

立法會

Legislative Council

立法會CB(1)294/05-06號文件
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號 : CB1/PL/PS/1

公務員及資助機構員工事務委員會

會議紀要

日期 : 2005年10月17日(星期一)
時間 : 上午10時45分
地點 : 立法會大樓會議室A

出席委員 : 譚耀宗議員, GBS, JP (主席)
李鳳英議員, BBS, JP (副主席)
涂謹申議員
張文光議員
陳智思議員, JP
梁劉柔芬議員, SBS, JP
楊孝華議員, SBS, JP
王國興議員, MH
鄭志堅議員

出席議員 : 梁家傑議員, SC

缺席委員 : 李卓人議員

出席公職人員 : 公務員事務局局長
王永平先生, GBS, JP

公務員事務局常任秘書長
黎高穎怡女士, JP

公務員事務局副秘書長(1)
麥綺明女士, JP

公務員事務局副秘書長(2)
蘇錦成先生

公務員事務局副秘書長(3)
王國彬先生

效率促進組專員
柏志高先生, JP

效率促進組副專員
鮑彥誠先生

列席秘書 : 總議會秘書(1)5
陳美卿小姐

列席職員 : 助理秘書長1
吳文華女士

高級議會秘書(1)8
馬海櫻女士

議會秘書(1)1
葉紫珊女士

議會事務助理(1)8
梁美琼女士

經辦人／部門

I. 公務員事務局局長就行政長官2005至06年施政報告 中有關公務員事務局的政策措施作簡報

(立法會CB(1)17/05-06(01)號 —— 公務員事務局
提供的文件

立法會CB(1)17/05-06(02)號 —— 效率促進組提
供的文件

有關文件

- (a) 行政長官2005年10月12日在立法會會議上發表
的施政報告 —— “強政勵治，福為民開”；及
- (b) 2005至06年施政報告 —— “施政綱領”。)

行政長官2005至06年施政報告中有關公務員事務局的政策措施

公務員事務局局長的簡介

公務員事務局局長應主席所請，向委員簡介目前有何計劃推展在2005至06年施政綱領“有效管治”一章中有關公務員管理事宜的7項持續推行的措施。他重點提出下述各點：

- (a) 關於制訂更完備的公務員薪酬調整機制的工作，政府當局已在2005年6月委聘顧問着手進行薪酬水平調查的實際調查工作，該項工作可望在2006年年初完成。政府當局在委聘顧問後，一直籌備進行詳細的職位檢視程序，以確定各個公務員比較職位的工作特點。政府當局會繼續向事務委員會匯報調查進展。政府當局亦會繼續就其他有關制訂更完備的薪酬調整機制的事宜，包括制訂一套可向上及向下調整薪酬的有效方法的事宜，與職方討論及諮詢事務委員會。
- (b) 關於全面檢討公務員津貼的工作，政府當局已於2005年9月22日致函各個中央評議會的職方及全體公務員，就附帶福利性質津貼檢討一套經修訂的修改建議徵詢他們的意見。根據員工及社會人士的初步意見，他們認為有關建議可以接受。員工諮詢期會在2005年11月21日結束。
- (c) 關於控制公務員編制的工作，這方面已有穩步的進展。截至2005年8月底，公務員編制約有164 400個職位，較2000年年初198 000個職位的高峯減少約17%。政府當局預計到了2005至06年度完結時，公務員編制會進一步縮減至163 000個職位。政府當局的目標仍然是在2006至07年度或之前，把公務員編制縮減至約16萬個職位。
- (d) 關於培訓公務員的工作，政府當局為各級公務員提供不同種類的培訓及發展機會。為了加深公務員對內地最新發展形勢的認識，政府當局安排公務員參加認識內地／專題訪問團，並保送公務員到內地大學參加國家事務研習課程。至於與內地開展的

公務員交流計劃，繼上海、北京及杭州之後，亦已擴展至廣東省。為了推動公務員持續進修，政府當局在2005年4月強化了公務員易學網，以更簡易的方式提供更多網上學習資源。

