

序言

香港要成為亞洲首要的國際都會，就必須革新公共服務的管理以及提供服務的方式。

本年年初，在一個以「建立世界級大都會的公務員隊伍」為題的高級公務員會議上，政務司司長曾清楚指出，政府已就管理以及提供公共服務方式，確立了理想。並會致力在5年內實現4大目標：提供優質顧客服務、落實以成效為本的管理、推行跨部門的服務模式，以及使工作效率達到世界級水準。



政府已制定一系列工作計劃，以期實踐這些宗旨和理想；而效率促進組的主要任務，就是統籌這些計劃，並提供所需資源。不過，要改善服務、提升效率，仍有賴各決策局局長、部門首長和高層管理人員的努力。效率促進組會全力給予支援，為參與改革的人員提供意見，與他們分享心得，同時提供實際的協助。

過去一年，效率促進組多項計劃及措施均取得良好成果，使「服務市民計劃」得以進一步推展。「資源增值計劃」第二階段工作的進度相當理想，政府的工作效率已按所訂目標得到提升。此外，政府更着重訂立明確的方針、衡量表現準則和目標，有效地運用資源，致力為市民提供卓有成效的服務。展望未來，政府會藉着引進科技（包括互聯網技術）和鼓勵私營機構參與公共服務，銳意革新，而這也會是效率促進組來年的工作重點。



效率促進組專員冼競

香港雪廠街十一號中區政府合署西座十三樓
傳真號碼：2524 7267 電子郵件：eueng@eu.gcn.gov.hk
網址：<http://www.info.gov.hk/eu>

政府服務 精益求精

施政方針
及
主要工作範疇

政府服務 精益求精

我們的施政方針，是推動政府在管理和提供服務方面銳意革新，力求提供最快捷有效的公共服務，滿足市民的需要。

整體目標

為落實這項施政方針，我們會致力提高工作效率，改善顧客服務，並會繼續制定措施，用以評估改善服務的進度。

在推動「服務市民計劃」方面，我們的目標包括：

- 提供所需的工具、支援和管理心得，協助管理人員
 - 制定明確的工作方針、目標和衡量服務表現的準則
 - 維持高水準的顧客服務
 - 推廣私營機構參與計劃，以取得更大的成本效益
 - 善用資訊科技
- 與各資源局合作，通過擴大權限和增加靈活性，達到善用資源的目的
- 推動各局和部門支持「服務市民計劃」

工作進度

在擬訂今年的施政方針時，我們曾檢討一九九九年所訂的主要工作範疇。為了更清楚顯示效率促進組推行各項計劃

的流程，我們把原先的 4 個主要工作範疇改為 3 個。此外，工商服務業推廣署改組並轉歸工商局管理後，效率促進組接辦了該署有關私營機構參與公共服務及政府部門公司化的工作。我們已把有關措施納入這份施政方針小冊子。

改善政府服務的各項主要計劃續見成效，其中以衡量服務表現的措施效果尤為顯著。在提供服務時，管理人員不但更能着重成果和效益，而且加倍重視顧客的意見，力求提高服務效率和質素。

我們已獲得撥款，用以設立一個綜合電話查詢中心，處理有關環境和清潔問題的查詢。這項計劃可大大提高處理查詢和投訴的服務質素和效率。長遠來說，我們打算把這個服務模式擴展至其他政府服務範疇。過去一年，我們還推行了多項較小規模的計劃和改善措施，下文談到個別主要工作範疇和措施時會詳加說明。

我們亦在 3 個主要工作範疇取得了下列成效。

1 爭取機會，力求改進

我們繼續設法提高公營部門的效率，以便騰出更多資源，照顧市民的需要。我們主要從三方面入手：一，重新調配資源，配合主要政策和優先工作，以期取得最佳成效。二，引進科技，革新程序，重整前線服務。三，參考私營機構和其他政府的做法，提高支援服務的成本效益。

