

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

管制人員：行政署長會交代本總目下的開支。

二〇一一至一二年度預算	6.248 億元
二〇一一至一二年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二〇一一年三月三十一日預算設有的 456 個非首長級職位，增至二〇一二年三月三十一日的 466 個，增幅為 10 個。	1.834 億元
此外，預算於二〇一一年三月三十一日及二〇一二年三月三十一日設有 30 個首長級職位。	
承擔額結餘	430 萬元

管制人員報告

綱領

綱領(1) 效率促進組

這些綱領納入政策範圍 27：政府內部服務(行政署長)。

綱領(2) 政府檔案處

綱領(3) 政務司司長辦公室－行政署

綱領(4) 禮賓處

詳情

綱領(1)：效率促進組

	2009-10 (實際)	2010-11 (原來預算)	2010-11 (修訂)	2011-12 (預算)
財政撥款(百萬元)	136.4	137.5	134.5 (-2.2%)	150.2 (+11.7%)

(或較2010-11原來預算增加9.2%)

宗旨

- 2 效率促進組的宗旨是協助政府制定並執行措施，為市民提供更多得益及更高成效的公共服務。

簡介

- 3 效率促進組的重點工作如下：

- 重整業務流程－藉此全面提升公共服務的效率和質素；
- 外判工作及建立公營部門與私營機構伙伴關係－善加利用私營機構的靈活性、創意及資源，以提高經濟效益；
- 重組架構－協助各局和部門檢討架構及進行改革，以提升部門表現；
- 應用科技－研究在合適範疇應用新科技，以獲取效率和改善服務；以及
- 衡量服務表現－協助各局和部門制定明確的工作宗旨和目標，以反映公共服務的價值，而非內部程序的成效，並衡量服務表現。

4 效率促進組設立了 1823 電話中心；協助推出外判安排和「公營部門與私營機構合作措施」；為部門推行顧客管理評估機制；與財政司司長辦公室轄下的經濟分析及方便營商處合作推出「精明規管」計劃；以及透過青少年入門網站協助推行「以民為本服務計劃」。效率促進組以下列方法推行各項改革措施：

- 注重實際成效；
- 推展跨部門的服務模式；
- 革新現行的工作方式；
- 創新求變，提供適用於香港的工具和技巧；以及
- 提供最快的途徑以獲取專業知識和資源。

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

5 1823 電話中心提供 24 小時一站式服務，處理市民對 21 個部門的查詢和市民對政府的投訴。在二〇一〇年，該中心接獲來自市民的超過 2 930 000 個來電和 150 000 個電子郵件。有關 1823 電話中心的衡量服務表現準則主要有：

目標

	目標	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (計劃)
在 12 秒鐘內接聽來電(%)	80	78	70#	80
首次來電查詢即獲處理的 個案(%)	90	97	98	98

該衡量服務表現準則與來電次數、通話時間及人手水平息息相關。由於來電次數以現有人手而言實在是不勝負荷，因此服務表現未能達到目標。1823 電話中心會增加人手和繼續改善知識管理以提高工作效率。

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

- 6 二〇一一至一二年度內，效率促進組將會：
- 為 1823 服務作出長遠的財政及其他架構安排；
 - 籌備更換 1823 的系統，以持續向市民提供優質服務；
 - 試行一個策略性的綜合企業資訊管理系統以支援本身運作，並從中汲取經驗，以便在政府各局和部門研究採用新系統以提高工作效率和改善服務時，提出實務性建議；
 - 透過「用家為本設計」方法和青少年入門網站，倡導發揮創意，策劃和提供更全面的以民為本服務；以及
 - 為考慮以新合作安排提升公共服務質素的局和部門提供支援。

綱領(2)：政府檔案處

	2009-10 (實際)	2010-11 (原來預算)	2010-11 (修訂)	2011-12 (預算)
財政撥款(百萬元)	31.4	32.7	32.8 (+0.3%)	33.2 (+1.2%)

(或較 2010-11 原來預算增加 1.5%)

宗旨

7 政府檔案處的宗旨是制定及推行有關一般檔案及歷史檔案管理的政策和計劃，以便有效率地管理政府檔案。

簡介

- 8 政府檔案處在這綱領下的主要職責如下：
- 制定及推行政府檔案管理政策及計劃；
 - 就檔案管理事宜和解決方案，向各局和部門提供意見及支援；
 - 提供非常用檔案的存廢服務；
 - 鑑別及保存具歷史價值的檔案、珍貴的政府刊物和印刷品；以及
 - 加深市民對香港歷史文獻的認識，並為公眾提供研究及查閱服務。
- 9 衡量服務表現的主要準則如下：

目標

	目標	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (計劃)
部門檔案管理研究	4	4	4	4
為部門檔案經理及其助理提供檔案 管理訓練(受訓政府人員人次)....	2 000	2 021	2 025	2 000

