

## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

管制人员：行政署长会交代本总目下的开支。

二〇一二至一三年度预算 .....	6.948 亿元
二〇一二至一三年度的编制上限(按薪级中点估计的年薪值)相等于由二〇一二年三月三十一日预算设有的 466 个非首长级职位，增至二〇一三年三月三十一日的 486 个，增幅为 20 个。 .....	2.015 亿元
此外，预算于二〇一二年三月三十一日设有 30 个首长级职位，减至二〇一三年三月三十一日的 29 个，减幅为 1 个。	
承担额结余 .....	340 万元

### 管制人员报告

#### 纲领

- 纲领(1) 效率促进组 这些纲领纳入政策范围 27：政府内部服务(行政署长)。
- 纲领(2) 政府档案处
- 纲领(3) 政务司司长办公室－行政署
- 纲领(4) 礼宾处

#### 详情

##### 纲领(1)：效率促进组

	2010-11 (实际)	2011-12 (原来预算)	2011-12 (修订)	2012-13 (预算)
财政拨款(百万元)	134.9	150.2	150.3 (+0.1%)	154.6 (+2.9%)

(或较 2011-12 原来  
预算增加 2.9%)

#### 宗旨

- 2 效率促进组的宗旨是协助政府制定并执行措施，为市民提供更多得益及更高成效的公共服务。

#### 简介

- 3 效率促进组的重点工作如下：

- 重整业务流程－藉此全面提升公共服务的效率和质素；
- 外判工作及建立公营部门与私营机构伙伴关系－善加利用私营机构的灵活性、创意及资源，以提高公共服务的质素和经济效益；
- 重组架构－协助各局和部门检讨架构及进行改革，以提升部门表现水平；
- 应用科技－研究在合适范畴应用新科技，以获取效率和改善服务；以及
- 衡量服务表现－协助各局和部门制定明确的工作宗旨和目标，以反映公共服务的价值而非内部程序的成效，并衡量服务表现。

4 效率促进组设立了 1823 电话中心；协助推出外判安排和「公营部门与私营机构合作措施」；为部门推行顾客管理评估机制；与财政司司长办公室辖下的经济分析及方便营商处合作推出「精明规管」计划；以及透过青少年入门网站协助推行「以民为本服务计划」。效率促进组以下列方法推行各项改革措施：

- 注重实际成效；
- 推展跨部门的服务模式；
- 革新现行的工作方式；
- 创新求变，提供适用于香港的工具和技巧；以及
- 提供最快的途径，以获取专业知识和资源。

## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

5 1823 电话中心提供 24 小时一站式服务，处理市民对 21 个部门的查询和市民对政府的投诉。二〇一一年，该中心接获来自市民的超过 333 万个来电和 196 000 封电子邮件。有关 1823 电话中心的衡量服务表现准则主要有：

### 目标

	目标	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (计划)
在 12 秒钟内接听来电(%).....	80	70	70#	80
首次来电查询即获处理的 个案(%).....	95^	98	98	98
客户满意程度(满分为 5 分)Ω .....	4.0	4.2	4.4	4.4

# 该衡量服务表现准则与来电次数、通话时间及人手水平息息相关。二〇一一年，由于来电次数以人手而言实在是不胜负荷，因此服务表现未能达到在 12 秒钟内接听 80% 来电的目标；与二〇一〇年相比，来电次数增加 14%，电子邮件数量则上升 31%。1823 电话中心会继续改善知识管理，以提高工作效率。

^ 1823 电话中心在二〇〇一年启用时，把首次来电即获解答查询比率的目标订于 90%，但其实际服务表现屡屡超出目标。有关目标已于二〇一二年上调为 95%，以提高服务标准。

Ω 1823 电话中心为了向市民提供优质服务，一直在其互动语音系统进行客户满意程度调查，收集来电者对其服务的意见。

### 二〇一二至一三年度需要特别留意的事项

6 二〇一二至一三年度内，效率促进组将会：

- 为 1823 服务作出长远的财政安排；
- 为 1823 电话中心安装新系统，务求继续为市民提供快捷而有效的服务；
- 协助各局和部门检讨企业资讯管理策略，以便为推出档案管理、知识管理和业务流程支援等系统作好准备；
- 透过「用家为本设计」方法、青少年入门网站和 1823 网上服务，倡导发挥创意，策划和提供更全面的以民为本服务；以及
- 为各试点政策局和部门提供支援，以便为推出人力资源管理共用系统作好准备。