- (e) 關於各項員工嘉獎計劃，政府當局繼續善用各項計劃維持以至提高公務員隊伍的士氣。一年一度的“公務員優質服務獎勵計劃”頒獎典禮將於2005年12月2日舉行。香港電台會為該計劃製作一個電視特輯，以及製作一套電視專輯展示不同部門及前線人員在服務社羣方面的貢獻。
- (f) 關於管理表現欠佳的員工的工作，政府當局已就如何進一步精簡辭退工作表現持續欠佳的員工的程序制訂建議。政府當局已徵詢公務員敍用委員會及職方的意見。當局會在短期內公布經修訂的程序，並會在適當時候向事務委員會作出簡介。
- (g) 關於檢討規管首長級公務員離職後就業的政策的工作，政府當局已於2005年3月向事務委員會簡介一套建議方案，並就方案徵詢員工的意見。過去數月，政府當局因應所得的意見對建議方案作出修訂，並計劃在2005年年內公布經修訂的規管措施。

2. 公務員事務局局長亦請委員注意施政報告內各項新政策措施(包括改革行政長官辦公室、設立食物安全檢驗檢疫署、在內地及海外增設辦事處等措施)對人員編制的影響。為推行施政報告內的多項新措施，人力需求會有所改變。根據公務員事務局從有關政策局取得的初步估計，為應付此等需求，在2005至06年度會期需要的額外人力資源，約為12個首長級常額職位和1 000個非首長級職位。按照處理財務建議的既定程序，有關政策局會就具體的人員編制建議諮詢有關的立法會事務委員會，然後把有關建議提交人事編制小組委員會考慮及徵求財務委員會(下稱“財委會”)批准。公務員事務局局長向委員保證，雖然政府當局需要額外人手應付各項正在籌劃的新措施所帶來的服務需求，各部門／政策局會繼續致力重組架構及重整工序和提供服務的模式，務求提高效率及減省人手。政府當局會繼續致力在2006至07年度結束前，達到把總編制縮減至約16萬個職位的目標。

施政報告內各項新政策措施對人員編制的影響

3. 李鳳英議員提到，政府當局提供的文件第24段載述，政府當局必須重組人力資源，以應付施政報告內各項新措施所帶來的服務需求。她指出，鑑於近年推行縮減公務員編制的措施(例如兩輪自願退休計劃)後出現人手緊絀及員工士氣低落的情況，她關注到政府當局能否重組人力資源而又不影響公共服務的水準及員工的士氣。

4. 公務員事務局局長回應時強調，政府當局致力維持一支精簡而講求效率的公務員隊伍，並會繼續透過節省資源及提高效率，致力在2006至07年度結束前，達到把公務員編制縮減至約16萬個職位的目標。然而，公務員事務局局長希望委員會明白，鑑於公務員編制龐大，在職位數目方面應靈活處理，容許有輕微的變動。公務員事務局局長指出，雖然公務員編制預期會在2006年3月或之前，進一步縮減至約163 000個職位，但截至2005年8月底，公務員實際員額為157 800人，此數字已較16萬為少。部門首長／政策局局長會研究其人力需求，並顧及施政報告內各項新措施所帶來的服務需求，以及透過不斷努力提高效率而減省的人手。公務員事務局和財經事務及庫務局會監察及統籌不同政策局提出的人員編制建議，確保只有在不能透過重新調配現有員工應付新需求的情況下，才會要求增加人手。換言之，公務員總編制可能不會因新措施帶來新的服務需求而增加。