我們不斷豐富管理心得資料庫的內容，並通過效率促進組的互聯網網頁，與各界人士交流資訊。

我們於二零零零年十月舉辦「東部地區公共行政組織香港會議」，讓來自亞太地區和本港的參加者討論政府管理和提供服務的課題，並分享心得。這次會議也讓我們

得以向本港公務員傳達公營部門改革的信息，更擴闊了我們與其他政府的聯繫，成績十分理想。

我們構思了多項工作計劃，利用新科技以及加強與私營機構合作，包括推行公司化，力求革新服務模式。此外，我們亦繼續與資訊科技及廣播局探討如何應用最新科技，把政府服務電子化。科技發展日新月異，公營部門必須把握契機，善用先進科技，力求改進。

2 擬訂方案，爭取支持

效率促進組協助 3 個決策局和有關部門，完成了 3 項全面開支檢討。這些檢討是以決策層制定的政策為基礎，針對每個範疇的具體目標，以尋求最具效益的策略和資源分配模式。檢討結果顯示政府可在多個範疇重行調配資源，以取得更大效益。因此，我們日後會繼續進行這類檢討。

我們已在多個部門進行可行性研究，以探討體制改革的好處，並設法讓管理人員更清楚政府各項工作的整體成本，促使他們更着重提高成本效益。我們會繼續加強部門的成本意識，尤其是有關支援服務和辦公地方的成本。

我們亦協助多個部門擬訂方案，讓私營機構參與更多公共服務。我們會繼續支援和鼓勵部門研究把服務外判的可行性及推行有關方案，以期提高效率和改善服務。

效率促進組的另一個工作重點，是加強與各局和部門的溝通，令他們強化改革意識，支持公營部門改革計劃。年內，我們以先前一項檢討的結果為基礎，制定了一套有系統的傳訊計劃。這套計劃適用於效率促進組推行的所有項目，有助我們在制定方針、傳達信息、擬定聯絡對象與媒介等方面的溝通工作。二零零零年一月舉行的

「建立世界級大都會的公務員隊伍」會議，是我們落實這套計劃的一項重要活動；二零零零年十月舉辦的「東部地區公共行政組織香港會議」，亦充分發揮了這套計劃的效用。

3 推展計劃，監察成效

要評定這個主要工作範疇的成績，得看我們所推行的措施能否改善顧客服務和提高工作效率，從而貫徹「政府服務、精益求精」的施政方針。我們評定成績的一個方法，是在各項改善措施推行後作出檢討，以確定有關措施能否取得預期成效。

去年，我們檢討了各局和部門採用「目標為本行政管理過程」和「服務表現監察系統」的情況，結果令人鼓舞：各局和部門已把這些概念應用到日常的管理工作上。雖然現況跟目標仍有一段距離，但政府的管理方針顯然已有所改變 — 管理人員現在較能從成果和效益着眼，以及根據既定目標來監察服務表現。我們會根據各局和部門的意見，繼續作出改善，進而建立一個「行政資訊系統」。

我們推出了一個操作簡易的電腦系統，協助部門評定顧客對服務的滿意程度。目前已有 8 個部門使用這個系統，效果相當令人滿意。

我們在二零零零年一月舉辦了「建立世界級大都會的公務員隊伍」會議和一連串研討會。各局和部門的高級管理人員踴躍出席，成績理想。

我們已發出《衡量服務表現實用指引》，這套指引廣受部門歡迎。我們現正籌辦一系列研討會和工作坊，以協助部門制定衡量服務表現的準則。

效率促進組亦協助部門應用科技提供服務，其中包括協助郵政署進行「公開密碼匙基礎建設」；該署在二零零零年一月底已正式成為本港的公共電子核證機關。

至於在一九九九年就成效指標所訂的目標，我們已一一達到。我們對一些已推行的主要措施作出檢討，結果顯示七成的局和部門認為效率促進組提供的服務有助於改善政府的管理和服務；至於其他較小規模的計劃，也受到參與的局和部門歡迎。此外，在過去一年曾與效率促進組合作的局和部門當中，有超過七成表示會落實我們的建議，或已因應我們的建議，推行適當的改善措施。效率促進組有超過八成的計劃如期完成，按開支預算完成的計劃則超過九成。

以上各主要工作範疇內已公布的措施，其進度列載於本報告的「詳盡工作進度」部分。

展望未來

為實現總體目標，我們將在來年按各主要工作範疇落實以下措施和目標。

1

爭取機會，力求改進

效率促進組會着眼於市民特別關注的範疇。我們會通過各種方法，例如進行調查、參與高層小組、廣泛接觸部門、協助決策局和部門推行工作等，蒐集有關政府服務表現的資料，以了解問題所在，並研究改善的方法。

