

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

在二零零零至零一年度，我們按照《公務員體制改革》諮詢文件所載建議，落實了進一步措施，革新公務員管理制度。我們已經就公務員公積金計劃的設計，完成第一階段顧問研究，奠定了良好基礎，有助於為二零零零年六月及以後按新條款聘用的公務員制定公積金計劃細節。我們已預留5,000萬元，實施三年培訓發展計劃，推廣公務員自我提升和不斷學習的風氣，並為參加自願退休計劃的59個職系中選擇留下來的人員，度身訂造課程，協助他們適應重行調配工作和轉職。同時，我們在一些自願參與的部門推行以團隊為本表現獎賞計劃，以研究在公務員隊伍引進勞績獎賞元素的可行性。試驗計劃的第一階段，有6個部門參與。我們會根據第一階段所獲得的經驗，擬訂未來路向。

我們在 5 個主要工作範疇取得了下列成效。

1 把公務員管理政策和措施現代化

我們已就推行公務員公積金計劃的建議，完成第一階段的顧問研究，並於二零零一年年初就計劃的建議設計方案進行公眾諮詢。我們考慮過諮詢期間所收集的建議和意見及推行計劃的既定目的後，在二零零一年七月敲定了公務員公積金計劃的設計原則。我們會進行第二階段的顧問研究，以便制定實施細則。我們的目標是在二零零三年推行計劃。

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，並已落實各項改動。

在 59 個人手過剩或預期人手過剩的自願退休指定職系中，我們已審批約 9 000 名員工的自願退休申請。他們將逐步在二零零一至零三年間離開政府。在未來 5 年，參加自願退休計劃的職系會全面暫停招聘公務員。

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

公務員培訓處在二零零零年三月成立網上學習中心，為公務員隨時隨地提供一系列網上學習課程。一年以來，已有 14 000 名公務員登記為用戶。我們會加強網上學習中心的課程及功能，使之發展為一個中央電子學習平台，提供更多學習材料給更多學員。

除成立網上學習中心外，我們亦致力在公務員隊伍中推動終身學習的風氣。鼓勵持續進修，是我們在二零零一年四月推出的三年培訓發展計劃的主要項目之一。通過這個計劃，我們將增設 90 000 個培訓名額，其中大部分預留給基層人員。這項計劃並提供學習機會，協助公務員

適應因推行公務員體制改革及自願退休計劃而出現的新服務文化和新工作環境。此外，一些鼓勵公務員自學和增加部門學習資源的計劃，亦已陸續推出。

我們繼續舉行講座和會議，促進與私營機構和外國政府互相交流意見和經驗。作為三年培訓發展計劃的序幕及鼓勵持續進修，我們在本年四月舉辦了一個「公務員持續學習及進修研討會暨展覽」，反應良好。我們亦通過定期訪問和培訓課程，促進香港公務員對內地事務的了解。至於與國家行政學院合辦的第三屆進階中國事務研習課程，已在本年九月舉辦。

我們亦繼續致力為各級公務員加強發展領導才能及處理變革能力的訓練，包括舉辦公共行政領袖課程，以及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。

同時，法定語文事務署一直與各決策局／部門合作，推廣法定語文的應用。該署已把政府部門常用辭彙英漢／漢英電子版上載互聯網，方便公務員和市民查閱。

3 推廣講求實效的服務文化

由二零零零年十月至二零零一年九月的12個月內，有超過8 500名人員接受了服務以客為本的訓練。我們撥出了300萬元，協助部門採取措施推廣以客為本的服務文化。我們在二零零零年舉辦了一個所有政府部門都可以參加的公務員顧客服務獎勵計劃，表揚公務員在提供顧客服務方面的成績，以及推廣以客為本的服務文化。此外，效率促進組籌辦了一連串工作坊，協助各個部門按照其《衡量服務表現實用指引》設立服務表現衡量制度。

我們繼續支援部門就人力資源的管理進行檢討和推行改善措施。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

我們與廉政公署及部門首長緊密合作，推廣反貪污措施。在二零零零年十月，我們發出《誠信領導實務守則》，為高級管理人員提供方便的指引，用以加強員工的操守及防止機構出現貪污的情況。

我們籌辦了研討會及培訓課程，使公務員多認識他們應有的誠信標準。自一九九九年年年初以來，我們已為超過40 000名公務員安排1 500個這類培訓課程。

我們檢討了有關收受利益及利益衝突的指引，並會因應現今情況更新這些指引。在一九九九至二零零一年間，我們訪問了67個政府部門，協助部門管理層檢討和訂定部門的誠信管理指引。