### 纲领(2)：政府档案处

	2010-11 (实际)	2011-12 (原来预算)	2011-12 (修订)	2012-13 (预算)
财政拨款(百万元)	31.6	33.2	33.4 (+0.6%)	44.5 (+33.2%)

(或较 2011-12 原来  
预算增加 34.0%)

### 宗旨

7 政府档案处的宗旨是制定及推行有关一般档案及历史档案管理的政策和计划，以便有效率地管理政府档案。

### 简介

8 政府档案处在这纲领下的主要职责如下：

- 制定及推行政府档案管理政策及计划；
- 就档案管理事宜和解决方案，向各局和部门提供意见及支援；
- 提供非常用档案的贮存及存废服务；
- 鉴别及保存具历史价值的档案、珍贵的政府刊物和印刷品；以及
- 加深市民对香港历史文献的认识，并为公众提供研究及查阅服务。

## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

### 9 衡量服务表现的主要准则如下：

#### 目标

	目标	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (计划)
部门档案管理研究／检讨 .....	3@	4	4	3@
为部门档案经理及其助理提供档案 管理训练(受训政府人员人次) ....	2 000	2 025	2 093	2 400Ω

@ 自二〇〇二年起，政府档案处多次进行有关行政档案分类工作的部门档案管理研究，以协助各局和部门采用行政档案标准分类表。二〇一二年上半年，政府档案处将再进行 2 次同类研究，预计之后便可进行全面的档案管理审核／检讨。鉴于这种新进行的检讨范围更为广阔(涵盖开立档案、档案分类、档案维护、档案存废、极重要档案的保护工作等等)、性质更为复杂，而且耗时更久，预计政府档案处只会在二〇一二年下半年进行 1 次检讨，故目标亦相应由 4 次减为 3 次。

Ω 为了让政府各局和部门对良好档案管理的认识更深，政府档案处将于二〇一二年筹办和举行更多档案管理培训课程。

#### 指标

	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (预算)
已搜集的历史档案(直线米) .....	552	346#	340#
为公众提供查阅及研究服务			
访客人次 .....	3 188	3 155	3 200
查询数目 .....	6 676	7 584^	7 000^
刊印的档案管理指引、手册及通讯 .....	1	2¶	2
非常用政府档案暂存设施			
可供存放空间(直线米) .....	120 400	124 000Δ	124 000Δ
使用率(%) .....	96.1	94.9	94.0
为其他政府部门将档案摄制成缩微胶卷(影像 数目) .....	2 652 922	2 693 588	2 684 000

# 已搜集的历史档案数目时有变动，主要视乎各局和部门处置的档案性质及数目而定。二〇一〇年搜集得的历史档案数目更庞大，主要由于两个部门移交来大量在预算之外的档案。在预算二〇一二年搜集所得的历史档案数目时，政府档案处假设年内收到的历史档案数目稳定。

^ 二〇一一年公众就查阅及研究服务提出查询的次数增加，显示市民更有兴趣使用有关服务，部分可归因于历史档案馆所举行的推广活动。二〇一二年的预算查询数目是取过去三年数字的平均数而来。

¶ 为方便政府各局和部门开发电子档案保管系统，并提倡良好的档案管理文化，政府档案处先后于二〇一一年五月和十月出版两本刊物，分别为《电子档案保管系统的功能要求》和《良好档案管理做法》。

Δ 二〇一一年可供存放空间有所增加，是由于新购置的移动档案贮存架已在二〇一一年第四季开始使用。

#### 二〇一二至一三年度需要特别留意的事项

##### 10 二〇一二至一三年度内，政府档案处会：

- 继续开展工作，处理与进一步开发用作管理政府档案的电子档案保管系统有关的事宜，并协助各局和部门采用或开发电子档案保管系统；
- 继续推行有关香港历史文献的公众教育和宣传计划；
- 进行调查，监察各局和部门遵行档案管理强制性规定的情况；以及
- 加快鉴定档案和登录历史档案方面的工作，以方便各局和部门处置过期档案，并便利市民查阅历史档案。

## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

### 纲领(3)：政务司司长办公室－行政署

	2010-11 (实际)	2011-12 (原来预算)	2011-12 (修订)	2012-13 (预算)
财政拨款(百万元)	279.7	398.7	335.6 (-15.8%)	452.3 (+34.8%)

(或较2011-12原来  
预算增加13.4%)