我們與私營機構以至其他政府所面對的情況雖然不盡相同，但也有共通之處。因此，效率促進組會密切留意本港和其他地方的發展，分析不同管理方法的利弊，希望從中得出最適合香港的管理模式。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 積極研究哪些範疇有待改進，並擬訂工作計劃。我們的目標是在二零零一年內訂定3個應該優先處理的項目。

我們會落實下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

| 措施 * | 目標 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 研究設立「行政資訊系統」的可行性及適用範圍，以便就施政方針以至部門措施的推行情況，提供層次分明的服務表現資料 (效率促進組) | 在二零零一年六月或之前完成研究 |

* 括號內為推行該措施的主要負責機構

| 措施 | 目標 |
|----------------------------------------------------------------|-----------------|
| 制定策略，鼓勵私營機構參與公共服務，以提高服務質素和效率 <i>(效率促進組)</i> | 在二零零一年三月或之前制定策略 |
| 與資訊科技及廣播局合作，制定應用創新科技的策略，藉以革新管理，改善服務 <i>(資訊科技及廣播局／效率促進組)</i> | 在二零零一年三月或之前制定策略 |
| 進行研究，探索各種管理良方，力求進一步改善顧客服務和提高工作效率 <i>(效率促進組)</i> | 在二零零一年進行 3 項研究 |

在確定有哪些地方值得關注或有待改善，並研究最佳對策後，效率促進組會擬訂主要路向和具體方案，力求進一步改善政府服務。在這個階段，效率促進組須闡釋有關計劃可以取得什麼成效，同時提出取得成效的方法，並確保管理人員能承擔有關工作。

效率促進組亦須加強與各局和部門的溝通，爭取支持，藉以保持政府內部推行改革的動力。

我們制定以下的工作計劃，務使政府在管理和服務方面都能精益求精：

- 以成效為本的管理計劃：確定目標和工作重點；着重成效；確保服務能取得預期的成果；評定工作表現
- 資源增值計劃：持續提升政府的工作效率
- 顧客服務計劃：了解市民需要，迅速作出回應，提供優質服務
- 私營機構參與計劃：鼓勵私營機構參與公共服務，以取得更大成本效益，滿足市民的需要
- 傳訊計劃：加強與各局和部門的溝通，爭取他們對「服務市民計劃」的支持，保持政府內部推行改革的動力

在政府高層的支持下，效率促進組會領導和協助推行這些計劃，並監察進度。為確保計劃切實可行，我們會先推行試驗計劃，汲取實際經驗後，才在各局和部門全面實施。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 所建議的改善措施得到廣泛採納，並且立竿見影。我們的目標是制定3個適合廣泛採用的方案。
- 改善計劃得到公營部門認同。我們的目標是通過檢討和意見調查，確定公營部門普遍認為有改革的必要。

我們會落實下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

| 措施 | 目標 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 支援政府就施政方針所進行的全面開支檢討，尋求節省或重新調配資源的方法 (效率促進組) | 在二零零一年年底或之前，支援政府進行另外3項全面開支檢討 |
| 與庫務局共同制定方案，改革政府內部的支援服務，並加強管理人員的成本意識，以提高成本效益 (庫務局／效率促進組) | 在二零零一年年底或之前制定兩個方案 |
| 與庫務局及公務員事務局共同制定體制改革方案，實施更靈活的管理 (庫務局／公務員事務局／效率促進組) | 在二零零一年年底或之前制定3個方案 |

| 措施 | 目標 |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>與資訊科技及廣播局合作，制定適用於公務的政府服務電子化方案 (資訊科技及廣播局／效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年中或之前制定首套方案</p> |
| <p>制定方案，將綜合電話查詢中心的服務模式，擴展至環境和清潔問題以外的範疇，藉以推廣以客為本一站式的服務 (效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年底或之前制定方案</p> |
| <p>制定衡量公營部門工作效率的機制，以提供基準，方便高層釐訂目標 (效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年底或之前制定機制</p> |
| <p>制定機制，蒐集並分析有關公營部門工作效率以及公眾和顧客對政府服務滿意程度的數據，以提供有關政府整體表現的最新資料 (效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年底或之前制定機制</p> |
| <p>進行調查，評估政府人員對公營部門改革的了解和支持程度 (效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年底或之前完成調查</p> |

