，公務員事務局已透過各政策局／部門及員工協會向公務員宣傳該兩項培訓資助計劃。參加者的數目已由2005-2006年度的200人增至2006-2007年度接近400人。當局亦透過把有關計劃的適用範圍擴大，並增加當局就該等計劃提供的財政撥款及加強宣傳，致力鼓勵更多公務員申請有關資助。此外，當局為公務員舉辦多個切合工作崗位需要及與職務相關的課程，讓他們可以掌握最新的工作知識和技能及提升此方面的能力。

提供實質的鼓勵

10. 事務委員會部分委員建議當局提供實質的鼓勵(例如培訓假期或更有彈性的工作時間)，以鼓勵公務員申請培訓資助。委員認為，為了向私營機構樹立良好的榜樣，政府應為公務員發掘更多培訓機會，透過作出更有彈性的職務及工作時間安排，方便他們參加培訓課程。

11. 政府當局回應時表示，儘管政策局／部門會體恤地考慮公務員就其工作時間提出的特別要求，個別政策局／部門因有實際限制而不能滿足有關各方的每項要求。

提供財政資助

12. 鑒於當局就該兩項培訓資助計劃提供的財政撥款已增加，而參加該等計劃的公務員薪酬亦較低，事務委員會部分委員要求政府考慮把退還的學費由75%增至最少90%或全額退還學費，以鼓勵更多公務員參加該等計劃。

13. 政府當局認為，公務員的個人承擔是培訓資助計劃能否成功的要素。公務員更關注的，是擴大有關計劃的適用範圍及放寬可獲資助的資格，而不是增加當局發還的學費款項。就此，當局已放寬可獲資助的資格，由第一標準薪級及薪酬介乎總薪級表第0至10點的人員，放寬至涵蓋薪酬相等於總薪級表第16點或以下的人員。

立法會質詢

14. 在2010年6月9日的立法會會議上，陳茂波議員就當局於2005至2009年過去5年期間提供的公務員網上學習課程及有關的資源提出一項質詢。該項質詢及政府當局的回應載於**附錄I**，供委員參閱。

最新發展

15. 政府當局已建議在2011年12月19日的事務委員會會議上向委員匯報公務員培訓及發展的最新概況。

有關文件

16. 有關文件的一覽表載於**附錄II**。

立法會秘書處
議會事務部1
2011年12月14日

立法會十題：公務員易學網

以下為今日（六月九日）在立法會會議上，陳茂波議員的提問及公務員事務局局長俞宗怡的書面答覆：

問題：

政府回覆本人有關本年度開支預算的問題時表示，二〇〇九至二〇一〇年度網上學習課程涉及的支出（包括互聯網相關培訓）約為300萬元。據悉，該筆款項主要用於一個讓公務員網上自學的系統『公務員易學網』。就此，政府可否告知本會：

（一）過去五年，政府為公務員提供網上學習課程投放了多少資源，並以表列方式列出每個已舉辦的課程的名稱、內容、報讀人數、完成課程人數、獲得修業課程證書人數，以及瀏覽該課程的人次；

（二）哪些職級和職系的公務員必須修讀網上學習課程，以及涉及的人數為何；有否就網上學習課程訂下使用指標，以確保有一定數目的公務員會接受培訓；及

（三）除上述課程外，政府還為公務員提供哪些互聯網科技應用的課程、涉及的資源，以及如何評估該等資源用得其所？

答覆：

主席：

就問題第（一）部分所述，過去五年，公務員事務局每年平均撥出約300萬元予公務員培訓處，用作訂購及製作網上學習資源，並管理及更新網上學習平台「公務員易學網」，目的為推動公務員持續學習。網上學習資源種類繁多，包括網上課程、文章、錄像片段、圖書館館藏資料、學習錦囊、電子書刊、指引和典範、以及課程參考材料等。

在「公務員易學網」的平台上，前述的各種學習資源分布於十四個範疇，共有約1,900個項目，涵蓋不同的課題。各個範疇的內容簡介表列如下：

學習資源範疇	主要內容
英語天地	提供關於英文寫作技巧、文法、拼音等的文章、網上課程和參考資料。
中國語文天地	提供中文寫作和普通話的學習資源，包括網上課程、參考工具、公文樣本等。
國家事務研習	介紹最新的國家事務發展情況，包括政治體系、經濟發展、法律制度、公務員系統等文章和資訊。
基本法	提供有關《基本法》的資料、推廣活動及自我測試。《基本法》網上單元課程則介紹《基本法》的主要內容。
公務相關法律知識	收錄與公務員有關的法律、法例及公約條文的概覽，例如：聯合國公約及殘疾歧視條例。

