

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。

二〇一三至一四年度预算	7.398 亿元
二〇一三至一四年度的编制上限(按薪级中点估计的年薪值)相等于由二〇一三年三月三十一日预算设有的 486 个非首长级职位，增至二〇一四年三月三十一日的 500 个，增幅为 14 个。	2.197 亿元
此外，预算于二〇一三年三月三十一日设有 29 个首长级职位，增至二〇一四年三月三十一日的 33 个，增幅为 4 个。	
承担额结余	160 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

	2011-12 (实际)	2012-13 (原来预算)	2012-13 (修订)	2013-14 (预算)
财政拨款(百万元)	148.6	154.6	157.7 (+2.0%)	171.1 (+8.5%)
				(或较2012-13原来 预算增加10.7%)

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。二〇一二年，该中心接获来自市民约 333 万个来电和 20 万封电子邮件。有关 1823 电话中心的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (计划)
在 12 秒钟内接听来电(%)	80	70	73#	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)	4.0	4.4	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。二〇一二年，在 12 秒钟内接听来电的次数与上一年相比增加了 3%。1823 电话中心将会增加人手，并继续改善知识管理，以提高工作效率。

二〇一三至一四年度需要特别留意的事项

6 二〇一三至一四年度内，效率促进组将会：

- 完成就福利行政管理、商业发牌程序和营商支援服务找出可改善空间的评估工作，并在有关建议获得通过后，推行试验计划以试行改善措施；
- 完成就采购程序找出可行的改善措施的评估工作，并协助推行获得采纳的建议；
- 协助各局和部门检讨企业资讯管理策略，以便为推出电子档案管理、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，以便为推出政府人力资源管理服务作好准备。

纲领(2)：政府档案处

	2011-12 (实际)	2012-13 (原来预算)	2012-13 (修订)	2013-14 (预算)
财政拨款(百万元)	31.9	44.5	41.6 (-6.5%)	47.6 (+14.4%)
				(或较 2012-13 原来 预算增加 7.0%)

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	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (计划)
部门档案管理研究／检讨	2@	4	3	2@
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) ...	2 400	2 093	2 415Ω	2 400

@ 由二〇〇二年至二〇一二年，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。有关研究已于二〇一二年完成，而政府档案处将为个别局和部门进行全面的档案管理检讨，范围包括档案管理工作的各主要范畴。鉴于检讨范围更为广阔(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，故这项工作目标于二〇一三年由 3 次减为 2 次。

Ω 为了增进政府各局和部门对良好档案管理的认识，政府档案处已由二〇一二年起筹办和举行更多档案管理培训课程。

指标

	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (预算)
已搜集的历史档案(直线米)	346	356	350
为公众提供查阅及研究服务			
访客人次	3 155	5 159‡	4 900‡
查询数目	7 584	9 358Δ	7 800Δ
刊印的档案管理指引、手册及通讯	2	2¶	2
非常用政府档案暂存设施			
可供存放空间(直线米)	124 000	124 000	124 000
使用率(%)	94.9	95.3	95.0
为其他政府部门将档案摄制成缩微胶卷(影像 数目)	2 693 588	2 745 745	2 684 000

‡ 访客人次增加，显示市民更有兴趣使用有关服务，部分可归因于政府档案处所推行的宣传措施，包括在二〇一二年举办多个新的专题工作坊、举办启德机场历史档案展，以及由二〇一二年六月起播放政府宣传短片及声带。由于有关的宣传措施会继续推行，预期二〇一三年的访客人次与二〇一二年的水平相若。

Δ 查询数目增加，显示市民更有兴趣使用有关服务，部分可归因于政府档案处所推行的宣传措施，例如由二〇一二年六月起播放政府宣传短片及声带。二〇一三年的预算查询数目是采用过去 3 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，政府档案处先后于二〇一二年一月和五月出版两本刊物，分别为《电子档案管理简讯》和《香港特别行政区政府档案管理元数据标准》。

二〇一三至一四年度需要特别留意的事项

10 二〇一三至一四年度内，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；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。

纲领(3)：政务司司长办公室－行政署

	2011-12 (实际)	2012-13 (原来预算)	2012-13 (修订)	2013-14 (预算)
财政拨款(百万元)	372.1	452.3	449.3 (-0.7%)	476.4 (+6.0%)

(或较 2012-13 原来
预算增加 5.3%)

总目 142 – 政府总部：政务司司长办公室及财政司司长办公室

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；
- 为行政上诉委员会及市政服务上诉委员会提供秘书处服务；
- 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
- 为方便营商咨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

	2011-12 (实际)	2012-13 (原来预算)	2012-13 (修订)	2013-14 (预算)
财政拨款(百万元)	41.8	43.4	50.1 (+15.4%)	44.7 (-10.8%)
(或较2012-13原来 预算增加3.0%)				