| 措施 | 目標 |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p>構思新的模式和方法，讓公營和私營機構以新的合作模式提供服務</p> <p><i>(效率促進組)</i></p> | <p>在二零零一年制定兩個方案</p> |
| <p>制定外判服務方案，在最具成本效益的情況下把合適的服務交由私營機構承辦，從而限制公務員人數</p> <p><i>(效率促進組)</i></p> | <p>在二零零一年制定一系列方案</p> |

3

推展計劃，監察成效

要順利推行改善措施，應從解決實際問題着手，而各方面的支持與承擔亦至為重要。效率促進組認為現時採用的計劃管理方法，在部署和推行方面效果最為理想。每個計劃由籌劃、發展、實施等不同階段的工作項目組成，每個項目均有明確的目標，並會訂明負責的單位和最高的負責當局。每個工作項目都會由一個小組負責，小組成員包括效率促進組與管理參議署人員；如有需要，政府也會委聘顧問參加小組的工作。在工作過程中，小組會與有關的決策局和部門緊密合作。

我們來年優先處理的工作，是設立一個綜合電話查詢中心。其他工作重點包括跟進「資源增值計劃」初步階段提出的建議、推廣「私營機構參與計劃」和貫徹「以成效為本的管理計劃」。此外，我們會繼續推行多項顧客服務措施。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 擬訂的方案得到採納。我們的目標是確保有 80% 的方案得到採納。
- 已採納的方案收到預期效果。我們的目標是檢討所有主要方案，以評估各項措施是否收到預期效果。

我們會落實下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

| 措施 | 目標 |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|
| 實施傳訊策略，促進公營部門支持政府的改革措施，以及保持改革的動力 (效率促進組) | 將策略應用於所有在二零零一年推出的計劃 |
| 協助各決策局修訂服務評核準則和目標 (效率促進組) | 向有需要的決策局提供協助，為二零零一年施政報告作好準備 |
| 舉辦工作坊，協助部門改良衡量服務表現的方法 (效率促進組) | 在二零零一年十二月或之前，舉辦 6 個工作坊 |
| 繼續採用各種調查方法，用以評估公眾和顧客的滿意程度 (效率促進組) | 在二零零一年十二月或之前，有另外 12 個局或部門採用有關的調查方法 |
| 設立綜合電話查詢中心，處理有關環境及清潔問題的查詢 (效率促進組) | 電話查詢中心在二零零一年年中或之前啟用，並在二零零二年年中或之前提供全面服務 |
| 加強宣傳，推廣「服務市民計劃」 (效率促進組) | 在二零零一年十二月或之前籌辦「服務市民周」 |

| 措施 | 目標 |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>舉辦獎勵計劃，對致力提高服務質素和效率的部門加以鼓勵和表揚 (效率促進組)</p> | <p>在二零零一年六月或之前，籌辦第二次「最佳服務承諾選舉」</p> |
| <p>設立支援小組，協助部門處理服務外判事宜 (管理參議署／效率促進組)</p> | <p>在二零零一年三月或之前設立支援小組</p> |
| <p>推行測繪處公司化方案 (地政總署／效率促進組)</p> | <p>在二零零一年向立法會提交《測繪處公司化條例草案》</p> |
| <p>為推行外判服務計劃提供支援 (效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年底或之前推行多項外判服務計劃</p> |
| <p>繼續發展效率促進組的互聯網網頁，藉以推廣最佳的公營部門管理和服務模式 (效率促進組)</p> | <p>網頁瀏覽人次增加 10%</p> |