5. 公務員事務局局長亦請委員注意，雖然政府當局需同時開設首長級及非首長級職位，以推行施政報告所載的新措施，但由於首長級常額編制已由2002年的1 558個職位大幅減至1 495個職位，因此進一步削減首長級編制及重新調配現有首長級人員吸納新服務需求的空間不大。此外，正如政府當局提供的文件第25段所解釋，若有充分理由，政府當局會研究可否放寬暫停招聘公務員的規定，讓某些已納入第二輪自願退休計劃的職系(例如衛生督察職系及勞工事務主任職系)招聘人手。政府當局一旦備妥具體的建議，便會再次諮詢議員。

6. 鑑於政府當局的目標是在2006至07年度結束前，把公務員編制縮減至約16萬個職位，李鳳英議員關注到進一步削減首長級職位數目的限制，以及增加最少12個首長級常額職位的做法，可能影響非首長級職位的數目。公務員事務局局長回答時表示，首長級人員並非全屬管理人員。事實上，在該1 495個首長級職位中，大部分屬於專業職系，包括醫生、工程師、警員、廉政公署人員及司法人員。當局同時需要行政及專業人員擔任

統領推行該等新措施的工作，進一步縮減首長級編制的空間不大。他補充，除了有需要開設12個首長級職位外，亦有需要為前線人員開設數以百計的非首長級職位，以便支援推行各項主要措施的工作(例如食物安全方面的工作)。此等新措施的詳細人手需求，仍有待有關部門首長／政策局局長訂定。

首長級編制的水平

7. 張文光議員提到政府當局提供的文件第24段，並注意到政府當局預計，為推行施政報告內的各項新措施，當局須增加少量首長級職位，但首長級職位的總數仍會少於總編制的1%。張議員質疑，這是否暗示有一項一般原則，就是可以增加首長級職位的數目至最多相等於總編制1%的水平。張議員指出，立法會議員從來沒有同意任何此類原則，此項原則實際上把首長級職位數目的上限設定為1 578個，即截至2005年8月底的實際員額(157 800人)的1%。

8. 公務員事務局局長回答時澄清，政府當局在文件中純粹交代事實，說明與公務員總編制比較，首長級職位的數目非常少。事實上，現時的首長級編制僅佔總編制不足1%，政府當局即使須為推行施政報告內的新措施而增設少量首長級職位，政府當局亦會致力把首長級職位的數目維持在這個細小的百分率內。公務員事務局局長向委員保證，當局會根據既定程序提交所有首長級人員編制建議，供立法會議員考慮，即諮詢有關的事務委員會，徵求人事編制小組委員會考慮及財委會批准。政府當局會遵從按照運作需要提出人員編制建議的一般規則，而不會有任何規管首長級職位佔總編制的百分率的一般原則。

9. 張文光議員並不信服，並要求公務員事務局局長從文件第24段刪除有關的句子。公務員事務局局長回應時強調，該句子只如實說明首長級編制的水平，並非一項一般原則。主席表示，由於會議紀要會記錄張議員的意見及公務員事務局局長所作的回應，會否從文件第24段刪除該句子的問題，可留待政府當局決定。

全面暫停招聘公務員的措施對紀律部隊的影響

10. 鄭志堅議員察悉，截至2005年8月底，公務員編制約有164 400個職位，而實際員額只有157 800人。他質疑為何編制與實際員額有顯著的差距。他亦懷疑，如實際員額遠低於編制的水平，編制的水平在顯示公務員隊伍的人力狀況方面，有否任何真正的意義。此外，鄭議

員表示，據他得悉，政府部門(特別是紀律部隊)難以適時招聘人員填補在全面暫停招聘公務員期間因自然流失而出現的空缺。他認為紀律部隊(例如消防處)應獲得豁免，無須經過申請批准的過程便可以適時招聘人員，以填補因自然流失而出現的空缺。鄺議員表示，他與李鳳英議員及王國興議員曾聯署致函事務委員會主席，要求在日後的事務委員會會議上討論全面暫停招聘公務員的措施對紀律部隊的影響。

