

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

公務員培訓最新概覽

目的

本文旨在簡報公務員事務局所提供的公務員培訓最新概覽。

摘要

2. 政府致力為公務員提供培訓，讓他們具備所需技能、知識以及工作態度，為公眾提供優質服務。

3. 一般而言，各部門會為員工提供專業培訓，以配合員工在工作崗位上的需要。例如，為了提倡在建築物採用環保設計，房屋署曾為建築師及工程師舉辦一系列專業課程，課題包括“日照加熱效應”、“交通噪音”、“日光”及“生物氣候建築設計”等。政府化驗所亦為了提升員工的調查技巧，曾為化驗師舉辦“罪案現場套取DNA”、“食物添加劑分析技術”及其他專業課程。

4. 另一方面，公務員事務局專注跨部門的共同需要，透過公務員培訓處提供有關領導才能、一般管理、人力資源管理、語文運用、溝通技巧、資訊科技、顧客服務、國家事務研習及基本法等培訓課程。在2006-07年度，公務員事務局用於培訓及發展的經費約為4,200萬元。提供的面授課程和網上課程分別有超過37,000及42,000人次參與。亦為各政策局及部門提供共220項有關培訓及人力資源管理/發展事項的顧問服務。

5. 下文將扼要介紹公務員培訓處所舉辦的培訓活動，但不

包括有關為各級公務員安排的國家事務研習及基本法課程。有關後者的資料已詳列於 2007 年 1 月公務員事務局向各委員提交的立法會 CB(1)623/06-07(04)號文件。

高級公務員的培訓

6. 我們致力為首長級及非首長級的高級公務員提供充足的培訓和支援，讓他們掌握領導技巧、尋求創新意念、學習最佳管理典範等，以面對各種挑戰。我們因此為不同職級的高級公務員提供各類培訓。我們經常檢討培訓課程的內容，以切合各政策局、部門及其員工不斷改變的培訓需要。

(i) 本地訓練課程

7. 為配合初級的首長級人員和非首長級高級人員的需要，我們提供為期三周的“公共領袖實踐課程”。課程由本地及海外專家授課，內容包括制訂和推行公共政策、傳媒和演說技巧、危機管理、壓力管理、領導才能和變革管理等。

8. 配合首長級人員的需要，我們舉辦為期一周的“高層領導發展課程”。此課程由哈佛肯尼迪政府學院的教授主持，並採用哈佛的個案研討方法，包括海外和本地案例的對比研究，探討公營機構所需的領導才能和問責問題、危機管理和策略管理。

9. 我們也為首長級人員舉辦一系列“進階管理工作坊”，探討不同的公共管理課題，包括競爭策略、談判、對外傳訊策略、如何領導和栽培人才等。課程由有關領域的專家和傑出學者主持，為期一至兩天。

10. 此外，我們也定期舉辦簡短的研討會，邀請專家講者探討一些熱門課題，例如公營機構改革、司法覆核、與內地的經濟融合、合格境內機構投資者（QDII）等。

(ii) 交流實習計劃

11. 我們也安排高級人員參加多種暫駐其他機構的實習計劃，讓他們增廣識見、擴闊視野。當中包括政策局、香港公私營機構或海外政府/機構。交流期由數周至一年不等，一般為期六個月。

(iii) 海外培訓

12. 公務員培訓處提供財政支持，為政策局/部門培育人才方面作出支援。經挑選的人員會獲資助，到海外著名院校參加高級行政或研討課程，一般為期兩至六周，也有為期一年的學位課程。

(iv) 網上學習

13. 我們特別為高級公務員設立網上學習資源中心——“首長級公務員進修園地”，以方便他們持續學習和發展。園地提供書摘/書評、其他行政總裁的分享、網上演辭庫、傳媒技巧錦囊、壓力管理資訊、研討會精華，以及其他一應俱全的內容，讓高級公務員在不同範疇探索新意念、學習新的管理工具和知識。一些由完成海外或內地培訓的學員所撰寫的報告撮要、學習心得，亦有載於園地，以促進部門之間的學習交流。

基層及前線人員的培訓與學習機會

14. 公務員事務局向來積極鼓勵各級公務員，尤其是初級及前線人員持續進修，讓公務員在轉變的環境中提升工作能力及增強應變能力，以回應公眾對改善服務水平的要求。我們為此提供多類型培訓與學習機會，以協助不同職系及職級員工面對工作上的挑戰，為公眾提供更佳的服務。現把各類培訓活動分述如下：

(i) **配合中央及部門措施的培訓發展課程**

15. 公務員培訓處一直致力為政策局及部門提供顧問和培訓服務，以協助部門制訂和推行配合中央政策及部門措施的培訓計劃。當中一些例子臚列如下：

- (a) 在 2006-07 年度我們與效率促進組合作，開辦一系列合約管理進階工作坊及經驗分享會，對象是部門的合約管理人員及前線主管，目的是讓部門在外判服務合約時，在設計、管理以及監督等各方面精益求精。這項課程在 2007/08 年度會繼續舉辦。