政府服務 精益求精

詳盡工作進度

1

爭取機會，力求改進

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

| 措施* | 目標# | 目前情況+ |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>進行管理方法／管理成效研究，力求進一步改善顧客服務和提高工作效率 (效率促進組)</p> | <p>進行最少 6 項管理方法／管理成效研究 (一九九九年)</p> | <p>我們已就辦公地方的運用及管理、私營機構參與公共服務模式、政府服務電子化、管理保證和審核、政府物料的儲存和分發等項目進行 6 項研究。 (已完成的項目)</p> |
| <p>選定適合推行公司化的部門 (效率促進組)</p> | <p>在二零零零年內選定兩個適合推行公司化的部門 (一九九九年)</p> | <p>我們已選定兩個適合推行公司化的部門。 (已完成的項目)</p> |
| <p>建立聯絡網，就有關管理和提供公共服務的課題，與亞太區的一些政府機構分享心得 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在一九九九年年中或之前設立亞太區論壇，藉以促進意見交流 | <ul style="list-style-type: none"> ● 我們決定申辦「東部地區公共行政組織會議」，與亞太區內的政府機構分享公共服務管理的心得。 |

* 括號內為推行該措施的主要負責機構

括號內為訂定該目標的年份

+ 括號內為落實該目標的進度

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 由一九九九至二零零零年度起，每年就最少3個課題進行管理方法和基準研究 (一九九八年) | <ul style="list-style-type: none"> ● 我們在二零零零年十月舉辦了「東部地區公共行政組織香港會議」，主題是「探討亞洲的公營服務：分享心得」。會議的目的，是探討區內政府在提供公共服務時所面對的實際問題。會議出席者眾，包括海外和本地的政府官員、學者和公共行政人員。 ● 我們已就辦公地方的運用及管理、私營機構參與公共服務模式、政府服務電子化、管理保證和審核、政府物料的儲存和分發等項目進行6項研究。 (已完成的項目) |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>設計和進行調查，評估公眾對政府服務的滿意程度 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在一九九九年年底或之前，制定各局和部門進行調查和綜合調查結果的方法 ● 由二零零零年年初起，提供有關公眾對政府服務意見的最新資料 (一九九八年) | <ul style="list-style-type: none"> ● 評估公眾和顧客對政府服務的滿意程度的試驗研究已經完成。調查方法經改良後，已經逐步推行。 ● 在制定綜合公眾意見的機制方面，我們遇到一定的困難。我們會繼續研究理想的方案，以提供公眾對政府服務意見的最新資料。 ● 這項措施已作修訂，並已納入二零零零年第二個主要工作範疇。 (已完成的項目) |

