

二零零六年十一月二十日会议
资料文件

立法会公务员及资助机构员工事务委员会 在政府内实施五天工作周

目的

本文件向议员简介政府实施五天工作周的进展及由二零零六年七月一日起实施第一阶段的检讨结果。

背景

2. 二零零六年一月十二日，行政长官宣布成立工作小组，成员包括公务员事务局、财经事务及库务局和效率促进组的代表，专责研究由二零零六年七月一日起在政府内实施五天工作周的建议及具体落实方案。二零零六年五月十五日，我们向议员简介(请参阅立法会 CB(1)1440/05-06(03)号文件)实施五天工作周建议的四项基本原则：不涉及额外人力资源；不减少员工的规定工作时数；不削减紧急服务；以及在星期六维持一些必需的柜台服务。我们亦告知议员，政府会分阶段实施五天工作周，第一阶段由二零零六年七月一日开始推行，行政和后勤办公室及附件 A 概述的公共服务，会在第一阶段开始改行五天工作周。

第一阶段的检讨

3. 根据在二零零六年七月的经验，我们与各局／部门检讨了第一阶段的实施情况，范围涵盖以下几方面：

- (a) 公众意见；
- (b) 监察和紧急应变措施；
- (c) 对服务使用情况和运作效率的影响；
- (d) 对履行服务承诺的影响；以及
- (e) 对员工的影响。

公众意见

4. 大体而言，市民普遍支持五天工作周第一阶段的安排。1823 政府热线服务中心每周接获的查询、投诉和建议数目，由二零零六年七月七日起一星期内的 1 242 宗，跌至十一月二日止的一星期 53 宗，可见公众愈见了解有关五天工作周的安排。我们所收到的意见和投诉，大部分表示关注政府实施五天工作周后带来的不便。提出的事项及当局的回应或改善措施，撮述于**附件 B**。

监察和紧急应变措施

5. 政府除了透过各单位广为宣传新措施，以及与服务对象直接沟通外，为市民提供直接服务的局／部门亦在停止服务的柜台／办事处放置收件箱或提供留言服务。此外，多个顾客层面广泛的部门亦安排当值人员，在二零零六年七月份的四个星期六监察市民的反应，并为到访的市民提供适当协助，包括说明新的办公时间、派发申请表格、回答与服务有关的查询、记下问题／个案编号以便在星期一跟进等。

对服务使用情况和运作效率的影响

6. 在为市民提供直接服务的局／部门之中，12 个(24%)局／部门在二零零六年七月份的平均服务使用率(每星期计)有所增加，22 个(44%)有所减少，16 个(32%)则视乎服务的种类而有所增减。局／部门认为，由于五天工作周措施只实施了一个月，二零零六年七月份服务使用情况的变化，未必与该项措施直接相关。此外，其它因素(例如季节性服务需求和许可证／牌照有效期届满等)也可能导致服务使用情况出现变化。在现阶段，没有证据显示实施五天工作周令服务的整体使用情况有所增减，而透过其它方式进行政府服务交易的数字也没有明显改变。

对履行服务承诺的影响

7. 在改行五天工作周前，有关的局／部门已在适用的情况下缩短服务承诺的时间，以确保有关服务可以在相同的历日期间办妥；或承诺在星期五或之前办妥尚未完成的申请。直到目前，实施五天工作周对履行服务承诺并无负面影响。

对员工的影响

8. 目前，约有 59 300 名公务员改行五天(星期一至五)工作周，另有 16 600 名公务员以“每周五天工作、两天休班”的轮值模式，继续在星期六(某些服务甚至星期日)提供服务。约有 9 600 名非公务员合约雇员也在第一阶段开始改行五天工作周。中央评议会职方支持这项措施，并要求管理层尽量扩大实施范围，让更多员工可改行五天工作周。他们普遍同意维持服务质素和效率至为重要，并明白部分员工或因运作需要而不能改行五天工作周。已改行五天工作周的个别员工，大多欢迎新安排，并表示在周末可以有更多时间陪伴家人、进修，以及参加康体活动等。不过，部分员工认为延长平日每天的工作

时间或采用交错工作时间，较前不便。部分每周规定净工作时数为45小时(不包括用膳时间)的员工，则要求缩短用膳时间，让他们可以提早下班。尚未改行五天工作周的员工，仍表示希望可以改行新的工作模式。我们会提醒各局／部门务须公平及公开处理职位调派／轮换的安排，以配合五天工作周措施。