政府當局

11. 公務員事務局局長回應時表示，公務員的編制與實際員額在任何時間都會存在差距，因為因自然流失而出現的空缺在某些情況下可能不能即時填補，例如須進一步測試某人選是否適合晉升。為了達到縮減公務員編制的目標，同時又確保不會有任何公務員因強制遣散而離職，每當有空缺出現，部門首長／政策局局長便會詳細研究該職位在運作上的需要。公務員事務局局長指出，雖然政府當局全面暫停招聘公務員，但如獲得政務司司長和財政司司長共同擔任主席、公務員事務局局長擔任成員的高層委員會批准，當局是容許彈性給予豁免的。全面暫停招聘公務員的措施在2003年4月實施後，高層委員會曾批准一些部門／政策局(包括紀律部隊)進行公開招聘。公務員事務局局長相信，由於發出批准一般是為招聘人手應付未來一年的服務需求，有關部門應有足夠時間完成招聘程序，適時填補空缺。公務員事務局局長應鄺志堅議員的要求，答允就當局自2003年4月以來批准紀律人員職系招聘人員填補空缺的個案提供資料。公務員事務局局長亦表明，如委員希望在日後的事務委員會會議上討論此議題，他會樂意與委員討論。

12. 對於公務員事務局局長的答覆，即每當有空缺出現，部門首長／政策局局長便會詳細研究該職位在運作上的需要，鄺志堅議員得悉後感到驚訝。對他而言，在規劃公務員隊伍的人力需求方面，此種安排似乎缺乏遠見。他認為，應因應服務需求，以更科學和專業的方式訂定公務員編制。他促請政府當局解決部分紀律人員職系(例如消防處的救護員職系)嚴重缺乏人手的問題，並確保該等職系能適時招聘人員填補空缺。

13. 公務員事務局局長回應時表示，部門首長／政策局局長每年須向公務員事務局遞交人力計劃。公務員事務局會綜合各份計劃，並根據此等計劃編制日後人力狀況的預測，例如公務員編制截至2006年3月底的估計。他重申，只要部門首長／政策局局長有充分理據證明有人力需求，當局是容許彈性招聘人手的。

暫停招聘已納入第二輪自願退休計劃的公務員職系

14. 張文光議員察悉，政府當局會研究可否放寬暫停招聘公務員的規定，讓某些已納入第二輪自願退休計劃的職系招聘人手。他提醒當局應更詳細考慮這個做法，並顧及放寬有關規定對第二輪自願退休計劃的成本效益所造成的影響。張議員記得，立法會議員以往曾就第一輪自願退休計劃的成本效益表達關注，因為有些部門保留自願退休人員騰空的職位，供晉升之用，並刪除其他較低級的職位。因此，議員在支持第二輪自願退休計劃的撥款建議時曾表示，為確保有關計劃符合成本效益，當局應暫停自願退休職系招聘人手5年。因此，張議員關注到，放寬暫停招聘公務員的規定，讓某些自願退休職系招聘人手，或許會影響第二輪自願退休計劃的成本效益。

15. 公務員事務局常任秘書長回應時解釋，自第二輪自願退休計劃於2003年推行以來，政府當局一直嚴守有關納入該計劃的職系暫停招聘人手5年的規定。她表示，除了暫停招聘人手外，當局亦就第二輪自願退休計劃訂立其他規定，確保達到減省人手的目標，例如收緊刪除職位的安排，規定每有一名自願退休人員離職，便須刪除該名人員的職位或一個同級的職位。公務員事務局常任秘書長解釋，政府當局在研究可否放寬暫停招聘人手的規定時，只會考慮服務需求有重大改變的個別職系(例如考慮讓食物環境衛生署(下稱“食環署”)的衛生督察職系聘請人手，執行比如跨境食物安全檢驗的新職務)，確保有關職系有額外人手，應付在第二輪自願退休計劃推行後，因情況有未能預見的改變而出現的新服務需求。她向委員保證，當局在研究可否放寬有關規定時，只會考慮有限數目的自願退休職系。政府當局會在適當時候向立法會提交有關建議，並會提供充分的理據。

