

立法會公務員及資助機構員工事務委員會 二零一一年公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃

目的

本文件旨在向委員簡介二零一一年公務員優質服務獎勵計劃的籌備情況及其他三個公務員嘉獎計劃。

背景

2. 政府一向致力確保公務員表現良好，恪守崇高的操守標準。維持一支廉潔有效、精益求精的公務員隊伍，對香港的持續穩定和繁榮有重要作用。我們認為一個公平的嘉獎制度可激勵士氣，令公務員積極求進、保持傑出表現，致力提供優質的服務以切合市民不斷提高的期望。

3. 為嘉獎公務員而設的計劃共有四項。公務員優質服務獎勵計劃，旨在表揚以部門及團隊為單位的成就，其餘三項獎勵計劃則是嘉許個別公務員的優秀表現。下文逐一簡述該四項計劃。

公務員優質服務獎勵計劃

4. 公務員事務局自一九九九年每兩年舉辦公務員優質服務獎勵計劃。獎勵計劃的目的，是表揚努力提供卓越服務的部門及團隊；推廣公務員以客為本的文化，並藉此激勵其他部門和公務員借鑑得獎者的例子，不斷提升公共服務質素，精益求精。

5. 二零一一年公務員優質服務獎勵計劃已經展開，反應非常熱烈，從 73 個決策局／部門當中，共收到 42 個決策局／部門提交的 110 份提名，反映公務員隊伍非常重視不斷提升服務質素和支持獎勵計劃。計劃的獎項分為以下三類：

- 部門合作獎：表揚部門之間攜手合作，協力為市民提供優質服務；
- 部門獎：包括「精進服務獎」和「最佳公眾形象獎」；以及

- **隊伍獎**：包括「專門服務獎」、「內部支援服務獎」、「一般公共服務獎」、「監管／執行服務獎」和新增的「危機／事故支援服務獎」。

公眾參與

6. 二零一一年獎勵計劃繼續注重私營機構、公眾與社區領袖參與評選過程。一如以往，我們邀請香港管理專業協會協辦獎勵計劃，以加強政府與私營機構之間的互動。

7. 「部門合作獎」、「部門精進服務獎」和「隊伍獎」的評審工作嚴謹，分兩個階段進行。我們邀請了私營機構中不同服務行業的資深從業員擔任評選小組成員。他們須負責第一階段的評審工作，包括篩選參賽書、與參賽部門代表會面。私營機構從業員的參與，使評審程序更客觀，在訂定評審準則時亦可參考私營機構的經驗，同時有助推動政府與私營機構就優質顧客服務和有關標準的交流。第一階段的評審工作已於二零一一年四月完成，選出了 25 份提名進入二零一一年六月舉行的最後階段評審。

8. 最後階段評審團的成員將由立法會議員、區議員、專業團體代表、中央評議會職方成員和公務員事務局的高層人員擔任。評審團負責第二階段的評審工作，入選隊伍和部門須向評審團作簡報，並回答他們的提問。評審團將按入選者的表現，決定金、銀、銅獎誰屬。

9. 至於「最佳公眾形象獎」，則會由以隨機抽樣方式抽選出來的市民、全體立法會議員及區議員，投票選出三個最佳公眾形象的部門。

宣傳及推廣

10. 為表示對優質服務的重視，表揚各得獎部門和隊伍在提供服務方面的卓越表現，並讓公眾知道這些成功例子，我們將於二零一一年九月十二日假香港會議展覽中心舉行二零一一年獎勵計劃的頒獎典禮。此外，獎勵計劃所頒發的獎項將記錄於有關公務員的個人檔案內，以表揚他們對所屬部門或隊伍得獎的貢獻。

11. 為了讓市民對得獎部門和隊伍的傑出表現有更多認識，香港電台將製作一輯一小時的電視節目，在電視播放，而頒獎典禮過後，我們亦會在三份報章刊登特刊。為鼓勵各部門和公務員借鑑得獎者的成功例子，我們會於二零一二年一／二月間舉辦多場研

討會，邀請得獎部門和隊伍與其他部門及公務員分享經驗和心得。

12. 此外，我們將會把得獎者的成功要訣編成課程教材和自學套件，讓公務員參考。我們也會製作一系列的短片，記錄公務員鮮為人知、在背後盡心竭力服務市民的一面。短片將於明年通過不同的渠道播放，包括政府網站、互聯網、政府場地的公眾等候處，以提高公眾對公務員工作的認識。