9. 为配合改行五天工作周，局／部门在有需要时修订了信息科技、清洁及保安等方面的外判服务合约。有关修订主要是要求承办商延长在平日提供有关服务的时间，以代替星期六提供服务，但承办商为有关的局／部门提供服务的总时数，以及局方／部门向承办商支付的合约金额，均大致维持不变。这些修订对于承办商聘用的员工的薪金收入，应该不会有太大的影响。

总结

10. 我们认为五天工作周第一阶段的实施情况大致畅顺。我们会继续与各局／部门合作，进一步改善五天工作周的安排。

在较后阶段改行五天工作周的服务

11. 在考虑过各局／部门须履行的法定责任、对服务承诺的影响、职业安全和健康事宜，以及员工与在私营界别的主要服务对象的意见后，各局／部门制订了五天工作周的第二阶段实施方案，并确保在星期六停止向市民提供服务后，会藉延长星期一至五的服务时间维持整体服务水平，甚至将服务时间稍为增加。

第二阶段：由二零零七年一月一日起

12. 下列服务会在第二阶段(即由二零零七年一月一日起)改行五天工作周：

- (a) **渔农自然护理署**：贸易或进出口许可证和牌照申请、濒危物种资源中心，以及渔业教育中心¹；
- (b) **公司注册处**：申请注册成立公司及办理公司注册、收件、文件登记、放债人牌照申请，以及公众查册；
- (c) **卫生署**：医护专业人员的注册服务、药剂事务、中医药注册和发牌事务、特别预防计划(爱滋病病毒／爱滋病和病毒性肝炎)、学童牙科诊所、医院牙科部、西营盘皮肤科诊所及柴湾社会卫生科诊所；

¹ 渔业教育中心星期一和星期日休息，星期六延长服务时间。

- (d) **律政司**：接收偿还债款／损害赔偿缴费处；
- (e) **教育统筹局**：为学校、教师和公众提供的支持服务(包括学位分配服务(吕祺教育服务中心)、特殊教育服务(包括特殊教育资源服务及言语治疗服务)、教育心理服务、区域教育服务处，以及辅导及训育服务)；
- (f) **机电工程署**：电业工程人员／承办商／合资格人士、气体装置技工／工程承办商、石油气瓶车、升降机及自动梯、建筑工地升降机／塔式工作平台及机动游戏机的注册服务；
- (g) **房屋署**：物业管理小组及地区租约事务管理处提供的收款柜台服务[注：待外判收租服务投入运作后方会实施。署方预计外判服务可望于二零零七年三月落实²]；
- (h) **劳工处**：职业医学组为申索工伤补偿的雇员办理销假手续；
- (i) **法律援助署**：负责处理家事诉讼、清盘及刑事事宜的组别、总部收发处，以及缴费处；
- (j) **海事处**：四个海事分处³的发牌服务及关务、专业船舶检验及检查服务的预约服务；
- (k) **社会福利署**：违法者服务(包括感化服务及社会服务令计划)，以及于卫生署九龙湾综合治疗中心提供的医务社会服务；
- (l) **运输署**：路试(驾驶考试)及残疾人士驾驶能力评估服务；以及
- (m) **水务署**：客户咨询中心及水表测试服务。

13. 各项配合五天工作周的措施，包括提供上述服务的其它模式，载于**附件 C**。此外，有关的局／部门已承诺缩短服务承诺的时间，确保在相同的历日期间提供有关服务；或尽量在星期五前办妥有待处理的申请。

² 现时，公屋租户可选择以其它方式如自动转帐、缴费灵服务、自动柜员机、电子银行服务等交租。房屋署现正计划透过外判服务，增设收取租金的缴费点(例如便利店)。我们注意到，尽管租户现时可透过多种途径缴交租金，但平均仍有 7 700 名公屋租户(约占总数的 5%)选择在星期六前往房屋署 70 个缴费处交租。有鉴于此，我们认为宜待外判收租服务开始运作后，缴费处才停止在星期六办公。房屋署会另行预先通知所有受影响的租户有关措施的实施日期。

³ 另外四个海事分处已在第一阶段(即由二零零六年七月一日起)每星期提供五天服务。

最后阶段：由二零零七年七月一日起

14. 一些部门基于种种原因，例如须修订法例／规例、提升系统功能、进一步评估公众／员工反应等，认为某些服务应在最后阶段(即由二零零七年七月一日起)才开始改行五天工作周。我们会在稍后告知议员有关服务改行五天工作周的实施详情。