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

指標	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (預算)
已搜集的歷史檔案(直線米).....	190	552#	340#
為公眾提供查閱及研究服務			
訪客人次	3 267	3 188	3 200
查詢數目	6 686	6 676	6 700
刊印的檔案管理指引、手冊及通訊	1	1	1
非常用政府檔案暫存設施			
可供存放空間(直線米)	120 400	120 400	124 000Δ
使用率(%)	97.7	96.1	96.0
為其他政府部門將檔案攝製成縮微膠卷(影像 數目).....	2 714 273	2 652 922	2 606 000¶

已搜集的歷史檔案數目時有變動，主要視乎各局和部門處置的檔案性質及數目而定。二〇一〇年已搜集的歷史檔案增加，主要由於年內有大量在預算之外的檔案從兩個部門轉送該處。在預算二〇一一年搜集所得的歷史檔案數目時，該處假設年內收到的歷史檔案數目穩定。

Δ 二〇一一年可供存放空間有所增加，主要由於新購置的移動檔案貯存架安排在二〇一一年第一季開始使用。

¶ 預計二〇一一年會有較大量大小不一或狀況欠佳的原件。這些文件需要較長時間處理，二〇一一年的製作數量預算較二〇一〇年少 2%。

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

- 10 二〇一一至一二年度內，政府檔案處會繼續：
- 開展工作，處理與進一步開發用作管理政府檔案的電子檔案保管系統有關的事宜；以及
 - 推行有關香港歷史文獻的公眾教育和宣傳計劃。

綱領(3)：政務司司長辦公室－行政署

	2009-10 (實際)	2010-11 (原來預算)	2010-11 (修訂)	2011-12 (預算)
財政撥款(百萬元)	272.3	312.6	282.0 (-9.8%)	398.7 (+41.4%)

(或較2010-11原來預算增加27.5%)

宗旨

11 行政署致力確保政務司司長辦公室及財政司司長辦公室妥善推行在其職權範圍內的政策及提供有關服務、協助政府在立法機關內順利及有效率地推動其工作，以及就需要政府當局提供意見的事宜與司法機構、廉政公署及申訴專員公署聯絡。

簡介

- 12 行政署在這綱領下的主要職責如下：
- 為政務司司長和財政司司長提供支援，協助他們監察制定及推行政府政策和計劃的進展；
 - 為政務司司長和財政司司長提供行政支援，協助他們統籌政府與立法機關之間的事宜；
 - 作為司法機構與政府之間的聯絡橋樑；
 - 作為廉政公署與政府之間的聯絡橋樑；
 - 作為申訴專員公署與政府之間的聯絡橋樑；
 - 在有關香港特別行政區(香港特區)的事宜上，作為外國領事團與政府之間的聯絡橋樑；
 - 處理市民就行政決定向行政上訴委員會及市政服務上訴委員會提出的上訴；
 - 管理及統籌太平紳士制度；
 - 為政府總部的一般服務及辦公地方提供中央支援；
 - 就經濟事宜提供適時及優質的策略性建議，以協助政府制定政策(包括財政預算政策)和計劃；以及
 - 為方便營商諮詢委員會及其轄下負責規管檢討的工作小組提供支援，並推行方便營商的措施，目的是透過取締繁瑣規則和過分規管，改善本港的營商環境。

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

13 二〇一一至一二年度內，行政署將會繼續與各有關方面合作進行添馬艦發展工程。

綱領(4)：禮賓處

	2009-10 (實際)	2010-11 (原來預算)	2010-11 (修訂)	2011-12 (預算)
財政撥款(百萬元)	36.7	41.9	41.4 (-1.2%)	42.7 (+3.1%)

(或較2010-11原來
預算增加1.9%)

宗旨

14 禮賓處的宗旨是為政府提供有效率的禮賓服務。

簡介

15 禮賓處在這綱領下的主要職責如下：

- 就處理與外國領事團有關的日常事務，與中華人民共和國外交部駐香港特區特派員公署保持密切聯繫；
- 與在香港特區的外國領事團保持聯繫，並提供東道政府應有的服務；
- 禮待國賓及國際顯要；
- 就展示國旗和區旗、禮賓事宜及其他禮節問題提供意見；
- 確保在香港國際機場提供有效率及具成本效益的政府貴賓服務；
- 策劃和統籌國家領導人和外國高級官員訪問香港特區的活動，並作出安排，使他們能順利完成訪問行程；以及
- 管理本地授勳及嘉獎制度。

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

16 二〇一一至一二年度內，禮賓處將會繼續就與中華人民共和國外交部駐香港特區特派員公署的聯繫、統籌國家領導人和外國高級官員的訪港活動、監察機場管理局提供的政府貴賓服務，以及管理本地授勳及嘉獎制度等方面，維持優質服務。