我們已訂於二零零一年十一月為部門管理人員舉辦研討會，交流彼此在部門推行誠信管理計劃的經驗。為方便部門管理人員取得有關促進誠信操守的資料，以及方便部門分享資訊和心得，我們會在二零零一年年底或之前設立公務員誠信管理電子資訊及資源中心。

自二零零零年四月精簡紀律處分程序和成立公務員紀律秘書處以來，處理紀律個案的時間已予縮短，最多可縮短3個月。我們會繼續研究進一步縮短所需時間的方法。

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，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。公務員事務局局長每週都會訪問一個政府部門，與部門管理層及職方代表會面。

我們繼續提高公務員對職業安全和健康的意識。在二零零一年，我們每季都舉辦一連串推廣活動，至今已舉辦9個有關駕駛安全的經驗分享會、兩個針對工作上暴力事件的講座，以及一個介紹安全管理制度的研討會。我們會繼續舉辦這類活動，在公務員隊伍中推廣職安健的文化。

我們提供顧問服務和資助，幫助部門推行安全管理制度。我們並鼓勵各決策局及部門舉辦切合他們需要的職安健訓練和活動，確保員工安全和健康。

協助員工應付壓力的兩年專業輔導服務試驗計劃，第二亦即最後階段已經圓滿結束。我們在這個階段，大幅增加了涵蓋的人數，所屬部門並無提供輔導服務的公務員都可以接受服務。在二零零零年九月至二零零一年二月的6個月內，82個決策局／部門約12萬名人員都可以使用輔導服務。我們現正檢討這個兩年試驗計劃。

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

把公務員管理政策和措施現代化

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。我們近期曾檢討有關聘任、表現管理、薪酬、服務條件、紀律及培訓的政策。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
研究為新聘人員訂定新的醫療牙科福利計劃的可行性 (公務員事務局)	在二零零三年年初或之前完成可行性研究
檢討自願退休計劃的推行情況 (公務員事務局)	在二零零二年年中或之前完成檢討
研究為招聘持有大學學位人士的職系，提供一套共用的語文考試 (公務員事務局)	在二零零二年年中或之前完成可行性研究

* 括號內為推行該措施的主要負責機構

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，公務員培訓處及各部門的訓練組共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，是通過二零零一／零二至二零零三／零四年度的三年培訓發展計劃，增設 90 000 個培訓名額。

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
公布指引，指導各部門和職系擬備周年培訓發展計劃 (公務員事務局／公務員培訓處)	在二零零二年年初制定一份編寫周年培訓發展計劃指南，以及舉辦工作坊及經驗交流會，協助各部門及職系擬備培訓發展計劃
印製首長級人員個人發展指南，鼓勵首長級人員擬訂個人發展計劃，以身作則，在公務員隊伍中推動持續進修的風氣 (公務員事務局／公務員培訓處)	在二零零二年年初或之前向所有首長級人員分發個人發展指南

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，精簡程序和把更多管理公務員事務的權力由公務員事務局轉授予其他決策局和部門，可以使公務員在提供服務時更有成效和效率。

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
檢討公務員事務規則及程序，探討可否把更多管理公務員事務的權力由公務員事務局轉授予其他決策局或部門，以及進一步精簡程序 (公務員事務局)	在二零零二年內完成檢討
舉辦「卓越顧客服務獎」獎勵計劃，進一步推廣公務員提供優質服務的文化 (公務員事務局)	在二零零二年年初舉行頒獎禮暨展覽

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：

- 為培養公務員良好操守而舉辦的計劃數目。我們的目標是在二零零二年為高級管理人舉辦一項大型推廣活動，並協助部門在二零零二至零三年度通過培訓計劃和宣傳活動，加強公務員廉潔的操守。

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
與廉政公署攜手推行公務員誠信管理計劃，協助政府部門鞏固肅貪倡廉的文化 (公務員事務局／廉政公署)	● 在二零零二年聯同廉政公署為高級政府人員舉辦會議，探討在誠信管理方面的挑戰 ● 在二零零二及零三年與廉政公署合作，協助部門通過培訓計劃和宣傳活動，在公務員隊伍中加強廉潔的操守

措施	目標
研究進一步縮短處理紀律個案的時間 (公務員事務局)	在二零零二年完成檢討，並實施更精簡的紀律處分程序
檢討現行有關表現管理和紀律處分的規則，並採取措施，加強督導人員的管理責任 (公務員事務局)	在二零零二年完成檢討，並落實有關措施

一個安全健康的工作環境，不但可以保障員工的福利，亦會促進團隊精神。我們明白必須積極保障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，減少員工工作時受傷和發生意外的程度。我們的目標是在二零零二年舉辦最少 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
加強宣傳和培訓，增加員工對職安健的認識 (公務員事務局)	在二零零二年舉辦一連串研討會和展覽，加強員工對工作環境內潛在危險的認識，並推廣預防措施