紧急及必需服务

15. 一些部门认为需要在星期六(甚至星期日)维持某些特定服务。紧急服务，尤其是涉及维持治安、管理惩教院所及提供救援服务等，会继续 24 小时提供。在运作上可行的情况下，有关部门会尽量安排员工按“每周五天工作、两天休班”的模式值班，以维持上述的某些服务，例如郊野公园／湿地公园／批发市场的管理工作等。

二零零七年七月的整体情况

16. 我们现阶段估计，到了二零零七年七月，会有 94 800 名公务员按五天工作周模式(包括“每周五天工作、两天休班”)值班。各阶段按不同模式值班的公务员数目如下：

| | 第一阶段 | 第二阶段 | 最后阶段 | 合计 |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|---------------------------------------|
| 星期一至五值班的公务员 | 59 300 | 4 700 | 3 500 | 67 500 |
| 按每周五天工作、两天休班模式值班的公务员 | 16 600 | 3 700 | 7 000 | 27 300 |
| 小计 | 75 900 | 8 400 | 10 500 | 94 800 (65%) |
| 每周工作超过五天／更的公务员 | | — | | 51 000 (35%) |
| | | | 合计 | 145 800⁴ (100%) |

⁴ 不包括那些在官立学校工作并按校历上班的公务员，以及那些在司法机构、医院管理局、职业训练局和香港金融管理局等机构上班的公务员。

与其它机构运作相关的服务

17. 一些部门的运作须与某些机构(例如, 医院管理局辖下某些诊所/治疗中心的医务社会服务部)的服务配合。这些部门会注意各相关机构为实施五天工作周作出的安排, 然后才决定相关服务应否或何时改行五天工作周。

宣传安排

18. 与第一阶段的安排一样, 我们会展开全港性的宣传活动, 介绍在第二阶段开始改行五天工作周的服务。在中央层面, 我们会在五天工作周的官方网站重点阐述第二阶段的各项变动, 并建立连结, 接达个别局/部门为公布新办公时间而特设的网页。效率促进组的 1823 政府热线会加强提供一站式服务, 即时提供第二阶段各项公共服务新办公时间的资料。我们会透过电视宣传短片/电台宣传声带、海报、单张、传媒访问等, 加深市民对在第二阶段星期六停止办公的服务的认识, 并统筹有关各局/部门的宣传工作。在部门层面, 各局/部门会透过直接邮递、海报、传单、小册子、咨询热线等方式, 向特定服务对象发出通知。

未来路向

19. 请议员察悉在政府内实施五天工作周的进展。我们会在二零零七年五月左右进一步向议员汇报有关措施的进展。

公务员事务局
二零零六年十一月

在政府内实施五天工作周

由第一阶段(二零零六年七月一日)起
在星期六停止提供的服务¹摘要

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|----------------|---|--|
| 行政署 | 参考资料档案服务 | 可在网上搜寻资料和部分具保存价值的图像。 |
| 屋宇署 | 处理根据《建筑物条例》递交各类许可证／图则申请的柜台 | 可以邮递方式递交申请。 |
| 政府统计处 | 统计资料查询服务、售卖各类统计资料、查询有关进出口报关的资料 | 常用统计数字及一般资料已上载部门网页，市民可上网订购统计数据，并透过交互式话音回应查询系统取得有关进出口报关的资料。 |
| 公务员事务局／ 库务署 | 退休公务员资源中心／查询服务(一般咨询服务及向需要就医的退休公务员发出的库务署表格第 447 号) | 部门网页载有退休公务员所需服务的一般资料。可以电话、传真、邮递或电邮方式提出查询和索取库务署表格第 447 号。 |