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

財政撥款分析

	2009-10 (實際) (百萬元)	2010-11 (原來預算) (百萬元)	2010-11 (修訂) (百萬元)	2011-12 (預算) (百萬元)
綱領				
(1) 效率促進組.....	136.4	137.5	134.5	150.2
(2) 政府檔案處.....	31.4	32.7	32.8	33.2
(3) 政務司司長辦公室－行政署.....	272.3	312.6	282.0	398.7
(4) 禮賓處.....	36.7	41.9	41.4	42.7
	476.8	524.7	490.7 (-6.5%)	624.8 (+27.3%)
				(或較2010-11原來 預算增加19.1%)

財政撥款及人事編制分析

綱領(1)

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 1,570 萬元(11.7%)，主要由於 1823 服務的運作開支預期有所增加。

綱領(2)

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 40 萬元(1.2%)，主要由於填補空缺和員工薪酬遞增。

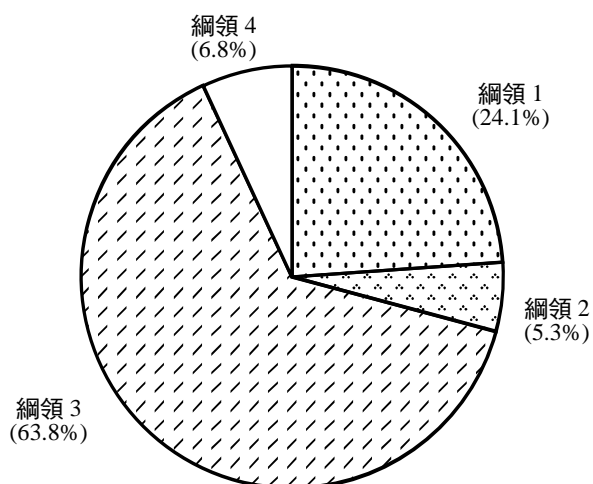
綱領(3)

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 1.167 億元(41.4%)，主要由於淨增加 10 個職位應付運作需要、以及預期僱用服務和一般部門開支將會增加。

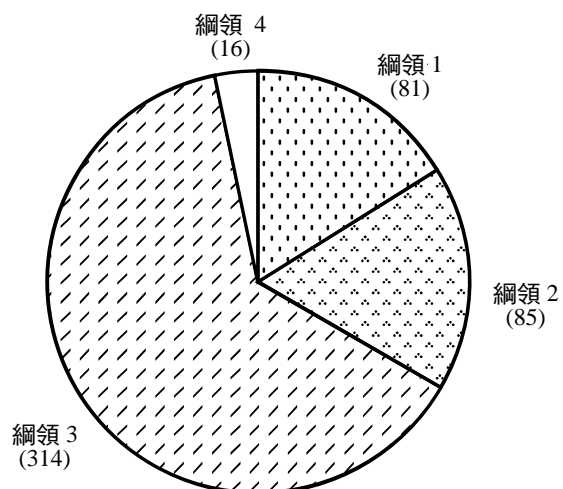
綱領(4)

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 130 萬元(3.1%)，主要由於提供撥款以更換小型機器及設備。

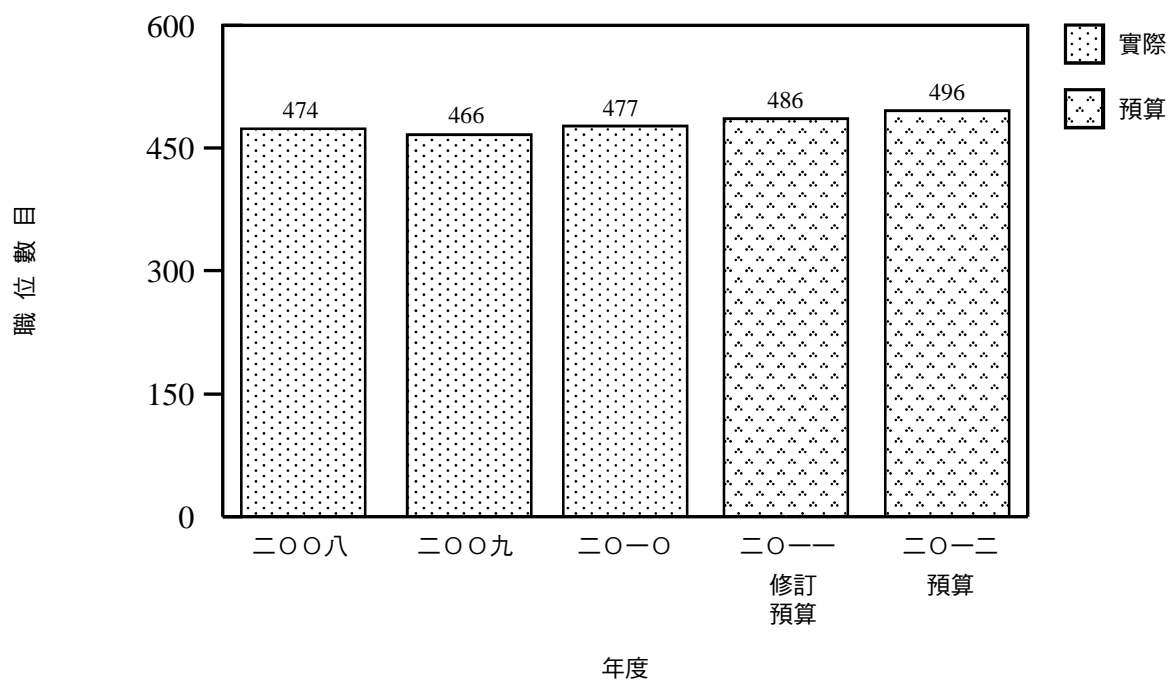
各綱領的撥款分配情況
(二〇一一至一二年度)



