

# 立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(4)1375/17-18(04)號文件

檔號：CB4/PL/PS

## 公務員及資助機構員工事務委員會

2018年7月17日舉行的會議

### 有關公務員的工作壓力管理的背景資料簡介

本文件旨在提供有關政府當局如何協助公務員管理工作壓力的背景資料，並綜述公務員及資助機構員工事務委員會("事務委員會")委員在過往討論相關課題時表達的主要意見及關注事項。

#### 背景

2. 市民對公務員的期望與日俱增，冀望公務人員在服務以至效率方面均能與時並進。面對市民日趨殷切的期望，公務員(尤其是提供前線服務的公務員)會面對一定程度的工作壓力。為協助公務員應付工作壓力，政府當局為有需要的員工提供專業輔導服務，並舉辦培訓和教育活動，以協助員工掌握管理壓力的技巧，並向他們推廣均衡而健康的生活模式。

#### 輔導服務

3. 公務員事務局於 2002 年起推行熱線輔導服務計劃("該項計劃")，協助員工應付來自工作和其個人問題的壓力。當局現時在該項計劃下委聘基督教家庭服務中心，為來自 60 多個政策局/部門("局/部門")<sup>1</sup>的公務員及非公務員合約僱員提供專業輔導服務，包括電話/面談輔導服務，以及轉介求助人到合適的機構接受福利服務及精神科診症/治療。2016 年，服務機構接獲約 290 名員工合共約 500 個來電，並為這些來電者進行了約 490 節電話輔導、300 次面談輔導和 30 次臨床心理輔導，當中約有 55%的個案涉及與工作有關的問題。由 2014 年起至 2017 年第一季，服務機構舉辦了約 130 個工作坊，為約 2 300 名員工提供有關應付工作壓力的實用資訊。除該項計劃外，11 個

---

<sup>1</sup> 有關服務涵蓋所有局/部門，惟 11 個向其 10 000 名員工提供專設輔導服務的部門則除外。

部門<sup>2</sup>透過部門內部的輔導組或委聘專業輔導機構，向其員工提供專設輔導服務。

4. 另外，衛生署轄下的公務員診所由 2016 年 3 月起為公務員及合資格人士提供臨床心理服務，包括提供專業輔導和意見，以及舉辦教育活動，例如相關課題的研討會/講座。公務員診所的醫生會轉介有需要的公務員及合資格人士接受臨床心理服務。在 2016 年和 2017 年，有關就診人次分別約為 600 和 1 300。隨着當局在 2017-2018 年度為公務員診所增聘兩名臨床心理學家，連同之前衛生署所聘任的 1 名臨床心理學家，預期求診人次將達至每年 4 500 人次。有關服務將隨着當局由 2018-2019 年度開始增設 1 名臨床心理學家而進一步提升。<sup>3</sup>

### 培訓和教育計劃

5. 公務員事務局採取預防措施，鼓勵管理人員在日常工作上多了解下屬所遇到的困難，並適時提供協助。為了協助員工掌握管理壓力所需的技巧，並推廣均衡而健康的生活模式及健康的工作環境，公務員培訓處及不同部門均舉辦培訓計劃和教育活動。由 2014 年起至 2017 年第一季，約有 11 000 名員工參加有關情緒、心理和生理健康、顧客服務技巧、解決投訴及處理威嚇和暴力事件等的培訓課程，並約有 4 300 名員工出席 22 個有關健康工作環境的研討會。

### **事務委員會的討論**

6. 委員一直關注到當局為幫助公務員應付壓力而向他們提供的支援。委員自 2012-2013 年度會期以來在事務委員會會議上所表達的主要意見及關注事項，以及政府當局的回應綜述於下文各段。

### 輔導服務

7. 委員詢問公務員診所所提供的臨床心理服務的使用情況為何。政府當局回覆時表示，在 2016 年 3 月至 12 月期間，新症最短的約期約為 4 星期；覆診約期會因應每名病人的臨床情況而安排，緊急個案可於 4 星期內覆診，穩定個案則會於 12 至 16 星期覆診；不同病人的輔導節數會有差異，但典型個案需要 1 至 4 個輔導節數；一般而言，新症的個別輔導每節需時 1 小時，覆診則為半小時。考慮到公務員所面對的壓力不斷增加，委員促請政府當局為公務員診所增聘臨床心理

<sup>2</sup> 該等部門是懲教署、消防處、香港警務處、入境事務處、社會福利署、香港海關、衛生署、機電工程署、香港郵政、房屋署和運輸署。

<sup>3</sup> 詳情請參閱 [財務委員會審核 2018-2019 年度開支預算——答覆編號 CSB055](#)。

學家，以進一步加強服務及分擔工作量。政府當局察悉，因應就個人或家庭問題而尋求輔導的需求不斷增加，當局會提升現時的支援水平，並於適當時候向委員匯報。

8. 在2017年3月20日的事務委員會會議上，一名委員詢問執法機構(尤其是香港警務處("警務處"))是否有本身的臨床心理學家團隊，協助員工減輕工作壓力及管理壓力。政府當局強調，11個政府部門(包括警務處)均設有內部臨床心理服務課或向專業輔導機構採購相關服務。除了提供臨床心理及輔導服務外，當局亦會就情緒及壓力管理和如何處理工作壓力向督導人員提供培訓，讓他們可對其下屬的壓力水平提高警覺，並及早採取適當的行動。此外，部分執法機構(例如警務處)已成立義工隊提供朋輩支援。該等措施全部均已證實有效協助同事(尤其是前線員工)應付工作壓力。