¹ 除相关部门总部或办事处外，本附件所载列的服务也在二零零六年七月一日开始改行五天工作周。

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|----------|---|--|
| 香港海关 | 处理汽车进口商及分销商注册、进口车辆临时应课税价值评估、应课税牌照／许可证申请的柜台 | 可以邮递、电子方式或经收件箱提交有关文件。 |
| 民航处 | 签发机组人员和飞机维修工程师牌照的柜台 | 可以邮递方式提交申请。至于不须提交文件正本的申请，亦可以传真或电邮方式提交。 |
| 土木工程拓展署 | 与搬运沙粒许可证和倾卸泥土执照申请有关的服务 | 可以邮递、传真或电邮方式或经收件箱递交申请。 |
| 卫生署 | 健康教育及推广、经转介及／或须预约的诊治服务(家庭医学诊所、医学遗传服务、儿童体能智力测验、学童免疫注射小组、学生健康服务、长者健康服务)、其中一间旅游健康中心、为公务员及合资格人士提供服务的公务员诊所 | 可从部门网站下载健康教育及推广资料。 |
| 渠务署 | 查阅渠务记录、处理有关排污费事务的公众咨询柜台 | 设有电话录音和热线处理公众查询。 |
| 经济发展及劳工局 | 旅行代理商注册处所提供的服务 | 可以邮递、传真或电子方式申请牌照，并设热线解答查询。 |
| 环境保护署 | 客户服务柜台、承办商和营商人士提交各类牌照／许可证的申请(包括根据《环境影响评估条例》提出的申请)，以及车辆废气排放许可 | 可以邮递、传真或电子方式提出申请。 |

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|-----------------|---|--|
| 食物环境卫生署 | 提供各类牌照服务(例如食肆牌照、酒牌及其它商业牌照／许可证)、处理小贩牌照及街市租约、缴交部门及相关费用的缴费处／柜台、申领进口牌照的柜台、地区性防治虫鼠工作和特别洁净服务 ² | 可以邮递方式缴交部门及相关费用。可经邮局，或以邮递、“缴费灵”，或经互联网或自动柜员机缴付街市档位租金。 |
| 财经事务及库务局／保险业监理处 | 承保人登记册查阅／影印服务 | 可从保险业监理处网站下载有关承保人登记册的基本资料。 |
| 消防处 | 收取根据各项规例而须缴付的费用及／或签发牌照和提供核证服务的缴费处和柜台 | 可以邮递方式递交申请和缴费。 |
| 政府物流服务署 | 刊宪费用缴费处 | 可以邮递方式缴费。 |
| 民政事务总署 | 咨询服务中心和牌照事务处处理酒店、宾馆、床位寓所、会社和卡拉 OK 场所牌照事宜的柜台 | 可以传真或电邮方式向部门的中央电话咨询中心索取资料。至于牌照申请，则可以邮递或电子方式(视属何种情况而定)递交。 |
| 房屋署 | 公众咨询服务、公共屋邨的管理／维修服务(不包括租金缴费处)、收取公屋及有关补助金的申请、根据《建筑物条例》查验房屋委员会工程项目 | 部门通讯中心会继续在办公时间以外处理紧急事故，公屋申请则可以邮递方式提交。 |

² 地区性防治虫鼠及特别洁净服务一星期五天提供服务。各区停止服务的日期，不一定是星期六或星期日，而须视乎每区的运作需要而定。

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|-------|---|---|
| 香港天文台 | 售卖天文台刊物、纪念品和气象资料的资源中心柜台 | 可以邮递、传真和电子方式向天文台提出服务要求。至于天文台刊物，则会透过四间邮政局发售。 |
| 知识产权署 | 处理商标、专利及设计注册的申请、公众查询和收费柜台 | 可以电子或邮递方式提交文件或缴费，市民也可透过电邮或语音讯息提出查询。 |
| 税务局 | 询问处、处理商业登记和印花税的柜台 | 部门网站载有一般资料，其它服务则可以电邮、传真、邮递方式或经“生活易”网站或收件箱提供。 |
| 创新科技署 | 须预约的校正及认可服务、产品标准图书馆和标准售卖服务 | 顾客可以邮递、电邮或传真方式向署方提出服务要求，图书馆服务和产品标准索引则已上载部门及相关机构的网站。 |
| 政府新闻处 | 售卖政府刊物和相片的柜台 | 市民可在网上或以传真或电邮方式订购政府刊物。 |
| 劳工处 | 提供与就业、劳资关系、雇员权益及福利服务有关的柜台 | 设二十四小时热线处理公众查询。 |
| 地政总署 | 提供一般查询、土地行政(例如丁屋申请、地稅和地价查询)、测绘服务(例如地图销售)的柜台 | 可以邮递或传真方式(视属何种情况而定)递交申请。部门网站也提供相关资料。 |