16. 張文光議員認為，只有在新政策措施引致自願退休職系需要額外人手應付未能預見的新服務需求這個情況下，才可以接受放寬暫停招聘人手規定的建議。換言之，如有關部門／政策局在第二輪自願退休計劃推行期間因估計失準而需額外人手，當局不應考慮讓該等部門／政策局招聘額外人手。

為公務員提供的培訓及發展機會

17. 楊孝華議員提及政府當局的文件第12及13段。他察悉，當局推出了不同種類的國家事務研習課程，鞏固公務員對內地最新發展形勢的認識。楊議員雖然明白國家事務研習課程的重要性，但認為當局亦應分配足夠

的資源提供海外培訓課程，以拓展高級公務員的國際視野。就此，楊議員要求當局提供資料，說明當局為高級政府官員提供的海外培訓課程，包括在著名學府(例如牛津大學)為政務主任提供的培訓課程，以及在英國為警務人員提供與保安相關的培訓課程。

18. 公務員事務局局長回應時表示，政府當局致力為各級公務員提供不同種類的培訓及發展機會，而撥作此用途的資源一直有所增加。公務員事務局常任秘書長亦向委員保證，提供國家事務研習課程不會影響提供其他培訓課程的資源。她解釋，當局每年均有在部門層面制訂及更新培訓及發展計劃，務求達到部門的整體工作目標。當局亦在部門層面開辦課程，以提升高級公務員的領導才能，以及接任計劃培育有潛質的接任人員。此外，公務員事務局統籌為一般職系人員(例如政務主任及行政主任)提供的培訓。舉例而言，該局安排初級的政務主任前往英美著名學府修讀海外培訓課程，以及安排屬首長級的高級政務主任修讀由著名海外學府開辦的短期課程。公務員事務局副秘書長(3)補充，當局亦為中、低級人員提供充足的培訓機會。他表示，每年參與課堂培訓的人員達3萬人，而登記修讀網上學習課程的人員每年亦約有33 000人。

19. 楊孝華議員進一步詢問當局有否為配合公務員的培訓及發展需要而提供“度身訂造”的海外課程。公務員事務局常任秘書長回應時表示，現時向公務員提供的海外培訓課程，大部分都是由著名學府設計及開辦，並提供予不同司法管轄區人士申請修讀的。除了與哈佛大學每年在本港合辦短期課程外，政府亦正與海外學府(例如倫敦大學)探討可否為本港的公務員開辦“度身訂造”的課程。

20. 主席察悉，繼上海、北京及杭州之後，與內地開展的公務員交流計劃亦已擴展至廣東省。他要求當局提供這些計劃的詳細資料，例如所涉的工作性質，以及所得的成效。公務員事務局副秘書長(3)回應時表示，參與公務員交流計劃的人員主要來自不同的專業界別，包括城市規劃、交通運輸及環境保育等界別。他表示，參與該計劃的香港特別行政區(下稱“香港特區”)政府人員及內地市政府人員，均有良好的反應。透過交流及留駐實習的經驗，公務員可與內地對口單位建立融洽關係、就所屬專業界別的事宜交換心得和意見，以及加強香港特區政府與內地當局的網絡。

僱用非公務員合約僱員

21. 王國興議員深切關注到在各政府部門工作的非公務員合約僱員的聘用條款及條件。他以156名在食環署工作的非公務員合約僱員為例，指出該等員工連續以短期合約的形式受聘，服務年資長達7至9年，而在過往多年，他們在續約時屢遭削減薪酬。就此，王議員質疑政府部門有否恰當地推行非公務員合約制，使聘用條款及條件(包括薪酬及合約期)對有關的員工公平合理。