#### 宗旨

**11** 行政署致力确保政务司司长办公室及财政司司长办公室妥善推行在其职权范围内的政策及提供有关服务、协助政府在立法机关内顺利及有效率地推动其工作，以及就需要政府当局提供意见的事宜与司法机构、廉政公署及申诉专员公署联络。

#### 简介

**12** 行政署在本纲领下的主要职责如下：

- 为政务司司长和财政司司长提供支援，协助他们监察制定及推行政府政策和计划的进展；
- 为政务司司长和财政司司长提供行政支援，协助他们统筹政府与立法机关之间的事宜；
- 作为司法机构与政府之间的联络桥梁；
- 作为廉政公署与政府之间的联络桥梁；
- 作为申诉专员公署与政府之间的联络桥梁；
- 在有关香港特别行政区(香港特区)的事宜上，作为外国领事团与政府之间的联络桥梁；
- 处理市民就行政决定向行政上诉委员会及市政服务上诉委员会提出的上诉；
- 管理及统筹太平绅士制度；
- 为政府总部的一般服务及办公地方提供中央支援；
- 就经济事宜提供适时及优质的策略性建议，以协助政府制定政策(包括财政预算政策)和计划；以及
- 为方便营商谘询委员会及其辖下负责规管检讨的工作小组提供支援，并推行方便营商的措施，目的是透过取缔繁琐规则和过分规管，改善本港的营商环境。

### 纲领(4)：礼宾处

	2010-11 (实际)	2011-12 (原来预算)	2011-12 (修订)	2012-13 (预算)
财政拨款(百万元)	34.6	42.7	43.0 (+0.7%)	43.4 (+0.9%)

(或较2011-12原来  
预算增加1.6%)

#### 宗旨

**13** 礼宾处的宗旨是为政府提供有效率的礼宾服务。

#### 简介

**14** 礼宾处在这纲领下的主要职责如下：

- 就处理与外国领事团有关的日常事务，与中华人民共和国外交部驻香港特区特派员公署保持密切联系；
- 与在香港特区的外国领事团保持联系，并提供东道政府应有的服务；
- 礼待国宾及国际显要；
- 就展示国旗和区旗、礼宾事宜及其他礼节问题提供意见；
- 确保在香港国际机场提供有效率及具成本效益的政府贵宾服务；
- 策划和统筹国家领导人和外国高级官员访问香港特区的活动，并作出安排，使他们能顺利完成访问行程；以及
- 管理本地授勋及嘉奖制度。

## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

---

### 二〇一二至一三年度需要特别留意的事项

**15** 二〇一二至一三年度内，礼宾处将会继续就与中华人民共和国外交部驻香港特区特派员公署的联系、统筹国家领导人和外国高级官员的访港活动、监察香港机场管理局提供的政府贵宾服务，以及管理本地授勋及嘉奖制度等方面，维持优质服务。

## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

### 财政拨款分析

	2010-11 (实际) (百万元)	2011-12 (原来预算) (百万元)	2011-12 (修订) (百万元)	2012-13 (预算) (百万元)
<b>纲领</b>				
(1) 效率促进组 .....	134.9	150.2	150.3	<b>154.6</b>
(2) 政府档案处 .....	31.6	33.2	33.4	<b>44.5</b>
(3) 政务司司长办公室－行政署 .....	279.7	398.7	335.6	<b>452.3</b>
(4) 礼宾处.....	34.6	42.7	43.0	<b>43.4</b>
	480.8	624.8	562.3 (-10.0%)	<b>694.8</b> (+23.6%)
				(或较2011-12原来 预算增加11.2%)

### 财政拨款及人事编制分析

#### 纲领(1)

二〇一二至一三年度的拨款较二〇一一至一二年度的修订预算增加 430 万元(2.9%)，主要由于填补职位空缺和人事变动令薪金所需拨款增加。

#### 纲领(2)

二〇一二至一三年度的拨款较二〇一一至一二年度的修订预算增加 1,110 万元(33.2%)，主要由于净增加 21 个职位以应付运作需要，以及预期雇用服务的开支、一般部门开支和 1 个非经营帐目项目的开支将会增加。

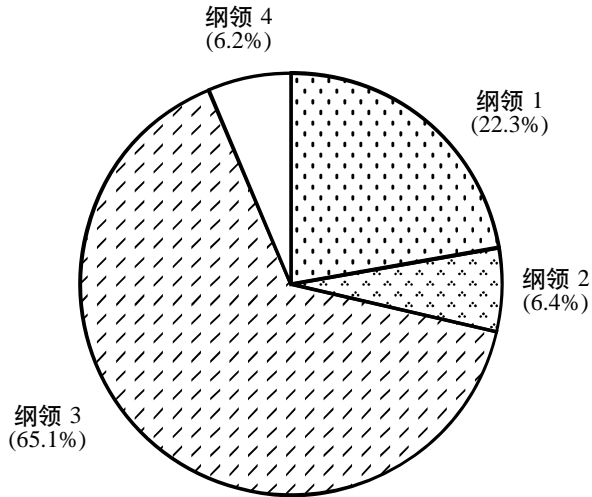
#### 纲领(3)

