

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。

二〇一二至一三年度預算	6.948 億元
二〇一二至一三年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二〇一二年三月三十一日預算設有的 466 個非首長級職位，增至二〇一三年三月三十一日的 486 個，增幅為 20 個。	2.015 億元
此外，預算於二〇一二年三月三十一日設有 30 個首長級職位，減至二〇一三年三月三十一日的 29 個，減幅為 1 個。	
承擔額結餘	340 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

	2010-11 (實際)	2011-12 (原來預算)	2011-12 (修訂)	2012-13 (預算)
財政撥款(百萬元)	134.9	150.2	150.3 (+0.1%)	154.6 (+2.9%)

(或較2011-12原來預算增加2.9%)

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，以提高公共服務的質素和經濟效益；
- 重組架構－協助各局和部門檢討架構及進行改革，以提升部門表現水平；
- 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。二〇一一年，該中心接獲來自市民的超過 333 萬個來電和 196 000 封電子郵件。有關 1823 電話中心的衡量服務表現準則主要有：

目標

	目標	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (計劃)
在 12 秒鐘內接聽來電(%).....	80	70	70#	80
首次來電查詢即獲處理的 個案(%).....	95^	98	98	98
客戶滿意程度(滿分為 5 分)Ω	4.0	4.2	4.4	4.4

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。二〇一一年，由於來電次數以人手而言實在是不勝負荷，因此服務表現未能達到在 12 秒鐘內接聽 80% 來電的目標；與二〇一〇年相比，來電次數增加 14%，電子郵件數量則上升 31%。1823 電話中心會繼續改善知識管理，以提高工作效率。

^ 1823 電話中心在二〇〇一年啟用時，把首次來電即獲解答查詢比率的目標訂於 90%，但其實際服務表現屢屢超出目標。有關目標已於二〇一二年上調為 95%，以提高服務標準。

Ω 1823 電話中心為了向市民提供優質服務，一直在其互動話音系統進行客戶滿意程度調查，收集來電者對其服務的意見。

二〇一二至一三年度需要特別留意的事項

6 二〇一二至一三年度內，效率促進組將會：

- 為 1823 服務作出長遠的財政安排；
- 為 1823 電話中心安裝新系統，務求繼續為市民提供快捷而有效的服務；
- 協助各局和部門檢討企業資訊管理策略，以便為推出檔案管理、知識管理和業務流程支援等系統作好準備；
- 透過「用家為本設計」方法、青少年入門網站和 1823 網上服務，倡導發揮創意，策劃和提供更全面的以民為本服務；以及
- 為各試點政策局和部門提供支援，以便為推出人力資源管理共用系統作好準備。

綱領(2)：政府檔案處

	2010-11 (實際)	2011-12 (原來預算)	2011-12 (修訂)	2012-13 (預算)
財政撥款(百萬元)	31.6	33.2	33.4 (+0.6%)	44.5 (+33.2%)

(或較 2011-12 原來預算增加 34.0%)

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；
- 提供非常用檔案的貯存及存廢服務；
- 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。

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

9 衡量服務表現的主要準則如下：

目標

	目標	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (計劃)
部門檔案管理研究／檢討	3@	4	4	3@
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	2 025	2 093	2 400Ω

@ 自二〇〇二年起，政府檔案處多次進行有關行政檔案分類工作的部門檔案管理研究，以協助各局和部門採用行政檔案標準分類表。二〇一二年上半年，政府檔案處將再進行 2 次同類研究，預計之後便可進行全面的檔案管理審核／檢討。鑑於這種新進行的檢討範圍更為廣闊(涵蓋開立檔案、檔案分類、檔案維護、檔案存廢、極重要檔案的保護工作等等)、性質更為複雜，而且耗時更久，預計政府檔案處只會在二〇一二年下半年進行 1 次檢討，故目標亦相應由 4 次減為 3 次。