22. 公務員事務局局長回應時解釋，當局推行非公務員合約制，是為了讓部門首長以定期合約的方式，在公務員編制以外聘請人手應付短期、需僱用非全職人員，以及正在檢討或有可能改變的服務需求。非公務員合約制讓部門首長可以靈活的方式，因應有關部門的運作需要按合約條款聘用員工，合約期最長可達3年。公務員事務局已就非公務員合約僱員的聘用範圍、聘用條款、薪酬待遇、招聘程序等發出詳細指引，讓部門首長有所依循。至於有關非公務員合約僱員薪酬水平的關注，公務員事務局局長指出，非公務員合約僱員的薪酬水平，是當局與有關員工簽訂聘用合約時按當時的市場情況釐定的。據他所知，鑑於近日經濟好轉，部分非公務員合約僱員(例如康樂及文化事務署(下稱“康文署”)聘用的合約救生員)在續約時獲得加薪。然而，如議員能就員工屢遭減薪的具體個案提供資料，公務員事務局可研究該等個案。

23. 公務員事務局副秘書長(1)補充，事務委員會在2005年4月的會議討論聘請非公務員合約僱員的事宜後，公務員事務局已檢討現行指引，並就如何加強聘用非公務員合約僱員的行政及管理安排的問題，向各部門首長提供進一步的意見，包括根據服務需求訂定合約年期，倘若確有需要聘用人手一段較長的時間，則應避免訂立短期(例如3至6個月)的合約。據她瞭解，食環署現正因應資源及運作需要，研究聘請非公務員合約僱員的安排。

外判政府服務對公務員的影響

24. 王國興議員關注到康文署進一步外判服務的計劃對有關員工所帶來的影響，並要求當局提供有關外判計劃的資料。公務員事務局局長答覆時表示，據他所知，康文署並無任何進一步外判服務的主要計劃，但他手頭上並沒有詳細的資料。他答允與康文署聯絡，並向事務委員會提供有關該署外判計劃(如有的話)的資料。公務員事務局局長向委員保證，儘管部門首長可考慮以外判作為提供政府服務的另一模式，但他們須遵守一項主導原

則，就是外判安排不應對現職公務員的就業情況構成負面影響。

延續在公營機構開設的臨時職位

25. 王國興議員提及施政報告第34段時，關注到當局會延續部分(而非所有)在公營機構開設的臨時職位。就此，王議員要求當局提供資料，說明會延續的臨時職位的數目、該等職位的延續期，以及所涉及的政府部門。公務員事務局局長回應時表示，為了促進就業，政府已預留公帑作延續在公營機構開設的臨時職位之用。儘管推行這些創造職位措施的工作並不屬於公務員事務局的職權範圍，公務員事務局局長答允與有關的政策局聯絡，以便在會議後提供所需的資料。

安排會議討論為推行施政報告內各項新措施而提出的人員編制建議

26. 主席告知委員，政府當局打算就一些為推行施政報告內各項新措施而提出的人員編制建議(例如改革行政長官辦公室的建議)諮詢事務委員會。張文光議員認為，不同部門／政策局的人員編制建議應由負責有關政策範圍的事務委員會考慮，公務員及資助機構員工事務委員會似乎不宜考慮有關行政長官辦公室的人員編制建議。

27. 公務員事務局局長贊同張議員的意見，認為政府當局應按人員編制建議涉及的政策範疇，諮詢有關的事務委員會。然而，如某些政府辦事處／單位(例如行政長官辦公室)的人員編制建議沒有相應的事務委員會可供諮詢，公務員事務局局長建議在公務員及資助機構員工事務委員會的會議上討論該等建議。

28. 張文光議員認為，有關行政長官辦公室的建議應由政制事務委員會討論。秘書回應主席時，就以往有關行政長官辦公室的人員編制建議的諮詢安排提供下述資料：

(a) 根據現存紀錄，人事編制小組委員會於1997年考慮為行政長官辦公室開設一個高級特別助理職位的建議之前，當局並沒有事先就該項建議諮詢任何事務委員會；及

(b) 人事編制小組委員會於1998年考慮為行政長官辦公室開設一個新聞統籌專員職位的建議之前，有關建議曾在公務員及資助機

構員工事務委員會和民政事務委員會一次聯席會議上討論。

29. 主席察悉有關行政長官辦公室人員編制建議諮詢安排的先例。鑑於現行建議涉及開設一個常任秘書長及一個新聞統籌專員的職位，他建議安排公務員及資助機構員工事務委員會、民政事務委員會及政制事務委員會舉行一次聯席會議，以便考慮有關改革行政長官辦公室的建議。委員贊同他的建議。主席指示秘書作出相應的跟進。