各綱領的員工人數
(截至二〇一二年三月三十一日止)



編制的變動
(截至三月三十一日止)



總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

分目 (編號)	2009-10 實際開支	2010-11 核准預算	2010-11 修訂預算	2011-12 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
經營帳目					
經常開支					
000	運作開支	473,496	522,050	488,119	621,509
	經常開支總額.....	473,496	522,050	488,119	621,509
非經常開支					
700	一般非經常開支	1,872	1,989	1,840	1,203
	非經常開支總額.....	1,872	1,989	1,840	1,203
	經營帳目總額.....	475,368	524,039	489,959	622,712
非經營帳目					
機器、設備及工程					
661	小型機器、車輛及設備(整體撥款)	1,471	696	696	2,088
	機器、設備及工程開支總額.....	1,471	696	696	2,088
	非經營帳目總額.....	1,471	696	696	2,088
	開支總額	476,839	524,735	490,655	624,800

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

按分目列出的開支詳情

二〇一一至一二年度政務司司長辦公室及財政司司長辦公室所需的薪金及開支預算為 624,800,000 元，較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 134,145,000 元，而較二〇〇九至一〇年度的實際開支增加 147,961,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 621,509,000 元，用以支付政務司司長辦公室及財政司司長辦公室的薪金、津貼及其他運作開支。撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 133,390,000 元 (27.3%)，主要由於淨增加 10 個職位應付運作需要，以及預期僱用服務、一般部門開支和 1832 服務的運作開支將會增加。

3 截至二〇一一年三月三十一日止，政務司司長辦公室及財政司司長辦公室的人手編制有 486 個職位，包括 1 個編外職位。預期在二〇一一至一二年度會淨增加 10 個常額職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二〇一一至一二年度開設或刪減非首長級職位，但所有該類職位的按薪級中點估計的年薪值不能超過 183,379,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

	2009-10 (實際) (\$'000)	2010-11 (原來預算) (\$'000)	2010-11 (修訂預算) (\$'000)	2011-12 (預算) (\$'000)
個人薪酬				
－ 薪金	207,830	225,239	214,342	228,434
－ 津貼	6,885	7,136	7,450	8,838
－ 工作相關津貼	3	23	5	23
與員工有關連的開支				
－ 強制性公積金供款	395	586	562	518
－ 公務員公積金供款	281	478	916	2,117
部門開支				
－ 就特別委任而支付的酬金	20,126	20,281	20,182	21,862
－ 委員會成員酬金	1,780	2,230	2,020	2,230
－ 僱用服務及專業費用	103,891	119,265	101,967	158,125
－ 一般部門開支	132,305	146,812	140,675	199,362
	473,496	522,050	488,119	621,509

非經營帳目

機器、設備及工程

5 在分目 661 小型機器、車輛及設備(整體撥款)項下的撥款 2,088,000 元，較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 1,392,000 元(200%)，主要由於更換機器和設備的需求增加。

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

		承擔額			
分目 (編號)	項目 (編號) 涵蓋的範圍	核准 承擔額	截至 31.3.2010止 的累積開支	2010-11 修訂預算開支	結餘
		\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目					
700	一般非經常開支				
019	購買有關香港的歷史資料	1,400	797	500	103
033	在部門推行成效管理，以協助 達致施政方針	5,000	2,359	—	2,641
035	定期進行調查，評估公眾對 政府服務的滿意程度及 需要	3,200	1,163	500	1,537
	總額	<u>9,600</u>	<u>4,319</u>	<u>1,000</u>	<u>4,281</u>