Ω 為了讓政府各局和部門對良好檔案管理的認識更深，政府檔案處將於二〇一二年籌辦和舉行更多檔案管理培訓課程。

指標

	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (預算)
已搜集的歷史檔案(直線米)	552	346#	340#
為公眾提供查閱及研究服務			
訪客人次	3 188	3 155	3 200
查詢數目	6 676	7 584^	7 000^
刊印的檔案管理指引、手冊及通訊	1	2¶	2
非常用政府檔案暫存設施			
可供存放空間(直線米)	120 400	124 000Δ	124 000Δ
使用率(%)	96.1	94.9	94.0
為其他政府部門將檔案攝製成縮微膠卷(影像 數目)	2 652 922	2 693 588	2 684 000

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。二〇一〇年搜集得的歷史檔案數目更龐大，主要由於兩個部門移交來大量在預算之外的檔案。在預算二〇一二年搜集所得的歷史檔案數目時，政府檔案處假設年內收到的歷史檔案數目穩定。

^ 二〇一一年公眾就查閱及研究服務提出查詢的次數增加，顯示市民更有興趣使用有關服務，部分可歸因於歷史檔案館所舉行的推廣活動。二〇一二年的預算查詢數目是取過去三年數字的平均數而來。

¶ 為方便政府各局和部門開發電子檔案保管系統，並提倡良好的檔案管理文化，政府檔案處先後於二〇一一年五月和十月出版兩本刊物，分別為《電子檔案保管系統的功能要求》和《良好檔案管理做法》。

Δ 二〇一一年可供存放空間有所增加，是由於新購置的移動檔案貯存架已在二〇一一年第四季開始使用。

二〇一二至一三年度需要特別留意的事項

10 二〇一二至一三年度內，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，並協助各局和部門採用或開發電子檔案保管系統；
- 繼續推行有關香港歷史文獻的公眾教育和宣傳計劃；
- 進行調查，監察各局和部門遵行檔案管理強制性規定的情況；以及
- 加快鑑定檔案和登錄歷史檔案方面的工作，以方便各局和部門處置過期檔案，並便利市民查閱歷史檔案。

總目 142 – 政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

綱領(3)：政務司司長辦公室－行政署

	2010-11 (實際)	2011-12 (原來預算)	2011-12 (修訂)	2012-13 (預算)
財政撥款(百萬元)	279.7	398.7	335.6 (-15.8%)	452.3 (+34.8%)

(或較2011-12原來預算增加13.4%)

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 行政署在本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。

綱領(4)：禮賓處

	2010-11 (實際)	2011-12 (原來預算)	2011-12 (修訂)	2012-13 (預算)
財政撥款(百萬元)	34.6	42.7	43.0 (+0.7%)	43.4 (+0.9%)

(或較2011-12原來預算增加1.6%)

宗旨

13 禮賓處的宗旨是為政府提供有效率的禮賓服務。

簡介

14 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。

二〇一二至一三年度需要特別留意的事項

15 二〇一二至一三年度內，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、監察香港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

	2010-11 (實際) (百萬元)	2011-12 (原來預算) (百萬元)	2011-12 (修訂) (百萬元)	2012-13 (預算) (百萬元)
綱領				
(1) 效率促進組	134.9	150.2	150.3	154.6
(2) 政府檔案處	31.6	33.2	33.4	44.5
(3) 政務司司長辦公室－行政署	279.7	398.7	335.6	452.3
(4) 禮賓處	34.6	42.7	43.0	43.4
	480.8	624.8	562.3 (-10.0%)	694.8 (+23.6%)

(或較2011-12原來
預算增加11.2%)

財政撥款及人事編制分析

綱領(1)

二〇一二至一三年度的撥款較二〇一一至一二年度度的修訂預算增加 430 萬元(2.9%)，主要由於填補職位空缺和人事變動令薪金所需撥款增加。

綱領(2)

二〇一二至一三年度的撥款較二〇一一至一二年度度的修訂預算增加 1,110 萬元(33.2%)，主要由於淨增加 21 個職位以應付運作需要，以及預期僱用服務的開支、一般部門開支和 1 個非經營帳目項目的開支將會增加。