二〇一二至一三年度的拨款较二〇一一至一二年度的修订预算增加 1.167 亿元(34.8%)，主要由于填补职位空缺、人事变动和员工薪酬递增令薪金所需拨款增加，而二〇一一至一二年度雇用服务和专业费用方面的开支则较预期的为少，以及预期一般部门开支将会增加；部分增幅则因二〇一二至一三年度净减少 2 个职位而得以抵销。

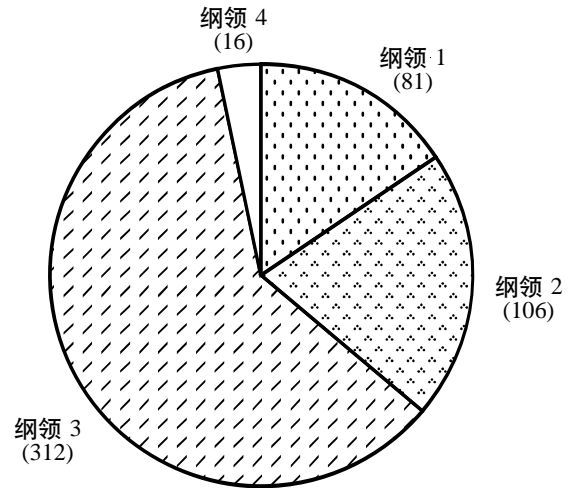
#### 纲领(4)

二〇一二至一三年度的拨款较二〇一一至一二年度的修订预算增加 40 万元(0.9%)，主要由于人事变动令薪金所需拨款增加；部分增幅则因 1 个非经营帐目项目在二〇一一至一二年度完成而得以抵销。

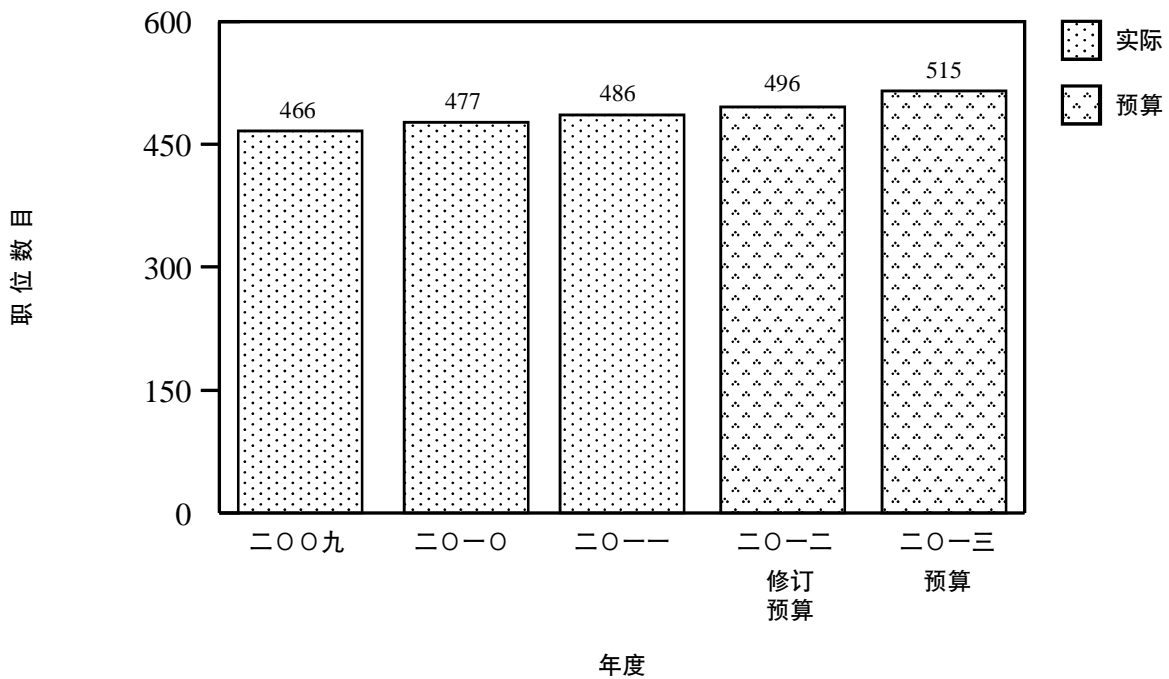
各纲领的拨款分配情况  
(二〇一二至一三年度)