2

擬訂方案，爭取支持

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 制定方案，讓管理人員更清楚政府各項工作的整體成本，促使他們提高成本效益 (效率促進組) | 在二零零零年年中或之前制定有關方案 (一九九九年) | <ul style="list-style-type: none">● 我們已針對各種支援服務和辦公地方的開支，進行有關的可行性研究。● 這項措施會納入二零零零年第二個主要工作範疇，以便跟進。 (已完成的項目) |
| 研究整個政府的管理資訊需求，並制定方案，改善資訊管理 (效率促進組) | 在二零零零年年中或之前制定有關方案 (一九九九年) | <ul style="list-style-type: none">● 由於需要研究「行政資訊系統」的推行策略和適用範圍，制定方案的時間表有所更改。● 這項措施會納入二零零零年第一個主要工作範疇關於「行政資訊系統」項下，以便跟進。 (已完成的項目) |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>支援政府就施政方針所作的全面開支檢討，尋求節省或重新調配資源的方法 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在一九九九年年底或之前，完成3項全面開支檢討 ● 在二零零零年進行另外3項全面開支檢討 (一九九九年) | <ul style="list-style-type: none"> ● 首3項全面開支檢討已如期完成，檢討範疇包括規劃和土地、旅遊業，以及青年事務。 ● 我們正與有關的局和部門商議，以決定為哪些範疇進行全面開支檢討。 ● 這項措施會納入二零零零年第二個主要工作範疇，以便跟進。 (已完成的項目) |
| <p>制定工作計劃，改革政府內部的支援服務 (效率促進組)</p> | <p>在每個檢討範疇節省或重行調配10%的資源 (一九九九年)</p> | <p>我們已完成多項研究，並向管理層提交研究結果，同時已找出多個可節省或重行調配資源的範疇。 (已完成的項目)</p> |
| <p>制定和試行體制改革方案，使公營部門加強問責，以及更靈活管理資源 (效率促進組)</p> | <p>在二零零零年年底或之前，在3個部門或機構試行體制改革 (一九九九年)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 我們已為多個部門進行可行性研究，以探討體制改革的好處。現正協助3個部門試行體制改革。 |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ● 這項措施會納入二零零零年第二個主要工作範疇，以便跟進。 <p>(已完成的項目)</p> |
| <p>就如何提供有效率和具成本效益的供水服務，審議有關的顧問研究結果</p> <p>(工務局／效率促進組)</p> | <p>在二零零零年三月或之前完成審議工作，並制定主要策略</p> <p>(一九九九年)</p> | <p>由於牽涉事項相當複雜，我們需要更長時間完成審議工作及制定長遠策略。不過，水務署正擬定改善供水服務和提高成本效益的方案。在推行方案時，署方會為受影響的員工提供適當的訓練，並安排新工作。</p> <p>(進度較預期慢的項目)</p> |
| <p>研究可否讓私營機構多些參與體育、文化、表演藝術節目的售票、推廣和預訂場地工作</p> <p>(民政事務局／效率促進組)</p> | <p>在二零零零年內完成有關研究</p> <p>(一九九九年)</p> | <p>研究工作已經完成。康樂及文化事務署會分兩個階段把售票工作，交由私營機構承辦，以取代政府售票系統。第一階段工作會在二零零零年十月展開。</p> <p>(已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 研究可否把測繪處公司化 <i>(地政總署／效率促進組)</i> | 在一九九九年內完成有關研究 <i>(一九九九年)</i> | 研究已於一九九九年完成。政府已着手推行測繪處公司化的方案。 <i>(已完成的項目)</i> |
| 提出有關把一個政府部門或單位公司化的具體建議 <i>(效率促進組)</i> | 在二零零零年內提出建議 <i>(一九九九年)</i> | 政府現已着手推行測繪處公司化的方案。 <i>(已完成的項目)</i> |
| 發展效率促進組的互聯網網頁，藉以推廣優良的公營部門管理和服務模式 <i>(效率促進組)</i> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零零年春季或之前，加強網頁的互動功能，並進行有關的宣傳工作 ● 在二零零零至零一年度，「管理心得」網站的瀏覽人次增加 20% <i>(一九九九年)</i> | <ul style="list-style-type: none"> ● 效率促進組的網頁已在二零零零年五月全面革新。 ● 在一九九九至二零零零年度，網頁的瀏覽人次每月平均為 1 680。網頁革新後，瀏覽人次每月平均為 2 020，增幅為 20%。 ● 我們會繼續監察瀏覽人次的數據，並把這項工作納入二零零零年第三個主要工作範疇。 <i>(已完成的項目)</i> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>推行獎勵計劃，鼓勵部門在管理和提供服務方面積極創新，提升效率 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零一年年初或之前舉辦第二次獎勵計劃 ● 爭取大部分部門的參與 (一九九九年) ● 在一九九九年底或之前推行獎勵計劃 ● 確保首年的獎勵計劃最少有10個單位參賽 ● 評核各參賽方案所提出改善措施的成效，並擬訂未來目標 (一九九八年) | <ul style="list-style-type: none"> ● 我們舉辦了「提升效率獎勵計劃」，共有33個局和部門參加，參選計劃書超過70份。評選結果將於日內公布，頒獎典禮會在今年稍後時間舉行。 (已完成的項目) ● 「1999最佳服務承諾選舉」已圓滿結束，全部63個已公布服務承諾的部門都參加了這次選舉。 ● 有關「提升效率獎勵計劃」的進度，載於上文一九九九年目標項下。 (已完成的項目) |