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|----------|--|--|
| 康乐及文化事务署 | 分区康乐事务办事处缴费处和柜台、由电话操作员接听的康乐设施租订和康乐活动报名服务、文化场地的租务部 | 市民可透过设于康乐场地的“康体通”系统或网上“康体通”服务，租用康乐设施(硬地球场除外)和报名参加康乐活动。由互动式语音回应系统操作的“康体通”电话租订和查询服务时间不变(即星期一至日早上七时至晚上九时)。至于租用文化场地的申请，则可以邮递或传真方式提出。 |
| 海事处 | 专业船舶检验和检查服务、海事工业安全检查服务、船员及海员考试和发证服务、船舶注册服务、四个海事分处的一般查询服务 | 可以传真、电话、电邮方式预订服务，或把预订要求放入收件箱内。 |
| 电讯管理局 | 收取电讯服务牌照申请 | 可以邮递或电子方式递交申请。 |
| 破产管理署 | 公众查询和提供破产／公司清盘个案查册服务、收取个案文件、收取呈请按金、提供见证服务的柜台 | “生活易”网站提供网上查册服务，另设收件箱收集文件和热线处理公众查询。 |
| 规划署 | 接收城市规划委员会文件的收件柜台 | 可以邮递方式提交文件。 |
| 选举事务处 | 与选民登记和进行公共选举有关的服务(公共选举期间除外) | 可以邮递、传真方式或经“生活易”网站递交选民登记表格。 |

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|---------|---|---|
| 差饷物业估价署 | 公众查询、接收有关差饷和地租表格的柜台 | 可透过二十四小时热线或电邮方式提出查询，亦可以邮递、电子方式或经收件箱提交文件。 |
| 保安局 | 保安及护卫业管理委员会服务柜台(派发有关保安公司牌照和保安人员许可证的表格／宣传资料、处理保安公司牌照申请) | 大部分表格／宣传资料已上载委员会网站。 |
| 学生资助办事处 | 学生资助申请和贷款文件、支票和还款单的收件柜台 | 可经收件箱提交有关文件。 |
| 社会福利署 | 与安老院及药物倚赖者治疗中心有关的牌照事务、暴力及执法伤亡赔偿组、交通意外伤亡援助组、长者卡办事处所提供的服务 | 牌照服务，以及与暴力及执法伤亡赔偿及交通意外伤亡援助组有关的申请和服务，可经收件箱或以邮递、传真或电邮方式提交。长者卡申请可以邮递，或经收件箱和“生活易”网站提交。各类服务的一般资料可透过查询热线、留言系统和部门网站取得。 |

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|------------|---|---|
| 运输署 | 签发驾驶执照和车辆牌照、申请过境车辆封闭道路通行证、更改驾驶考试预约时间、举行驾驶笔试、公共车辆发牌、车辆检验预约服务、九龙及上葵涌验车中心进行的车辆检验 ³ 服务 | 可以邮递方式或经收件箱或“生活易”网站(视属何种情况而定)递交申请。 |
| 影视及娱乐事务管理处 | 处理电影评级、报刊注册及娱乐事务(游戏机中心、有奖娱乐、推广生意的竞赛等)牌照的柜台 | 可以邮递或传真方式(视属何种情况而定)提交文件，并另设收件箱收集报刊注册申请。 |
| 工业贸易署 | 中小企业资助计划组、提供纺织品签证及产地来源证服务 ⁴ 、管制未经加工钻石／耗蚀臭氧层物质／放射性物质及辐照仪器的签证或登记服务，以及香港服务提供者证明书服务的柜台 | 可以邮递、传真或电子方式(视属何种情况而定)提交文件。 |
| 水务署 | 文件处理中心(处理持牌水喉匠、认可人士和公众所提交的文件) | 可以邮递或传真方式提交文件。 |
| 各局和部门 | 各资讯／资源中心 | 部分相关资料已上载部门网站。 |

³ 不包括在土瓜湾检车中心及由承办商在九龙湾检车中心提供的巴士检验及的士咪表封表服务。

⁴ 该署已以电子方式全日二十四小时提供大部分有关纺织品签证及产地来源证的服务。其它认可机构亦提供部分服务，该等机构会在星期六继续办公。

| 局／部门 | 柜台服务／职能 | 其它服务方式 |
|-------|-------------|--|
| 各局和部门 | 各上诉委员会的收件柜台 | 可以邮递、传真或电邮方式(视属何种情况而定)提交文件。在合适的情况下，秘书处亦会设置收件箱收集文件。 |