香港特別行政區授勳及嘉獎制度

13. 這是一項適用於全港市民的嘉許制度，嘉許對象對並不限於公務員。每年都會有公眾人士和公職人員（包括公務員）獲提名接受各類勳章或嘉獎，以表揚他們對香港和公共及社區服務的貢獻。獲提名接受各類嘉獎（例如紫荊勳章、英勇勳章、紀律部隊及廉政公署獎章、榮譽勳章和行政長官獎狀）的人士，經授勳評審委員會（成員包括政府官員和傑出的社會領袖）推薦，最後由行政長官批准。過去五年，據此制度獲嘉獎的公務員每年平均約有 140 人，當中獲頒授行政長官公共服務獎狀的約有 50 人，獲頒授各類紀律部隊獎章¹的約有 50 人。當局每年都會發表全份授勳及嘉獎名單。頒授儀式每年在禮賓府舉行，由行政長官親自向獲嘉獎者頒授勳章和嘉許狀，獲嘉獎人士可邀請嘉賓到場觀禮。

嘉獎信計劃

14. 嘉獎信計劃是專為公務員而設，由各局／部門自行統籌。根據計劃，常任秘書長和部門首長可向下列人員頒發嘉獎信：至少連續三年工作表現優秀的人員；或在提高所屬的局／部門的工作效率或提升其形象方面作出卓越貢獻的人員；或其傑出表現或英勇行為值得高度表揚的人員。提名全年均可提出，評審工作則由各局／部門自行成立的嘉獎委員會（由首長級人員擔任主席）負責。過去五年，每年平均約有 1 400 名公務員獲頒發嘉獎信。

公務員事務局局長嘉許狀計劃

15. 二零零四年，我們推出公務員事務局局長嘉許狀計劃，作為香港特區授勳及嘉獎制度與部門嘉獎信計劃之間的另一層獎勵。每年，公務員事務局局長都會代表政府，從公務員團隊中甄選工

¹ 紀律部隊獎章乃頒授予警務處、消防處、入境事務處、海關、懲教署和政府飛行服務隊共六個主要紀律部隊人員。

作表現持續優秀的人員，加以表揚。根據計劃，獲嘉許人員必須至少連續五年工作表現優秀，才符合資格獲得表揚。該項計劃每年名額 80 個，但可因應特別值得嘉許的人員數目而予以放寬。提名由常任秘書長和部門／職系首長提出，經獎勵計劃委員會（成員包括公務員事務局代表、相關的局和職系首長）推薦，最後由公務員事務局局長選出獲嘉許的人員。

16. 嘉許狀由公務員事務局局長頒發，頒發典禮一年舉行一次，到場觀禮的人士包括獲得嘉許的人員所邀請出席的嘉賓，以及各局／部門的代表。所有獲得嘉許的人員都會獲頒發嘉許狀和金針。如他們服務滿 20 年或以上，而之前又從未獲政府資助出外旅遊，則可獲得旅行獎勵；當中已婚者如與配偶同行，則其配偶亦可獲得旅行獎勵。二零一零年，共有來自 33 個局／部門的 72 名公務員獲頒發嘉許狀。

17. 就二零一一年公務員事務局局長嘉許狀計劃，公務員事務局共收到 32 個局／部門的 121 份提名。獎勵計劃委員會將於二零一一年六月舉行會議，選出值得嘉許的提名，再交由公務員事務局局長決定。我們將於二零一一年十一月舉行頒發嘉許狀典禮，表揚獲嘉許人員的優秀表現。此外，嘉許狀將記錄於有關人員的個人檔案內，以表彰他們的優秀表現。

18. 我們將會邀請新聞界訪問部分獲嘉許人員，安排專題報道有關獲嘉許人員的優質服務。我們亦會製作短片，專題報道部分獲嘉許人員的成就，並上載至政府新聞網，供市民收看。此外，我們會透過不同的內部溝通渠道，如公務員通訊和部門內部通訊，表揚獲嘉許人員的優秀表現。

結論

19. 嘉許計劃是表揚良好表現、提高員工士氣，以及鼓勵員工在提供優質公共服務方面精益求精的有效管理工具。我們會繼續善用這些計劃。

20. 請委員省覽本文件的內容。

公務員事務局
二零一一年五月