

## 序言

我們的施政方針，是確保政府擁有一支誠實可靠、有效率和為市民提供符合他們服務要求的公務員隊伍。

本小冊子列出五項成效重點。我們根據十七項新措施制定了工作計劃，以實現這些成效重點。

歡迎大家就我們的施政方針和措施發表意見和提出建議。

林煥光

公務員事務局局長林煥光

# 公務員的管理

我們的施政方針，是確保政府擁有一支誠實可靠、有效率和為市民提供符合他們服務要求的公務員隊伍。

為了落實這項施政方針，我們的目標是：

- 確保公務員隊伍保持誠實可靠，深受市民信賴
- 確保公務員以具備成本效益的方法，滿足市民對優質服務的需求

## 成效重點

為了貫徹這項施政方針，我們必須在以下主要工作範圍取得成績：

一	把管理公務員的政策和措施更新及現代化	第三頁
二	使公務員具備所需的技巧、知識和能力，為市民提供有效率的服務	第六頁
三	推廣講求實效的服務文化	第十頁
四	確保公務員保持廉潔守正的優良質素	第十二頁
五	促進員工安健	第十四頁

本小冊子分為多個部分，分別闡釋以上各個成效重點，概述我們的主要工作，並列出用以衡量工作成效的指標。此外，每部分亦臚列為貫徹該施政方針而新制定的主要措施，並說明負責的機構，以及擬達到的具體目標。

要以具備成本效益的方法維持一支有能力為市民提供優質服務的公務員隊伍，我們必須因時制宜，定期檢討和改善我們的管理政策和措施。

今年，我們為所有新聘請的公務員訂定了一套劃一的服務條款和條件(通用條款)。新條款會在一九九八年最後一季開始實施。

我們亦成功展開一項計劃，發展一支具備多種辦公室技能的支援隊伍，以便可以更有效地調配人手。

另一項工作成果是，我們推行了有關學生旅費和年假旅費的新政策。新安排對受益人更為靈活，並且可以節省政府開支。

至於監察公務員流失情況和員工接任計劃方面，我們已把部門就接任事宜進行的檢討由每年一次增至每半年一次，確保各部門的人手編制維持在最理想水平。

通過政府局部區域網絡直接查閱《公務員事務規例》的安排，已在去年十二月落實，方便公務員隨時省覽這份主要文件。

我們會繼續精益求精，進一步改善管理 18 萬多公務員的工作。

## 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 通過切合時宜和靈活的聘任政策，使各個職級和職系在聘任和人手調配工作方面可以達致更理想的程度
- 支援隊伍的質素和成本效益可以提升的程度
- 服務條款可以進一步精簡的程度

## 措施

## 目標

加強聘任政策的靈活性以切合部門需要，使政策更合時宜

(公務員事務局)\*

- 在一九九九年年底或之前，完成全面檢討有關可享退休金、合約和臨時聘用等聘用條款的政策
- 由一九九九年起逐步實施修訂的政策

擬訂策略，俾能精簡政府內部的文書服務

(公務員事務局)

- 在一九九九年三月或之前擬訂策略
- 由二零零零年起推行策略
- 由二零零零年起，定期評核新策略能否滿足各部門對文書服務的需求

\* 括號內為該措施的主要負責機構

措施	目標
<p>更新防止公務員享有雙重房屋福利的政策，以配合現今情況</p> <p>(公務員事務局)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一九九九年三月或之前完成有關政策的檢討</li> <li>• 如有任何修訂建議，在一九九九年九月或之前推行</li> </ul>

## 一

使公務員具備所需的技巧、知識和能力，  
為市民提供有效率的服務

公務員必須具備所需的技巧、知識和能力，為市民提供符合他們要求的服務種類和水平。為此，公務員培訓處提供了不同種類的培訓課程，包括基本技術課程以至深入的管理課程。

去年，我們與清華大學簽訂了新合約，繼續為高級公務員提供中國事務研習課程。我們亦開辦了首個高層領導精修課程，該課程由哈佛大學肯尼迪政府學院主辦，一共有 30 名高級人員參加。

語文訓練、中國事務研習和管理培訓仍然是報讀率最高的課程。在一九九八年頭 9 個月，一共有 38 929 名人員接受上述訓練。

同時，法定語文事務署一直與其他部門合作，推廣公事上更廣泛使用中文。該署已把《公務員事務規例》翻譯成中文，並研製了一個通用中文字庫。

我們會繼續研究如何進一步加強公務員的專門技能。

## 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 因應服務要求而更新和開辦的訓練課程和計劃數目
- 從上述課程和計劃受惠的人員數目
- 學員及其部門對訓練課程和計劃的滿意程度
- 公事上使用中文的程度
- 公務員無須借助翻譯或傳譯服務而可以用中文作書面溝通和用普通話溝通的程度

## 措施

## 目標

協助各部門設立機制，以跟進和檢討公事上使用中文的進度

(法定語文事務署)

- 在一九九九年九月或之前完成探訪所有部門，鼓勵和協助各部門設立機制
- 在二零零零年九月或之前有半數的部門實施機制

把常用的通告翻譯成中文，並鼓勵各部門日後兼用中英文發出這類通告

(法定語文事務署)