在政府内实施五天工作周

公众意见摘要

| 主要意见 | 当局的回应／改善措施 |
|----------------------------|---|
| <p>一些部门在星期六停止服务对市民造成不便</p> | <p>当局经审慎考虑各项服务的性质、使用服务的其它途径，以及服务的平均使用率，才决定在星期六停止有关服务。我们理解一些市民或感到实施五天工作周会带来不便，而其它市民则需要时间适应这种工作模式。鉴于这些意见，有关部门已适当地加强／计划改善提供服务的方式，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 由二零零六／零七学年起，卫生署已加强往来学校的穿梭巴士服务，增加巴士的载客量，令前往学生健康中心接受健康评估的学生更感方便。 ● 由二零零六年七月起，政府产业署已把更多招标文件上载该署的网站。 ● 由二零零六年七月一日起，民政事务总署在午膳时段提供免费法律指导计划的预约服务。该署亦已把中央电话咨询服务中心和 18 区咨询服务中心的服务时间，延长至晚上七时。 ● 由二零零六年七月一日起，税务局已备有中英文留言表格，胪列市民惯常使用的主要服务，方便可能于星期六前往该局的市民留言和留下联络电话号码。 ● 为加强雇员补偿咨询服务，劳工处将于二零零七年年初推出一套新的电脑系统，让受伤雇员及其雇主可二十四小时透过电话／互联网查核有关资料。 ● 差饷物业估价署已加强 1823 政府热线有关填写该署所有表格的资料库，方便操作人员处理各项查询。 |

| 主要意见 | 当局的回应／改善措施 |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 运输署已把更多申请表格上载该署的网页，把17款常用表格放在邮局／民政事务总署的咨询服务中心，并把牌照换领表格放在油站和运输署辖下的停车场。 ● 工业贸易署会继续研究各种措施，以改善电子服务的使用情况。该署已改善中小企业支援与咨询中心网站，让中小企业可以得到更妥善的服务。此外，该署已简化工厂登记的公用表格，而工厂登记网上申请预计可在二零零七年首季投入服务。 |
| 公众咨询不足 | 各局／部门在制订实施方案时，已主动咨询在私营界别的服务对象，例如相关的顾客联络小组、咨询委员会或服务对象行业的代表，并因应情况接纳了他们就修订办公时间等事宜所提出的意见和建议。 |
| 实施五天工作周影响私营界别的商业运作，例如柜台／个人服务不能以其它服务方式代替 | <p>许多政府服务，特别是与商业有关的服务，均可透过电子方式获得，极为方便。在星期六停止这些服务，对商业运作影响不大。举例来说，向税务局申请商业登记和为物业文件加盖印花，都可在网上进行；而向工业贸易署办理产地来源证和提交生产通知书等手续，已全面电子化。多个部门并设有收件箱，方便市民任何时候投递文件。</p> <p>在大多数情况下，使用政府各类服务的市民，都无须亲身前往有关部门。我们鼓励市民多用邮递、传真、互联网、电话服务等其它方式，与政府联系，处理事务。这样，他们还可节省花在交通或在服务柜台轮候的时间。</p> |
| 所有政府部门的办公时间应该划一；每天的办公时间应提前或进一步延长(例如延至下午七时)；午膳时间的服务应加强 | 各局／部门在决定办公和午膳时间时，会考虑服务需求、顾客使用服务的习惯及相关的运作因素。由于服务性质和使用模式有异，各局／部门一直以来的办公和午膳时间也有所不同。在实施五天工作周后，各局／部门会藉延长平日的办公时间来补足星期六停止服务的时间。划一所有政府服务的办公时间，并不一定最切合各类顾客的需要。各局／部门已积极宣传新的办公时间。此外，二十四小时运作的政府热线1823，也提供一站式的服务，以解答有关查询。在可行的情况下，各局／部门会因应顾客的意见检讨和调整个别服务的办公时间。 |