(會後補註：

- (a) 由於建議開設的新聞統籌專員職位並不涉及刪除政府新聞處的任何職位，民政事務委員會主席認為該事務委員會無須參與聯席會議。
- (b) 公務員及資助機構員工事務委員會及政制事務委員會定於2005年11月21日(星期一)上午9時舉行聯席會議，討論有關的人員編制建議。)

與提供公共服務有關的政策措施

效率促進組專員的簡介

30. 效率促進組專員應主席所請，向委員簡介在2005至06年施政綱領“有效管治”一章中有關提供公共服務的措施。效率促進組專員重點提及下列計劃。這些計劃旨在透過採用以民為本的方法，提升市民對政府服務的滿意程度，同時改善提供服務的效率：

- (a) 根據不同類別市民的需要及期望提供政府服務
 - 繼續進行一系列的調查及焦點小組討論會，以便瞭解市民對主要政府服務的滿意程度、令市民滿意的主要因素，以及市民期望政府能優先改善的服務範圍。
 - 制訂一套有系統的評估方法，讓各部門就本身的運作進行檢討及訂立基準，謀求改善機會。
 - 考慮推行試驗計劃，以發展一個統一服務的樞紐，透過互聯網、電話熱線及櫃位，提供一系列全面的政府服務。
 - 推動牌照綜合處理中心的首期計劃，為商界提供一站式綜合牌照處理服務。

(b) 加強綜合電話查詢中心提供的服務

綜合電話查詢中心現時為13個政府部門提供24小時一站式查詢及處理投訴的服務。超過九成的來電都能在首次來電時獲得圓滿答覆。綜合電話查詢中心的功能有擴展的空間，可以為更多政府部門提供公眾查詢及處理投訴的服務。

效率促進組與其他部門／政策局之間的分工

31. 王國興議員察悉，效率促進組正推行試驗計劃，以制訂一個提供青少年服務的統一服務樞紐，以及一個牌照綜合處理中心。他關注到效率促進組提供這些新服務所涉及的人力資源，以及在提供這些服務方面，效率促進組的工作與其他有關部門／政策局(例如食環署、民政事務局和衛生福利及食物局)的工作會否有任何重疊之處。

32. 效率促進組專員回答時表示，效率促進組的辦事處規模細小，僅由60名工作人員運作，他們運用專業知識，研究有關提供跨政府部門公共服務的事宜，以期就如何改善服務提供意見。關於分工的問題，效率促進組專員表示，部門／政策局負責提供服務，而效率促進組則就如何改善效率及服務質素提供意見。舉例而言，衛生福利及食物局負責制訂食物安全及公眾衛生的監察制度，而效率促進組則提供支援，以便該局取得及蒐集有關的資料，例如有關傳染病或在食物安全管制方面最佳國際做法的資料。

綜合電話查詢中心提供的服務

33. 王國興議員察悉，在綜合電話查詢中心接獲的來電中，超過九成能在首次來電時獲得圓滿答覆。他要求當局提供資料，說明綜合電話查詢中心在此方面訂下的服務承諾。效率促進組專員回應時表示，綜合電話查詢中心現時每月接獲約25萬個來電，當中九成的來電都能在首次來電時獲得圓滿答覆。未能在首次來電時圓滿處理的查詢／投訴會轉交有關部門跟進，而綜合電話查詢中心會跟進解決問題的進度。綜合電話查詢中心亦會監察有關部門的回應，以確保有關部門在所承諾的時間內告知致電者有關的最新進展，視乎查詢的性質，部門承諾的時間介乎7至30日。效率促進組專員應王議員的要求，答允向事務委員會提供綜合電話查詢中心就答覆查詢及處理投訴所需採取的跟進行動訂下的服務承諾，以及按個案的性質及有關個案涉及的部門，就綜合電話查詢中心接獲的查詢及投訴提供分項數字。