9. 部分委員關注到，政府當局會否備存尋求臨床心理或輔導服務的公務員的紀錄，致令他們的晉升前景可能受到影響。政府當局指出，除了公務員診所或其所屬部門所提供的臨床心理服務外，公務員可選擇使用其他專業輔導機構所營辦的熱線服務。基於私隱原因，政府當局不會向基督教家庭服務中心及部門所委聘的輔導機構索取服務使用者的任何個人資料。就此，委員詢問政府當局如何在不知悉有關公務員的問題的情況下，向他們提供來自工作壓力的協助。政府當局表示，熱線服務的輔導員可因應相關公務員的要求，把其於工作上遇到的問題轉達相關部門，但應否向上司披露有關問題屬公務員的個人選擇。

### 投訴處理及紀律處分機制

10. 鑒於前線公務員在服務市民及處理公眾投訴時面對巨大的工作壓力，委員詢問政府當局有否為前線公務員提供足夠的協助。委員亦詢問當局有否制訂任何機制/指引處理公眾投訴，尤其是針對公務員所提出而毫無根據的投訴。為減輕公務員的壓力，有委員詢問公務員事務局會否檢討個別局/部門的投訴處理及紀律處分機制，尤其是處理匿名投訴的方法。

11. 政府當局表示，當局在制訂投訴處理機制時須取得平衡，既要方便公眾監察政府的工作，亦要保障員工免受毫無根據的投訴所影響。在處理公眾的重覆投訴時，除非投訴人能提供新資料，證明有理由作進一步調查，否則在不能採取任何進一步補救或跟進行動的情況下，投訴個案一般會就此結束。考慮到現時的投訴處理機制已能有效處理針對公務員的投訴，政府當局會集中加強有關投訴處理的培訓，使員工具備所需技巧，得以有條不紊地處理投訴。當局亦為公務員開辦有關創新解難技巧及面對逆境等課程，以提升他們服務市民的

能力。此外，當局鼓勵部門管理層多了解及關心員工在日常工作中所面對的問題，並向他們提供及時協助。

### 立法保障公職人員不被任意侮辱

12. 在 2017 年 7 月 17 日的事務委員會會議上，一名委員關注到有市民以粗言穢語侮辱或挑釁公職人員的事件，以及公職人員就此所面對的壓力。委員促請政府當局盡早向事務委員會簡介制定專門法例以禁止侮辱公職人員的行為一事。

13. 政府當局指出，由於公眾對應否訂立"侮辱執法的公職人員罪"的意見不一，當局現階段並無計劃立法禁止侮辱執法的公職人員的行為。然而，政府當局會繼續聽取各方的意見。

### 推廣健康生活模式

14. 一名委員建議，政府當局應邀請員工及其家人一同參與各局/部門所安排的康樂活動。政府當局回應時認同，有關建議能有效改善員工與管理層之間的溝通。舉例而言，保安局已邀請員工(包括屬該局轄下 8 個部門並曾在該局工作的部分員工)及其家人參與該局舉辦的周年運動日。

### **在立法會會議及財務委員會特別會議上提出的相關質詢**

15. 在 2013 年 12 月 11 日的立法會會議，以及財務委員會審核每年開支預算的特別會議上，有議員提出關乎為公職人員提供的輔導服務及有關職業培訓/支援的質詢。質詢一覽表載於**附錄**。

### **最新情況**

16. 在 2018 年 7 月 17 日舉行的事務委員會會議上，政府當局將向事務委員會匯報有關當局如何協助公務員管理工作壓力的最新情況。

### **相關文件**

17. 相關文件一覽表載於附錄。

立法會秘書處

議會事務部 4

2018 年 7 月 11 日

## 相關文件一覽表

會議	會議日期	文件
公務員及資助機構 員工事務委員會	2017年1月25日	<a href="#">政府當局就事務委員會會議席上所提事項作出的跟進回應</a>
	2017年7月17日	<a href="#">政府當局的文件</a> <a href="#">會議紀要</a> <a href="#">政府當局就事務委員會會議席上所提事項作出的跟進回應</a>
立法會會議	2013年12月11日	<a href="#">葉劉淑儀議員就立法禁止侮辱執勤中的公職人員提出的立法會質詢</a>
財務委員會	2013年4月8日	<a href="#">管制人員的答覆(答覆編號：CSB016)</a>
	2014年3月31日	<a href="#">管制人員的答覆(答覆編號：CSB046)</a>
		<a href="#">管制人員的答覆(答覆編號：CSB052)</a>
	2015年3月27日	<a href="#">管制人員的答覆(答覆編號：CSB031)</a>
	2016年4月1日	<a href="#">管制人員的答覆(答覆編號：CSB035)</a>
	2018年4月16日	<a href="#">管制人員的答覆(答覆編號：CSB055)</a>