| 主要意见 | 当局的回应／改善措施 |
|---|--|
| <p>部门应安排员工轮班工作，在星期六和星期日提供服务</p> | <p>由于改行五天工作周的服务，都是一些在星期六使用率偏低的服务，我们认为集中人力资源加强星期一至五的服务，是更为可取的做法。推行五天工作周的基本原则是不涉及额外人手资源。在这前提下，在政府部门全面实施这项方案并不可行。再者，要从事前线柜台服务的所有员工每星期七天轮更工作，会严重影响他们的家庭和社交生活，与政府希望改善员工家庭生活质素的政策目标背道而驰。</p> <p>目前，我们会继续在星期六提供需求甚殷的服务，包括办理身分证、签证和护照的申请；就业中心；职业健康诊所；以及综合家庭服务中心等。</p> |
| <p>部门应增加人手，让员工改行五天工作周，并同时维持星期六的服务</p> | <p>实施五天工作周的基本原则之一是不涉及额外人力资源。我们会在恪守这项基本原则的大前提下实行有关措施。</p> |
| <p>部门应提供其它途径，让市民在停止办公的星期六递交文件／缴纳租金</p> | <p>各局／部门已视乎情况，摆放收件箱和设立电子递交服务。此外，有些部门也接纳以其它方法缴纳租金，例如自动转帐、缴费聆、自动柜员机、电话理财等。个别部门会研究如何加快处理邮递申请。</p> |
| <p>宣传资料应清楚传达讯息及向市民广为派发，并应采用多种不同宣传渠道</p> | <p>二零零六年五月初，政府展开广泛宣传活动，加深公众对各政府部门新办公时间的认识。我们设立了五天工作周的官方网站，并建立连结，接达个别局和部门为公布新办公时间和受影响服务而特设的网页。我们亦加强 1823 政府热线以提供一站式服务，即时为市民提供五天工作周的信息。</p> <p>其它的宣传工作包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 在全港张贴海报，广泛宣传有关网站和热线； (ii) 印备小册子，阐释实施有关计划的理念； (iii) 广为派发载述各部门有关服务变动和新办公时间的单张； (iv) 一些部门以直接邮递或在办公地方张贴通告的方式，向服务对象发出通知； |

| 主要意见 | 当局的回应／改善措施 |
|------|--|
| | <p>(v) 举行记者会及接受传媒访问；高级官员出席时事节目和电台清谈节目；</p> <p>(vi) 在电视和电台发布有关讯息；</p> <p>(vii) 在本地报章刊登新闻稿和发表专栏报道；</p> <p>(viii) 在地铁、九铁、轻铁和公共巴士等公共交通系统展示宣传讯息；以及</p> <p>(ix) 在公共屋邨的“房屋资讯台”播放宣传短片和发布讯息。</p> <p>我们明白市民需要时间适应新的工作模式。我们会继续研究借助不同的宣传渠道，以最符合成本效益的方法，宣传政府推行五天工作周的讯息。</p> |

在政府内实施五天工作周
由第二阶段(二零零七年一月一日)起
在星期六停止提供的服务摘要

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|-------------|--|---|
| 渔农自然护 理署 | 贸易或进出口许可证和证明书申请、濒危物种资源中心及渔业教育中心 ¹ | 申请可以邮递、传真方式或经互联网或收件箱提交。目前，星期六前往濒危物种资源中心参观的人数不足 10 人。 |
| 公司注册处 | 申请注册成立公司及办理公司注册、收件、文件登记、放债人牌照申请及公众查册 | 使用服务的客户可透过代理人提交申请／领取文件或把文件放入收件箱内。 经互联网进行公众查册的比率占整体交易约 97%。 |

¹ 渔业教育中心星期一和星期日休息，星期六延长服务时间。

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|------|--|---|
| 卫生署 | <p>医护专业人员的注册服务、药剂事务、中医药注册和发牌事务、特别预防计划(爱滋病病毒／爱滋病和病毒性肝炎)、学童牙科诊所、医院牙科部、西营盘皮肤科诊所，以及柴湾社会卫生科诊所</p> | <p>注册／发牌事务一般可以邮递、电子方式或经收件箱提交办理。</p> <p>临床和测试服务主要以预约形式提供，服务水平维持不变。</p> <p>目前，已有专车接载小一至小四学生到学童牙科诊所接受一年一度的口腔检查。专车接载服务会分阶段扩展至所有小学学生，但须视乎与参与学校讨论的结果而定。</p> |
| 律政司 | 接收偿还债款／损害赔偿缴费处 | <p>约 76% 的交易是以邮递方式进行的。缴费处亦设有收件箱供市民使用。星期六前来缴费处缴费的人士平均每星期不足一人。</p> |