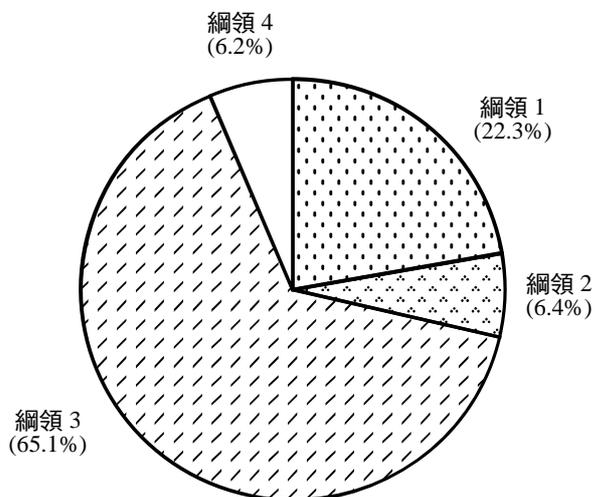
綱領(3)

二〇一二至一三年度的撥款較二〇一一至一二年度度的修訂預算增加 1.167 億元(34.8%)，主要由於填補職位空缺、人事變動和員工薪酬遞增令薪金所需撥款增加，而二〇一一至一二年度僱用服務和專業費用方面的開支則較預期的為少，以及預期一般部門開支將會增加；部分增幅則因二〇一二至一三年度淨減少 2 個職位而得以抵銷。

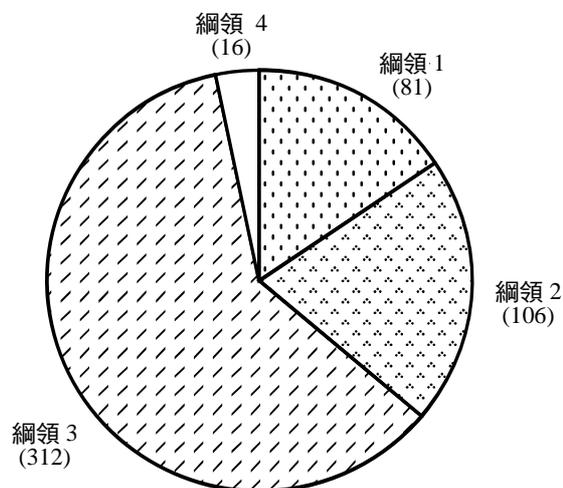
綱領(4)

二〇一二至一三年度的撥款較二〇一一至一二年度度的修訂預算增加 40 萬元(0.9%)，主要由於人事變動令薪金所需撥款增加；部分增幅則因 1 個非經營帳目項目在二〇一一至一二年度完成而得以抵銷。

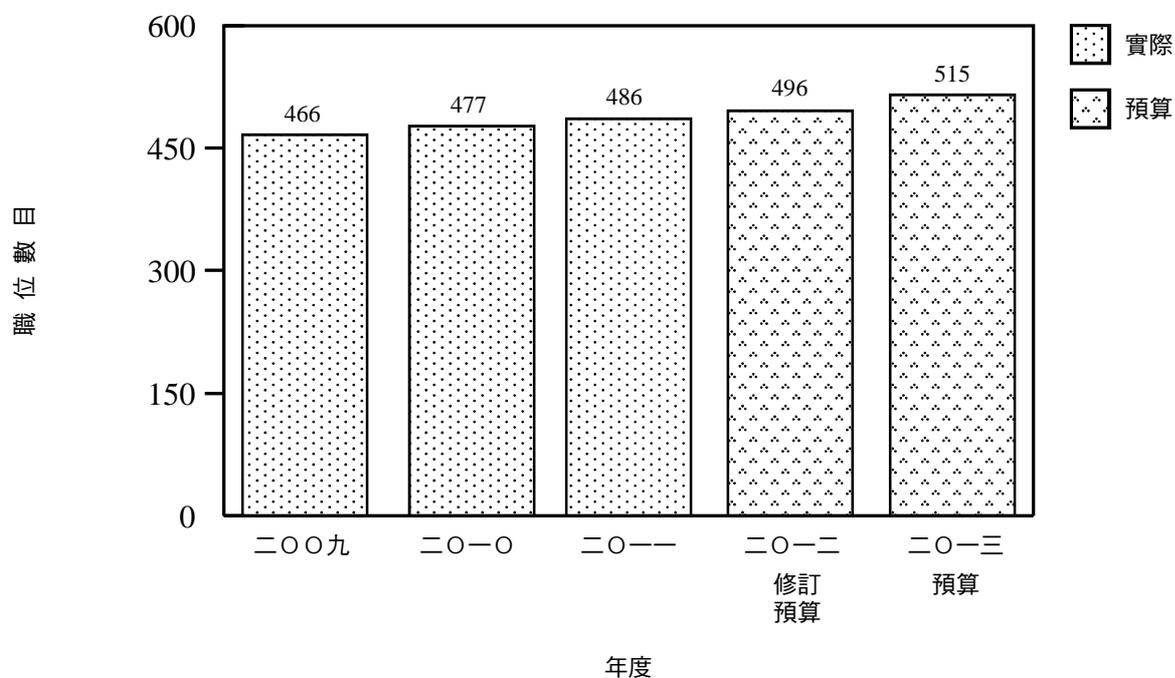
各綱領的撥款分配情況
(二〇一二至一三年度)