資訊科技地帶	提供各種電腦軟件操作和應用方面的提示、指引和參考資料，以及有關資訊保安、互聯網應用的網上課程。
入職培訓	提供有關員工行為守則、政府架構及行政實務等文章和錄像片段，並附有關《基本法》、資訊科技、環保管理、職業安全等參考資料和網站連結。
提升管理效益	提供文章、網上課程和錄像片段，協助員工處理日常工作上的溝通和管理及知識管理問題，並涵蓋項目管理、資源管理。
人力資源管理	載有關於工作管理原則、指引和典範的文章，以及人力資源管理資訊。
優質服務	提供學習資源，推廣公營部門優質服務及以民為本的服務文化。課題包括顧客服務、工作改善、人力資源管理、發展、公務員優質服務、服務承諾、公眾參與等。
首長級公務員進修園地	為首長級公務員提供不同課題的文章、訪問節錄和研討會錄像，內容包括：領導才能、公共政策、變革管理、溝通技巧等。
作息均衡	介紹有關作息平衡的資訊，包括提升生活質素、提高工作效率、減輕壓力，強身保健和有益身心的活動。
書·訊廊	提供「公務員培訓處」學習資源中心可供借閱的圖書及報刊資料，以及電子書摘和雜誌、報章及新聞頻道的網站連結。
部門資源區	載有其他政府部門（例如：民航處、香港海關、勞工及福利局）的學習資源，供部門員工和「公務員易學網」使用者瀏覽。

在「公務員易學網」平台上的學習資源，大部分是與工作有關的參考資料（例如指引、典範、文章、學習錦囊），目的是幫助公務員持續改善工作。網上課程只佔各類資源的一小部分。網上課程一般分為不同單元，使用者可選擇瀏覽最切合他們需要的單元。由於網上學習旨在提供適時、實用的知識或技巧，我們不以完成課程人數，而以網上學習瀏覽次數作為衡量網上學習的使用指標。過去五年網上學習的瀏覽次數表列如下：

年份	網上學習瀏覽次數
2005	534,600

2006	949,679
2007	950,000
2008	987,500
2009	1,100,000

就問題第（二）部分所述，所有公務員無論何時何地，皆可進入「公務員易學網」平台作持續學習，公務員沒有指定要修讀任何網上課程。如上述第三段所言，「公務員易學網」平台主要提供學習資訊及錦囊，方便使用者按個別需要作適時參考，因此我們沒有就網上學習訂下必修規定。

就問題第（三）部分所述，公務員事務局公務員培訓處透過「電腦培訓服務合約」課程承辦商為公務員提供面授的互聯網科技應用課程，以配合不同訓練需求。課程包括「互聯網簡介」、「有效應用互聯網科技工作坊」、「享用互聯網上免費的通訊及儲存服務」及「互聯網的保安須知」等。在二〇〇九年，約有5,800人次修讀了350個互聯網科技應用課程，所涉的資源約100萬元，每人平均約170元。

為確保所運用的資源用得其所，我們在合約內訂明課程質素的要求。我們規定在五級計分制之下，課程需獲得80%學員評核為「優異」或「良好」（即最高兩級）方視為達標。所有學員均獲邀評核課程的涵蓋範圍、合適程度及內容是否配合工作需要等。在二〇〇九年，約有90%參加互聯網科技應用課程的學員評核課程的整體成效為「優異」或「良好」。

二〇一〇年六月九日（星期三）

公務員培訓及發展

有關文件的一覽表

公務員及 資助機構員工 事務委員會 會議日期	會議紀要／文件	立法會文件編號
16.4.2007	<p>政府當局就"公務員培訓最新概覽"提交的文件</p> <p>會議紀要</p>	<p>CB(1)1255/06-07(05)</p> <p>http://www.csb.gov.hk/tc_chi/admin/training/files/paper1255c.pdf</p> <p>CB(1)1588/06-07</p> <p>http://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/ps/minutes/ps070416.pdf</p>

立法會秘書處
議會事務部1
2011年12月14日