政府當局

34. 王國興議員進一步問及運作綜合電話查詢中心所需的人手。效率促進組專員回應時表示，綜合電話查詢中心現時有180名接聽電話的人員，部分人員是從政府部門重新調配到該中心工作的，部分人員則透過公開招聘聘請。他答允向事務委員會提供進一步資料，說明有多少名員工因所屬政府部門的查詢服務及處理投訴的工作轉由綜合電話查詢中心負責而從有關政府部門重新調配到該中心工作。

35. 李鳳英議員提到，她曾接獲市民投訴，指在一般辦公時間之外致電綜合電話查詢中心時要等候一段很長的時間才有人接聽。她要求當局提供資料，說明致電綜合電話查詢中心的人士的等候時間，以及效率促進組如何致力縮短等候時間。

36. 效率促進組專員回答時同意在接聽電話的效率方面有改善的空間。他表示，目前七成的來電在12秒內接聽，而綜合電話查詢中心已承諾把有關的水平提高至八成。為改善服務，綜合電話查詢中心亦致力邁向把致電者的平均等候時間由現時8至44秒的水平減至20秒以下的目標。效率促進組專員告知委員，效率促進組及參與部門簽訂的服務水平協議訂明接聽電話及處理查詢／投訴的服務標準。為了盡量縮短致電者等候的時間，效率促進組設立了一個監察來電系統，逐秒監察來電的數目。在繁忙時段有大量來電時，便會抽調負責後勤職能的人員接聽電話。

37. 主席認為，政府當局應加強宣傳綜合電話查詢中心“1823”的熱線電話號碼，使市民能熟悉該號碼，以及更多使用綜合電話查詢中心的服務。他問及效率促進組在此方面的宣傳活動及計劃。效率促進組專員回應時表示，為促進市民認識綜合電話查詢中心的服務，當局曾為傳媒安排開放日等宣傳活動。效率促進組會繼續致力透過任何可行的渠道加強宣傳。

38. 王國興議員指出，投訴個別政府部門的個案數字在某程度上可反映有關部門的效率。就此，王議員詢問效率促進組向有關部門提供甚麼意見及建議，以改善該等部門的效率。

39. 效率促進組專員回答時表示，儘管他不宜在公開場合就政府部門的效率置評，他明白王議員關注改善服務效率以切合社會期望的重要性。他解釋，效率促進組正朝此方向工作，該組透過進行調查，瞭解市民對主要政府服務的滿意程度，以及確定市民期望政府作出改

善的地方。他向委員保證，效率促進組會繼續此方面的工作。

40. 王國興議員詢問，效率促進組會否定期就該組的工作和政府部門提供服務的效率，向事務委員會匯報最新情況。效率促進組專員回應時表示，儘管效率促進組可提供統計數字，說明綜合電話查詢中心接獲涉及各部門的查詢及投訴數目，但若要效率促進組就政府部門的效率作出匯報，卻並不切實可行，因為首先須解決如何界定效率的問題。鑑於各政府部門已在其服務承諾內就不同服務設定服務水平，但該等水平會因服務性質而有所不同，只要各部門能達到所承諾的水平，部門的表現便會被視為可以接受。效率促進組的工作是研究可否改善所設定的服務水平，以及部門可透過何種方法向市民提供更物有所值的服務，例如改善資源調配及加強使用科技。

II. 其他事項

41. 議事完畢，會議於下午12時40分結束。

立法會秘書處
議會事務部1
2005年11月15日