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|-------|---|--|
| 教育统筹局 | 为学校、教师和公众提供的支持服务（包括学位分配服务(吕祺教育服务中心)、特殊教育服务(包括特殊教育资源服务及言语治疗服务)、教育心理服务、区域教育服务处，以及辅导及训育服务） | <p>当局会加强校本咨询／校本言语治疗服务，并会按需要在星期六提供服务。</p> <p>为家长而设的训练研讨会／工作坊亦会按需要在星期六／晚上举行。</p> <p>当局会加强／发展电话查询服务和网上资源系统。</p> |
| 机电工程署 | 电业工程人员／承办商／合格人士、气体装置技工／工程承办商、石油气瓶车、升降机及自动梯、建筑工地升降机／塔式工作平台及机动游戏机的注册服务 | 逾 50% 的申请是以邮递方式提交的，经收件箱或电邮递交的申请日益增多。 |

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|------|---------------------------|---|
| 房屋署 | 物业管理小组及地区租约事务管理处提供的收款柜台服务 | <p>二零零六年一月至八月期间，在星期一至五或以其它方式缴交租金的个案，占95%以上（星期六柜台服务的平均使用率约5%，以自动转帐、缴费聆、自动柜员机、电子银行、电话银行和「着数通」等其它方式提供的收租服务，平均使用率约37%）。</p> <p>房署缴费通在二零零六年一月推出后，租户可到全港70个设于物业管理小组和租约事务管理处的缴费处缴交租金。</p> <p>实施日期视乎外判收租服务（即提供更多收租点（如便利店））的进度而定。署方预计外判收租服务可望在二零零七年三月落实。</p> |

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|-------|---------------------------------|--|
| 劳工处 | 职业医学组为申索工伤补偿的雇员办理销假手续 | 使用职业医学组服务的人士如不便亲临该组，可以传真或邮递方式递交文件(例如病假证明书)。市民也可把文件放入收件箱内，或致电与该组职员联络。 |
| 法律援助署 | 负责处理家事诉讼、清盘及刑事事宜的组别、总部收发处，以及缴费处 | <p>部门会采取下列措施：</p> <p><u>家事诉讼及清盘事宜</u> 会向市民、法援受助人、判定债务人和法律执业者广为宣传有关服务的新办公时间，并通知香港律师会和大律师公会有关新安排。</p> <p><u>刑事事宜</u> 在法庭聆讯前应有足够时间完成申请程序。至于那些要求提供紧急协助的市民，署方会建议他们如有需要，可在聆讯当日向法庭申请延期。</p> |

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|------|-------|--|
| | | <p><u>缴费处</u> 部门会摆放收件箱收取付款支票。如属紧急个案，申请及审查科(该科在第二阶段会继续在星期六提供服务)会协助申请人完成在星期六办理接受法律援助的手续。</p> <p><u>收发处</u> 申请及审查科人员会在星期六负责接收送交署方总部的文件。</p> |

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|------|---|---|
| 海事处 | 四个海事分处 ² 的发牌服务及关务、专业船舶检验及检查服务的预约服务 | <p>服务使用者除可预先申请外，亦可以邮递方式提出申请，或把申请放入设于各海事分处的收件箱内。如申请人未能亲自领件，海事处会以挂号信方式把文件寄交申请人。</p> <p>部门计划去信牌照将于明年一月或二月到期的持牌人，通知他们有关海事分处会由二零零七年一月一日起实施新办公时间。海事处会检讨这项以直接邮递预发通知的安排，并视需要而决定是否继续采用。根据现行做法，持牌人可在牌照到期前两个月内申请续牌。</p> <p>二十四小时船舶检验及检查服务不受影响。</p> |

² 另外四个海事分处已由第一阶段开始每星期提供五天服务。

| 局／部门 | 服务／职能 | 备注 |
|-------------|--|--|
| 社会福利署 | 违法者服务(包括感化服务及社会服务令计划)，以及于卫生署九龙湾综合治疗中心提供的医务社会服务 | 配合法庭聆讯及综合治疗中心已／将会改行五天工作周的安排。部门会安排当值主任在星期六仍然办公的指定法庭提供服务。 |
| 运输署 | 路试（驾驶考试）及残疾人士驾驶能力评估服务 | 驾驶考试的日期和时间全由计算机系统编配，考生不能自行选择考试的日期和时间。在星期六进行的驾驶考试只占总数的 2%。目前，伤残人士驾驶能力评估只会在星期一至五举行。约 90%的“伤残人士泊车许可证”申请是以邮递、传真或经收件箱提交的。 |
| 水务署 | 客户咨询中心及水表测试服务 | 客户咨询中心逾 80%的查询／交易是以信件、电话或在网上进行的。客户无须亲临实验所观看水表准确度的测试，该署会在测试完成后，把报告寄交客户。 |
| 总计：13 个局／部门 | | |