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。

二〇一三至一四年度需要特别留意的事项

15 二〇一三至一四年度内，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

	2011-12 (实际) (百万元)	2012-13 (原来预算) (百万元)	2012-13 (修订) (百万元)	2013-14 (预算) (百万元)
纲领				
(1) 效率促进组	148.6	154.6	157.7	171.1
(2) 政府档案处	31.9	44.5	41.6	47.6
(3) 政务司司长办公室－行政署	372.1	452.3	449.3	476.4
(4) 礼宾处	41.8	43.4	50.1	44.7
	594.4	694.8	698.7 (+0.6%)	739.8 (+5.9%)
				(或较2012-13原来 预算增加6.5%)

财政拨款及人事编制分析

纲领(1)

二〇一三至一四年度的拨款较二〇一二至一三年度的修订预算增加 1,340 万元(8.5%)，主要由于预期一般部门开支将会增加；部分增加的开支因预期雇用服务的开支会减少而得以抵销。

纲领(2)

二〇一三至一四年度的拨款较二〇一二至一三年度的修订预算增加 600 万元(14.4%)，主要由于二〇一二至一三年度填补职位空缺的全年费用，以及预期雇用服务的开支和一般部门开支将会增加；部分增加的开支因 1 个非经营账目项目在二〇一二至一三年度完成而得以抵销。

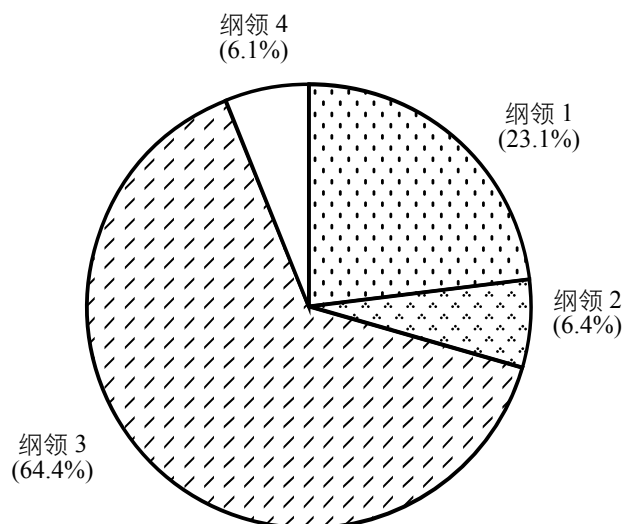
纲领(3)

二〇一三至一四年度的拨款较二〇一二至一三年度的修订预算增加 2,710 万元(6.0%)，主要由于净增加 18 个职位以应付运作需要、填补职位空缺令薪金所需拨款增加，以及预期雇用服务的开支将会增加。

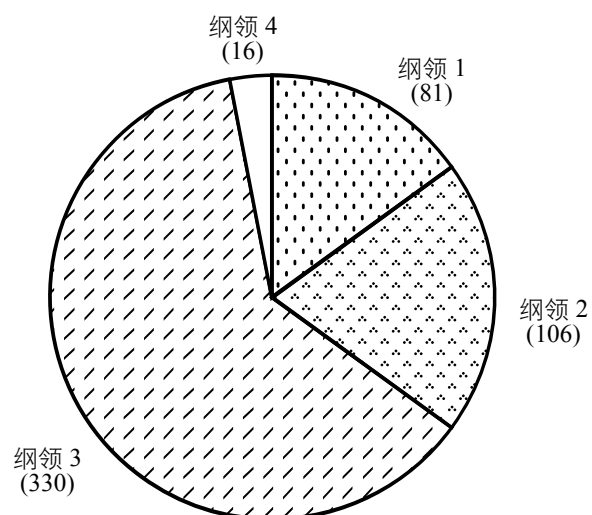
纲领(4)

