

立法會公務員及資助機構員工事務委員會
政務司司長辦公室的政策措施

引言

本文件就剛公布的二零零五年至零六年施政綱領章節內有關「有效管治」所述服務市民的新措施，提供相關資料。

新措施

二. 香港政府為市民提供多元化的服務，這些服務主要是按照各決策局所屬的工作範疇而策劃的。各部門會遵循它們各自的使命、工作模式和作業流程為市民提供服務。縱使各部門近年都投放了相當多的資源，以提升它們的服務質素，我們相信在促進政府內部的協調程序方面仍有進一步改善的空間。

三. 在今年年初效率促進組就市民對政府服務的經驗和期望，作出了初步的研究。研究結果指出，用以民為本的方法，設計及制定跨部門的服務模式，有助提升市民對政府服務的滿意程度，同時可以改善服務的效率。

四. 以民為本的服務模式，可以讓市民透過單一程序獲得多個相關部門的服務，減少市民在查詢及申請政府服務時，所需要付出的時間和精神。同時，長遠而言各部門可以更有效地運用和共享資源，從而減省資本及非經常開支。

措施 (a): 根據不同類別市民的需要及期望，推行一個以民為本的跨部門服務試驗計劃，以提升政府的服務質素、聯繫服務及水平。我們亦將推出一個全新的一站式服務入門網站，作為使用政府網上資訊及服務的主要門檻。

五. 效率促進組已完成有關「以民為本服務計劃」的整體綱領，當中包括數個工作項目。我們會繼續進行一系列的統計調查及焦點小組討論會，從而深入了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，和市民期望政府能優先改善的服務範圍。我們正制定一套有系統的方法，讓各部門可以有效地評估它們的服務水平，訂立基準，從而發掘改善的機會。

六. 公眾一般都支持政府用「以民為本」的服務模式，為不同顧客群組的市民從網上、電話熱線及櫃位提供一整系列的服務。我們正以青少年為主題，研究一個試點計劃，制定出一個統一政府青少年服務樞紐，該樞紐將會提供查詢、申請、登記及付款等多項功能，並包括各項服務例如教學、消閒及娛樂、就業、輔導服務、社區工作、培訓計劃及文化活動等。

七. 我們會繼續推動「牌照綜合處理中心」的首期計劃，作為試點，改善提供給商界的服務。這中心將會提供一站式的服務，處理和審核牌照申請，而各個牌照機關仍各自持有發牌的權力。商界應可透過這支援中心獲得更佳的服務水平，例如：簡化牌照申請程序，減省行政負擔，及更有效地跟進處理程序和縮短申請所需的等候時間。

措施(b) 提升綜合電話查詢中心能力，以回覆市民對政府服務的投訴，並協助各決策局及部門，更快捷有效地解決涉及跨部門的投訴個案。

八. 政府現行處理投訴的流程近年來已大有進步。整體來說，在處理跨部門的投訴上，應可進一步改善，使之更為有效。目前，綜合電話查詢中心協助十三個政府部門，為市民提供二十四小時一站式的查詢服務，以及轉介市民的投訴至負責執行的單位。超過百分之九十的市民來電，綜合電話查詢中心都可以在市民第一次來電時圓滿答覆，而其他未能即時解答的，中心會把它們轉介給有關部門的負責人員跟進。現時綜合電話查詢中心會監察個別部門給予轉介個案的回覆。我們認為綜合電話查詢中心可以在統籌處理跨部門投訴、監察提供解決方法及回覆上，擔當更積極主動的角色。

九. 我們會擴展綜合電話查詢中心的功能，為市民提供更多查詢及接受投訴的服務。在涉及跨部門運作事宜，我們亦會檢討綜合電話查詢中心的角色和責任，以便加強與部門間的聯繫，能更好地妥善處理各類投訴。我們也會因應需要檢討綜合電話查詢中心的運作機

制、資料庫，及系統結構，使之更有效快捷地解決涉及跨部門運作事宜。

未來發展

十. 我們將就以上建議向部門管理層及職員作出緊密諮詢，亦會將各項建議的最新發展向議員滙報。

效率促進組

二零零五年十月