各綱領的員工人數
(截至二〇一三年三月三十一日止)



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)	2010-11 實際開支	2011-12 核准預算	2011-12 修訂預算	2012-13 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
經營帳目					
經常開支					
000	運作開支	478,490	621,509	559,275	693,193
	經常開支總額	478,490	621,509	559,275	693,193
非經常開支					
700	一般非經常開支	1,624	1,203	953	850
	非經常開支總額	1,624	1,203	953	850
	經營帳目總額	480,114	622,712	560,228	694,043
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)	696	2,088	2,088	746
	機器、設備及工程開支總額	696	2,088	2,088	746
	非經營帳目總額	696	2,088	2,088	746
	開支總額	480,810	624,800	562,316	694,789

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

二〇一二至一三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 694,789,000 元，較二〇一一至一二年度度的修訂預算增加 132,473,000 元，而較二〇一〇至一一年度的實際開支增加 213,979,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 693,193,000 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。撥款較二〇一一至一二年度度的修訂預算增加 133,918,000 元 (23.9%)，主要由於淨增加 19 個職位、填補職位空缺、人事變動和員工薪酬遞增而令薪金所需撥款增加，二〇一一至一二年度僱用服務和專業費用方面的開支較預期的為少，以及預期一般部門開支將會增加。

3 截至二〇一二年三月三十一日止，政務司司長辦公室及財政司司長辦公室的人手編制有 496 個職位。預期在二〇一二至一三年度會淨增加 19 個職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二〇一二至一三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 201,474,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

	2010-11 (實際) (\$'000)	2011-12 (原來預算) (\$'000)	2011-12 (修訂預算) (\$'000)	2012-13 (預算) (\$'000)
個人薪酬				
－ 薪金.....	208,831	228,434	228,408	251,834
－ 津貼.....	6,852	8,838	8,825	8,629
－ 工作相關津貼.....	2	23	8	22
與員工有關連的開支				
－ 強制性公積金供款.....	544	518	676	572
－ 公務員公積金供款.....	830	2,117	1,970	3,085
部門開支				
－ 就特別委任而支付的酬金....	20,181	21,862	20,678	23,317
－ 委員會成員酬金.....	1,739	2,230	1,882	2,247
－ 僱用服務及專業費用.....	98,893	158,125	122,922	161,630
－ 一般部門開支.....	140,618	199,362	173,906	241,857
	478,490	621,509	559,275	693,193

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 746,000 元，較二〇一一至一二年度度的修訂預算減少 1,342,000 元(64.3%)，主要由於更換機器和設備的需求減少。

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	項目	核准	截至	2011-12	
(編號)	(編號) 涵蓋的範圍	承擔額	31.3.2011止 的累積開支	修訂預算開支	結餘
		\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目					
700	一般非經常開支				
033	在部門推行成效管理，以協助 達致施政方針	5,000	2,359	575	2,066
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	1,637	275	1,288
	總額	<u>8,200</u>	<u>3,996</u>	<u>850</u>	<u>3,354</u>