

3

政府服務 精益求精

詳盡工作進度

I 提升效率，改善服務

去年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施 *	目標 #	目前情況 †
制定方案，將電話查詢中心的服務模式擴展至環境和清潔問題以外的範疇 (效率促進組)	<ul style="list-style-type: none">● 在二零零二年年中或之前訂定第二階段的工作● 在二零零二年底或之前推行第二階段的工作 (二零零一年)	(如期進行的項目)
研究設立「統一傳訊網絡」，以共用的資料庫，向市民提供一致的資料及快捷的服務 (效率促進組)	在二零零二年年底或之前制定建議，進行諮詢 (二零零一年)	(如期進行的項目)

* 括號內為推行該措施的主要負責機構

括號內為訂定該目標的年份

† 括號內為落實該目標的進度

措施	目標	目前情況
<p>推行測繪處的管理改革</p> <p>(前規劃地政局 / 效率促進組)</p>	<p>在二零零二年年底或之前推行管理改革</p> <p>(二零零一年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>
<p>探討並訂定最合適的模式，以改進公營部門和私營機構的合作，提供公共服務</p> <p>(效率促進組 / 前管理參議署)</p>	<p>在二零零二年研究並編制一系列實務指引</p> <p>(二零零一年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>
<p>進行研究，探討私營機構參與公共服務和其他改善效率的機會，並擬訂具體計劃</p> <p>(效率促進組 / 前管理參議署)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零二年進行最少 20 項研究 ● 在二零零二年為約半數的研究項目擬訂具體計劃，以供討論及審批 ● 在預定的時間內落實 80% 的計劃 	<p>(如期進行的項目)</p>

措施	目標	目前情況
	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行事後檢討，確定所有改善服務和效率的措施均取得預期成果 <p>(二零零一年)</p>	
<p>進行研究，提出改善部門的管理、運作和服務質素的措施</p> <p>(前管理參議署)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零二年進行最少 20 項研究 ● 按情況協助部門落實有關研究的改善措施 ● 進行事後檢討，確定所有改善措施均取得預期成果 <p>(二零零一年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>

2 制定機制，衡量政府服務表現

去年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
協助各決策局改良衡量服務表現的準則 (效率促進組)	為各決策局提供所需支援 (二零零一年)	(如期進行的項目)
研究設立「行政資訊系統」的可行性及適用範圍，以便就施政方針、主要工作範疇以至措施的推行，提供層次分明的服務表現資料 (效率促進組)	在二零零二年年中或之前制定詳細的方案 (二零零一年)	(如期進行的項目)
發展風險管理及管理審查的服務 (效率促進組／前管理參議署)	在二零零二年年底或之前制定具體建議和推行計劃 (二零零一年)	(如期進行的項目)

措施	目標	目前情況
<p>繼續採用衡量公眾和顧客滿意程度的調查方法，以便提供有關政府整體服務表現的最新數據</p> <p>(效率促進組)</p>	<p>在二零零二年年 底或之前，一 共有 15 個決策局和 部門採用有關的 方法</p> <p>(二零零一年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>
<p>制定機制和蒐集數據，用以衡量公營部門的工作效率，以及釐訂具體目標</p> <p>(效率促進組)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零一年 年底或之前制 定機制 ● 在二零零二年 年底或之前蒐 集數據並釐訂 目標 <p>(二零零一年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (已完成的項目) ● (如期進行的項目)

3 爭取支持，推行「服務市民計劃」

去年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
制定並落實各項培訓計劃 (效率促進組／前管理參議署)	<ul style="list-style-type: none">● 在二零零二至零三年度舉辦一系列有關私營機構參與公共服務的研討會● 在二零零二年底或之前舉辦 8 個有關衡量服務表現的工作坊 (二零零一年)	(如期進行的項目)
推行獎勵計劃，以鼓勵和表揚致力提高服務質素和效率的部門 (效率促進組)	在二零零二年底或之前舉辦第二屆「提升效率獎勵計劃」 (二零零一年)	(如期進行的項目)

措施	目標	目前情況
<p>提供機會，讓各部門合力推廣「服務市民計劃」</p> <p>(公務員事務局 / 效率促進組)</p>	<p>在二零零二年一月舉辦「服務市民巡禮」</p> <p>(二零零一年)</p>	<p>(已完成的項目)</p>
<p>把效率促進組的網頁發展為一個傳訊工具，用以推廣最佳的公營部門管理和服務模式</p> <p>(效率促進組)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零一年年底或之前，把所有參考資料和實用指引載於效率促進組的網頁內，方便公務員參閱和下載 ● 在二零零二年年底或之前在效率促進組的網頁推出通訊 <p>(二零零一年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (已完成的項目) ● (如期進行的項目)

4 擬訂方案，爭取支持

過去數年，我們採取了下列措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
進行調查，評估政府人員對公營部門改革的了解和支持程度 (效率促進組)	在二零零一年年底或之前完成調查 (二零零零年)	(已完成的項目)

5 推展計劃，監察成效

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
設立綜合電話查詢中心，處理有關環境及清潔問題的查詢 <i>(效率促進組)</i>	電話查詢中心在二零零一年年中或之前啟用，並在二零零二年年中或之前提供全面服務 <i>(二零零零年)</i>	<i>(已完成的項目)</i>
推行測繪處公司化方案 <i>(前規劃地政局 / 效率促進組)</i>	在二零零一年向立法會提交《測繪局條例草案》 <i>(二零零零年)</i>	將繼續檢討各項管理改革的方案。 <i>(正在檢討的項目)</i>