- (b) 我們在 2006-07 年度與環境運輸及工務局及廉政公署合作，為工務部門的各級員工舉辦一項大規模的公務員誠信操守課程。
- (c) 為了配合區議會職能檢討政策，公務員培訓處與康樂及文化事務署緊密合作，為有關員工籌辦一系列支援相關新職能及改革的課程。在 2007-08 年度公務員培訓處將會與民政事務局及民政事務總署攜手合作，進一步擴展這個系列課程，讓職務與這項政策相關的所有部門員工均能參與。系列內容包括傳意、表達技巧，處理變革及區議會文書撰寫技巧等不同課程。
- (d) 我們為紀律部隊及非紀律部門內負責執法的中層管理人員，開辦管理人員指揮課程，課程重點包括行政法律、處理突發事件技巧以及員工管理。
- (e) 為了配合前線員工的訓練需要，我們開辦了一些提升顧客服務技巧的課程：例如改善溝通技巧課程、如何為有特別需要或有暴力傾向的顧客提供服務的課程等。
- (f) 我們為前線員工及督導管理人員開辦以平等機會、性別意識、性騷擾為主題的研討會，讓同事對這些問題及其處理方法提高警覺、加深認識。
- (g) 有關新入職員工的培訓，除了員工所屬部門會開辦與崗位職務有關的入職課程外，我們也特地開辦了一系列入職課程，課題包括基本法、平等機會、誠信操守及公職人員良好行為典範等。同時，我們也為行將退休的公務員舉辦退休前講座，讓他們能為退休生活預早計劃，做好準備。

(ii) 加強網上學習的資源

16. 我們一直為公務員積極拓展網上學習機會。自 2000 年推出公務員易學網以來，網上課程的數量持續增加。公務員易學網現時提供約 270 個涵蓋不同課題的網上課程和參考資料套件。在 2006-07 年度，這些網上課程的參加人數約為 42,000，其中約 80%

是總薪級表第 34 點以下的人員。在 2007-08 年，我們會繼續增加新項目，課題包括普通話、英文、資訊科技及作息均衡等。

17. 公務員培訓處亦協助政策局及部門建立網絡資源，改良網上學習平台，鼓勵更多員工參與網上學習。至今有至少十個部門已經建立部門的網上學習平台。另有 12 個部門利用公務員易學網的平台上載他們的網上學習資源，為員工提供職務培訓。

(iii) 通過資助鼓勵持續學習

18. 自 2005 年開始，我們推出了兩項培訓資助計劃，為希望藉進修增加知識、提升學歷及個人能力的公務員提供資助，讓他們參與外間機構舉辦的課程。第一個計劃是為初級與中層管理人員而設，目標是提升他們的管理能力。我們鼓勵他們在公餘時間修讀認可的管理課程，每年最高可獲學費百分之七十五的資助，上限為港幣 22,500 元。第二個計劃則為前線人員而設。如修讀的課程與職務有關，又或課程能協助學員提高學歷至中五程度，員工就可獲得資助。最高的資助額為學費的百分之七十五，上限為港幣 6,000 元。至目前為止，已經有超過 600 名前線員工及接近 400 名初級/中層管理人員獲得這兩項計劃資助。

19. 我們會在 2007-08 年度繼續舉辦這兩項計劃。為了鼓勵更多公務員參加，我們會增加認可課程以擴闊資助範圍。我們又會擴展前線員工資助計劃，把更多職級納入計劃內，以便更多初級公務人員能夠受惠。

支援部門人力資源管理發展工作的諮詢服務

20. 為了協助部門預早規劃培訓及發展活動，以配合機構的業務發展，公務員培訓處為部門提供顧問諮詢服務，分析培訓需要，協助制訂和執行部門的培訓及發展計劃，並為部門員工設計和舉辦專設培訓課程及活動。培訓處人員也經常為部門舉辦的工作坊/集思營擔任促導員，協助部門檢討/制訂業務策略、建立團隊、與員工加強溝通等。

21. 公務員培訓處亦協助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，組織經驗交流會，向部門推廣人力資源管理及發展的典範。我們也提供支援，協助部門培育有潛質的人員，制訂長線的人力資源發展藍圖。如有需要，我們更會資助部門，協助部門推行人力資源管理/發展的措施。

展望

22. 我們會致力提升培訓服務，為公務員提供更多元化的培訓課程。除了繼續提供現有的課程和服務外，我們會和部門緊密合作，共同發展新的培訓機會；並向部門提供支援，以配合新的需求，迎接未來的挑戰。

公務員事務局
二零零七年四月