各纲领的员工人数  
(截至二〇一三年三月三十一日止)



编制的变动  
(截至三月三十一日止)



总目 142 - 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

分目 (编号)	2010-11 实际开支	2011-12 核准预算	2011-12 修订预算	2012-13 预算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
<b>经营帐目</b>					
经常开支					
000	运作开支 .....	478,490	621,509	559,275	<b>693,193</b>
	经常开支总额 .....	478,490	621,509	559,275	<b>693,193</b>
非经常开支					
700	一般非经常开支 .....	1,624	1,203	953	<b>850</b>
	非经常开支总额 .....	1,624	1,203	953	<b>850</b>
	经营帐目总额 .....	480,114	622,712	560,228	<b>694,043</b>
<b>非经营帐目</b>					
机器、设备及工程					
661	小型机器、车辆及设备(整体 拨款) .....	696	2,088	2,088	<b>746</b>
	机器、设备及工程开支 总额 .....	696	2,088	2,088	<b>746</b>
	非经营帐目总额 .....	696	2,088	2,088	<b>746</b>
	开支总额 .....	480,810	624,800	562,316	<b>694,789</b>



## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

### 按分目列出的开支详情

二〇一二至一三年度政务司司长办公室及财政司司长办公室所需的薪金及开支预算为 694,789,000 元，较二〇一一至一二年度的修订预算增加 132,473,000 元，而较二〇一〇至一一年度的实际开支增加 213,979,000 元。

#### 经营帐目

##### 经常开支

**2** 在分目 000 运作开支项下的拨款 693,193,000 元，用以支付政务司司长办公室及财政司司长办公室的薪金、津贴及其他运作开支。拨款较二〇一一至一二年度的修订预算增加 133,918,000 元 (23.9%)，主要由于净增加 19 个职位、填补职位空缺、人事变动和员工薪酬递增而令薪金所需拨款增加，二〇一一至一二年度雇用服务和专业费用方面的开支较预期的为少，以及预期一般部门开支将会增加。

**3** 截至二〇一二年三月三十一日止，政务司司长办公室及财政司司长办公室的人手编制有 496 个职位。预期在二〇一二至一三年度会净增加 19 个职位。在某些限制下，管制人员可按获授权力，在二〇一二至一三年度开设或删减非首长级职位，但所有该类职位的按薪级中点估计的年薪值不能超过 201,474,000 元。

**4** 在分目 000 运作开支项下的财政拨款分析如下：

	2010-11 (实际) (\$'000)	2011-12 (原来预算) (\$'000)	2011-12 (修订预算) (\$'000)	2012-13 (预算) (\$'000)
个人薪酬				
－ 薪金.....	208,831	228,434	228,408	251,834
－ 津贴.....	6,852	8,838	8,825	8,629
－ 工作相关津贴.....	2	23	8	22
与员工有关连的开支				
－ 强制性公积金供款.....	544	518	676	572
－ 公务员公积金供款.....	830	2,117	1,970	3,085
部门开支				
－ 就特别委任而支付的酬金....	20,181	21,862	20,678	23,317
－ 委员会成员酬金.....	1,739	2,230	1,882	2,247
－ 雇用服务及专业费用.....	98,893	158,125	122,922	161,630
－ 一般部门开支.....	140,618	199,362	173,906	241,857
	478,490	621,509	559,275	693,193

#### 非经营帐目

##### 机器、设备及工程

**5** 在分目 661 小型机器、车辆及设备(整体拨款)项下的拨款 746,000 元，较二〇一一至一二年度的修订预算减少 1,342,000 元(64.3%)，主要由于更换机器和设备的需求减少。

## 总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

		承担额			
分目 (编号)	项目 (编号) 涵盖的范围	核准 承担额	截至 31.3.2011止 的累积开支	2011-12 修订预算开支	结余
		\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
<b>经营帐目</b>					
700	一般非经常开支				
033	在部门推行成效管理，以协助 达致施政方针 .....	5,000	2,359	575	2,066
035	定期进行调查，评估公众对 政府服务的满意程度及 需要 .....	3,200	1,637	275	1,288
	总额 .....	<u>8,200</u>	<u>3,996</u>	<u>850</u>	<u>3,354</u>