- 在一九九九年九月或之前把所有常用的通告翻譯成中文
- 由一九九九年九月起所有主要通告都以中英文發出



措施	目標
加強入職訓練的內容，向學員灌輸公務員應有的信念 (公務員培訓處)	<ul style="list-style-type: none"> <li>在一九九九年四月或之前制定一套新的培訓課程</li> <li>在一九九九至二零零零年度使 3 000 名學員從上述課程受惠</li> </ul>
加強讓公務員認識《基本法》的訓練 (公務員培訓處)	<ul style="list-style-type: none"> <li>在一九九八至一九九九年度，安排 27 000 名人員參加關於《基本法》的培訓課程和推廣活動</li> <li>在一九九八至一九九九年度，出版 9 期共 70 萬份關於《基本法》的參考資料</li> </ul>
為高級公務員開辦新的培訓課程，就當前內地事務和政策進行深入的專題研習 (公務員培訓處)	在一九九九至二零零零年度開辦新課程

措施	目標
<p>與私營機構和其他政府舉辦更多關於管理和公共行政的交流活動 (公務員培訓處)</p>	<p>在一九九九至二零零零年度，舉辦 3 個有國際講者及私營機構和其他政府的代表參加的大型研討會</p>
<p>把為培訓而暫調部門職系人員到政府總部工作的計劃制度化，為公務員提供更理想的發展機會 (公務員事務局)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一九九九年年初或之前完成檢討現有安排</li> <li>• 在一九九九至二零零零年度把計劃推廣至所有部門</li> </ul>

為了能夠有效地服務市民，公務員必須採取以顧客和實效為本的態度提供服務。在截至一九九八年九月的 12 個月內，一共有 1 540 名人員接受了以客為本的訓練。我們已撥出 350 萬元，協助各部門採取措施，推廣以客為本的服務文化。我們繼續進行一項計劃，為政府各部門的人力資源管理檢討提供顧問支援。為支持政府的目標為本行政管理過程，我們與效率促進組合作展開了一項顧問研究，以試驗性質為 3 個部門制定新的服務表現衡量制度。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 市民對政府服務質素的評價
- 各部門在管理人力資源和改善服務質素兩方面推行的計劃數目
- 各部門在以實效為本的服務表現衡量制度下就轄下服務的表現作出交代的程度

措施	目標
就人力資源管理的重要環節(包括聘任、員工關係和增進員工表現這幾方面)編製更多專題指引 (公務員事務局)	在一九九九至二零零零年度多編製 3 本指引
推行顧客服務獎勵計劃，進一步推廣提供優質服務的文化 (公務員事務局)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一九九九年年中制定並公布計劃</li> <li>• 在一九九九年年底頒發獎項</li> </ul>
新訂一項以成效為本的服務表現衡量制度 (公務員事務局／效率促進組)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一九九八年年底或之前發出有關衡量服務表現的指引</li> <li>• 在一九九九年推廣新制度</li> <li>• 在二零零零至二零零一年度完結前於各部門推行新制度</li> </ul>

## 四

### 確保公務員保持廉潔守正的優良質素

一支誠實可靠、正直無私的公務員隊伍，是社會的中流砥柱。我們致力推動整體公務員隊伍恪守誠信不阿的最高標準。我們與廉政公署及部門首長保持緊密合作，推廣反貪污措施。去年，我們與廉政公署合辦「廉潔守正」研討會，對象為政府高層人員。我們又修訂了公務員申報投資的制度，並將會向各級公務員發出一份良好行為指南，加深他們對廉潔操守的認識和了解。

#### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 市民對公務員的信任程度
- 政府為鼓勵公務員維持良好操守而舉辦的計劃數目
- 就行為和紀律事宜新訂或更新的《公務員事務規例》條文和指引數目

措施	目標
<p>協助各部門制定有關避免利益衝突的指引 (公務員事務局)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一九九九至二零零零年度，與 20 個部門聯絡，協助檢討或制定有關避免利益衝突的部門指引</li> <li>• 在一九九九至二零零零年度向廉政公署、部門首長及職系首長提供意見和支援，以便為員工舉辦 300 次有關避免利益衝突的培訓研討會</li> </ul>

我們明白公務員需要積極鼓勵，我們並須在整個公務員隊伍內建立良好的管職關係，以加強團隊精神。

我們定期與4個中央評議會會晤，確保能夠有效地與員工溝通。我們在作出任何影響員工服務條件的重大改變前，也會徵詢員工的意見。此外，我們通過定期聚會，與各部門的中高層管理人員直接溝通。

我們繼續致力提高公務員對職業安全和健康的意識，去年就舉辦了一個大型的工作場所安全和健康展覽。

我們又鼓勵員工積極投稿，進一步改善了作為管職雙方有效橋樑的《公務員通訊》。

公務員的工作表現，與特區的前景息息相關。我們會繼續為員工提供合理福利及所需的支持和鼓勵，勉力與社會共度這個困難時期。

#### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 參與大型促進良好管職關係計劃的人員數目
- 能否及時完成編製和實施《安全管理制度的執行指引》

措施	目標
改善員工的度假別墅計劃 (公務員事務局)	多租用 3 間度假別墅。當這些別墅可供使用時，申請使用別墅的成功率會由 24% 增加至 37%
提供專業輔導服務，協助員工應付壓力問題 (公務員事務局)	推行一項試驗計劃，使公務員可以盡快獲得專業輔導服務，協助他們應付壓力
制定一套《安全管理制度的執行指引》，藉以提高工作安全程度 (公務員事務局)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一九九九年七月或之前編訂指引</li> <li>• 在一九九九年九月底或之前有半數的部門開始採用指引</li> </ul>