二〇一三至一四年度的拨款较二〇一二至一三年度的修订预算减少 540 万元(10.8%)，主要由于预期部门开支将会减少。

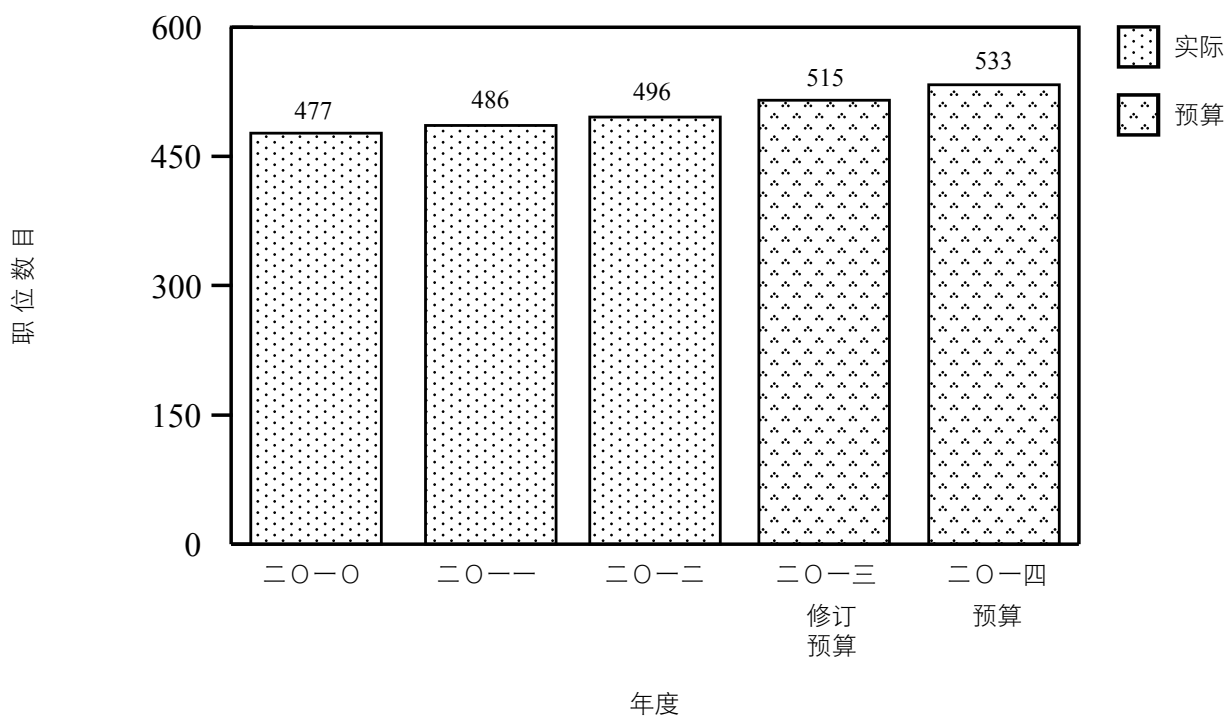
各纲领的拨款分配情况
(二〇一三至一四年度)



各纲领的员工人数
(截至二〇一四年三月三十一日止)



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)	2011-12 实际开支	2012-13 核准预算	2012-13 修订预算	2013-14 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000 运作开支	592,044	693,193	695,687	738,253
经常开支总额	592,044	693,193	695,687	738,253
非经常开支				
700 一般非经常开支	275	850	2,300	1,429
非经常开支总额	275	850	2,300	1,429
经营账目总额	592,319	694,043	697,987	739,682
非经营账目				
机器、设备及工程				
661 小型机器、车辆及设备(整体 拨款)	2,088	746	746	158
机器、设备及工程开支 总额	2,088	746	746	158
非经营账目总额	2,088	746	746	158
开支总额	594,407	694,789	698,733	739,840

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

二〇一三至一四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 739,840,000 元，较二〇一二至一三年度的修订预算增加 41,107,000 元，而较二〇一一至一二年度的实际开支增加 145,433,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 738,253,000 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，并已包括拨给政务司司长的 400,000 元及财政司司长的 306,600 元非实报实销酬酢津贴。

3 截至二〇一三年三月三十一日止，政务司司长办公室及财政司司长办公室的人手编制有 515 个职位。预期在二〇一三至一四年度会净增加 18 个职位。在某些限制下，管制人员可按获授权力，在二〇一三至一四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 219,651,000 元。

4 在分目 000 运作开支项下的财政拨款分析如下：

	2011-12 (实际) (\$'000)	2012-13 (原来预算) (\$'000)	2012-13 (修订预算) (\$'000)	2013-14 (预算) (\$'000)
个人薪酬				
－ 薪金	227,288	251,834	255,252	280,254
－ 津贴	9,078	8,629	8,249	7,989
－ 工作相关津贴	2	22	21	23
与员工有关连的开支				
－ 强制性公积金供款	718	572	831	887
－ 公务员公积金供款	1,951	3,085	3,280	4,472
部门开支				
－ 就特别委任而支付的酬金 ...	21,033	23,317	21,776	22,449
－ 委员会成员酬金	1,832	2,247	2,352	2,745
－ 雇用服务及专业费用	141,639	161,630	160,571	158,965
－ 一般部门开支	188,503	241,857	243,355	260,469
	592,044	693,193	695,687	738,253

非经营账目

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 158,000 元，较二〇一二至一三年度的修订预算减少 588,000 元(78.8%)，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 项目 (编号)(编号) 涵盖的范围	核准 承担额	截至 31.3.2012 止 的累积开支	2012-13 修订预算开支	结余
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
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	2,000	641
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	1,912	300	988
总额	8,200	4,271	2,300	1,629