| <p>印發資料單張，介紹有關把公營服務轉為私營，以及公司化的工作 (效率促進組)</p> | <p>在二零零零年印發資料單張 (一九九九年)</p> | <p>我們已編印《私營機構參與公共服務指南》和有關測繪處公司化的資料。 (已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 制定效率促進組與政府各局和部門溝通的策略 <i>(效率促進組)</i> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零零年年初或之前制定明確的溝通策略 ● 在二零零零年年中或之前付諸實行 <i>(一九九九年)</i> | <ul style="list-style-type: none"> ● 我們已制定整套傳訊策略，以加強與各局和部門的溝通。 ● 整套策略的架構已經敲定，可以在推出任何計劃時採用。 ● 這項措施會納入二零零零年第三個主要工作範疇，以便跟進。 <i>(已完成的項目)</i> |
| 為高層及中層管理人員舉辦有關外判政府服務的研討會 <i>(效率促進組)</i> | 在二零零零年舉辦研討會 <i>(一九九九年)</i> | 我們已在二零零零年年初為高層及中層管理人員舉辦研討會，反應十分理想。參加者在會上進行了熱烈的討論。 <i>(已完成的項目)</i> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>針對各決策局資源管理組的職能、運作和資源，制定改良模式，並加以測試 (效率促進組)</p> | <p>在一九九九年七月或之前，制定和試行新模式 (一九九八年)</p> | <p>我們已在一個決策局試行新模式，提升其運作功能，成效理想。該模式可供其他資源管理組借鑑。我們亦擬備了資源管理組的建議職權範圍，並已分發給各決策局參考。 (已完成的項目)</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦研討會，以促進各部門首長級人員和員工對改善服務計劃的了解和支持 ● 舉辦「政府服務、精益求精」大型會議，並進行有關的宣傳工作 (效率促進組) | <ul style="list-style-type: none"> ● 定期就 4 項主要的改善服務計劃舉辦研討會；在一九九九年內舉辦 4 個研討會 ● 在一九九九年秋季舉辦會議 (一九九八年) | <p>我們在二零零零年一月舉辦了「建立世界級大都會的公務員隊伍」會議和 4 個研討會，各局及部門首長級人員和員工都踴躍參加。他們對這些會議和研討會有很高的評價。 (已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>籌辦第二次「服務市民周」，並進行有關的宣傳工作 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零零年秋季舉辦「服務市民周」 ● 相關活動不少於 80 項 ● 參加活動的總人數超過 5 萬 (一九九八年) | <ul style="list-style-type: none"> ● 由於「東部地區公共行政組織香港會議」定於二零零零年十月舉行，我們決定把「服務市民周」押後至二零零一年舉辦，以確保有足夠人手，籌辦活動。 ● 這項措施的時間表已經調整，有關措施已納入二零零零年第三個主要工作範疇。 <p>(已完成的項目)</p> |
| <p>鼓勵私營機構積極參與老人護理服務 (社會福利署／效率促進組)</p> | <p>在一九九九年內完成有關工作 (一九九八年)</p> | <p>為了鼓勵私營安老院舍提高服務質素，政府在一九九八年推出「改善買位計劃」，效果理想。在政府購買的 3 250 個宿位當中，有 2 478 個屬「改善買位計劃」宿位。政府日後會繼續推行這個計劃，購買更多宿位，以增加受資助宿位的數目。</p> <p>(已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|----------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>讓私營機構參與簽發駕駛執照和車輛牌照的工作 (運輸署／效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年底或之前完成 (一九九八年)</p> | <p>運輸署已詳細檢討發牌程序，以提供更方便快捷的服務。在這方面，部門已在二零零零年七月完成工序重整研究，研究結果顯示有需要加強資訊科技的支援。在檢討過程中，運輸署會探討可否引入開放式電腦網絡系統，以便私營機構參與發牌服務。 (如期進行的項目)</p> |

3

推展計劃，監察成效

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>設立綜合電話查詢中心，處理有關環境和清潔問題的查詢 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 設立綜合電話查詢中心，在二零零零年年底或之前啟用 ● 在二零零一年年年底或之前落實整套改善顧客服務程序 (一九九九年) | <ul style="list-style-type: none"> ● 由於審批建議需時，綜合電話查詢中心的啟用日期有所更改。中心會在二零零一年年中或之前啟用，並在二零零二年年中或之前提供全面服務。 ● 這項措施的時間表已經調整，有關措施已納入二零零零年第三個主要工作範疇。 (已完成的項目) |
| <p>檢討「目標為本行政管理過程」的實施情況，汲取經驗，以籌劃日後的支援工作 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在一九九九年年底或之前完成檢討 ● 在一九九九年年底或之前籌劃日後的支援工作 (一九九九年) | <p>檢討工作已經完成，檢討報告所提出的問題亦已跟進。 (已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <p>檢討「服務表現監察系統」的實施情況，以籌劃日後的支援工作 (效率促進組)</p> | <p>在一九九九年年底或之前完成檢討，並籌劃日後的支援工作 (一九九九年)</p> | <p>檢討工作已經完成。我們已推行多項措施，改善系統。我們會繼續聽取使用者的意見，力求改進。 (已完成的項目)</p> |
| <p>因應管理參議署所作的檢討，落實有關建議 (管理參議署)</p> | <p>在二零零零年年中或之前落實有關建議 (一九九九年)</p> | <p>有關建議已經落實。 (已完成的項目)</p> |
| <p>支援各局和部門推行「資源增值計劃」所訂的改革措施 (效率促進組)</p> | <p>為 20 個局和部門提供支援 (一九九九年)</p> | <p>我們已向超過 20 個局和部門提供支援。 (已完成的項目)</p> |
| <p>把為長者提供的膳食和送飯服務外判 (社會福利署／效率促進組)</p> | <p>在二零零零年內實施有關建議 (一九九九年)</p> | <p>社會福利署已把 9 個地區的膳食服務外判。初步評估結果顯示，外判服務符合所訂的質素標準，單位成本亦較低。 (已完成的項目)</p> |
| <p>把政府樓宇內手提滅火裝備的保養工作外判 (消防處／效率促進組)</p> | <p>在二零零零年內實施有關建議 (一九九九年)</p> | <p>消防處已由二零零零年四月起把有關保養服務外判。 (已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>設計和進行一系列意見調查，看看政府能否落實既定的施政方針 (效率促進組)</p> | <p>在二零零零年十月或之前，制定措施和蒐集數據，讓政府全面評估公眾意見、顧客滿意程度，以及工作效率 (一九九八年)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 我們已完成一項初步研究，評估公眾對政府落實其中兩項施政方針的滿意程度。我們正與多個局和部門商討如何就他們所負責的施政方針進行公眾意見調查。這項措施已納入二零零零年第三個主要工作範疇，以便跟進。 ● 我們已推行一套評估顧客滿意程度的方法。目前已經有 8 個部門採用這套方法。 ● 在制定衡量工作效率的措施方面，我們遇到一定的困難。這項工作的時間表已經調整，有關工作已納入二零零零年第二個主要工作範疇。 <p>(已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>制定並推行一套評估服務表現和改善顧客服務的方法 (效率促進組)</p> | <p>在二零零零年年中或之前，有最少 8 個部門採用這套方法 (一九九八年)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 已有 8 個部門採用這套方法。 ● 我們正鼓勵上述部門把這套方法推廣至部門的其他服務範疇，並會在二零零一年向更多部門推介這套方法。 ● 這項措施會納入二零零零年第三個主要工作範疇，以便跟進。 <p>(已完成的項目)</p> |
| <p>為部門制定一套實用的衡量服務表現指引 (效率促進組)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 在一九九八年年末或之前發出指引 ● 在一九九九年年末或之前，有最少 15 個部門經常使用有關指引 <p>(一九九八年)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 我們已編製《衡量服務表現實用指引》，於二零零零年一月發給政府內部的管理人員。至目前為止，約有 30 個局和部門已表示有興趣參加我們為協助管理人員使用指引而舉辦的工作坊。 ● 這項措施已納入二零零零年第三個主要工作範疇，以便跟進。 <p>(已完成的項目)</p> |

| 措施 | 目標 | 目前情況 |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <p>管理參議署加強效率研究工作，以支援「資源增值計劃」 (管理參議署)</p> | <p>協助各局和有關部門達到所訂的資源增值目標 (一九九八年)</p> | <p>管理參議署與各局和部門商議後，已重新調配資源，以支援「資源增值計劃」。 (已完成的項目)</p> |
| <p>把知識產權署一些合適的服務外判 (知識產權署／效率促進組)</p> | <p>在二零零一年年底或之前完成 (一九九八年)</p> | <p>知識產權署已決定把資訊科技管理和電子商貿服務外判，並會在二零零零年十月進行招標。我們希望在二零零一年批出合約。 (如期進行的項目)</p> |