

## 索引

管制人員：行政署長  
第 10 節會議  
綜合檔案名稱：CSO-c1.doc

答覆編號	問題編號	答覆編號	問題編號	答覆編號	問題編號
<a href="#">CSO001</a>	0001	<a href="#">CSO011</a>	1310	<a href="#">CSO021</a>	2826
<a href="#">CSO002</a>	0002	<a href="#">CSO012</a>	1311	<a href="#">CSO022</a>	2827
<a href="#">CSO003</a>	0003	<a href="#">CSO013</a>	1312	<a href="#">CSO023</a>	2828
<a href="#">CSO004</a>	0004	<a href="#">CSO014</a>	1313	<a href="#">CSO024</a>	2831
<a href="#">CSO005</a>	0005	<a href="#">CSO015</a>	1314	<a href="#">CSO025</a>	2832
<a href="#">CSO006</a>	0458	<a href="#">CSO016</a>	1315	<a href="#">CSO026</a>	2833
<a href="#">CSO007</a>	0459	<a href="#">CSO017</a>	1865	<a href="#">CSO027</a>	2984
<a href="#">CSO008</a>	0809	<a href="#">CSO018</a>	1884	<a href="#">CSO028</a>	3026
<a href="#">CSO009</a>	0810	<a href="#">CSO019</a>	1966		
<a href="#">CSO010</a>	1258	<a href="#">CSO020</a>	2814		

**財務委員會**  
**審核二〇一〇至一一年度開支預算**  
**管制人員的答覆**

管制人員：行政署長  
**第 10 節會議**

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
<a href="#">CSO001</a>	0001	馮檢基	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO002</a>	0002	馮檢基	142	效率促進組
<a href="#">CSO003</a>	0003	馮檢基	142	效率促進組
<a href="#">CSO004</a>	0004	馮檢基	142	效率促進組
<a href="#">CSO005</a>	0005	馮檢基	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO006</a>	0458	何秀蘭	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO007</a>	0459	何秀蘭	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO008</a>	0809	陳茂波	142	效率促進組
<a href="#">CSO009</a>	0810	陳茂波	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO010</a>	1258	陳克勤	142	效率促進組
<a href="#">CSO011</a>	1310	黃定光	142	效率促進組
<a href="#">CSO012</a>	1311	黃定光	142	效率促進組
<a href="#">CSO013</a>	1312	黃定光	142	效率促進組
<a href="#">CSO014</a>	1313	黃定光	142	效率促進組
<a href="#">CSO015</a>	1314	黃定光	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO016</a>	1315	黃定光	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO017</a>	1865	何俊仁	142	政府檔案處
<a href="#">CSO018</a>	1884	李慧琼	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO019</a>	1966	何秀蘭	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO020</a>	2814	吳靄儀	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO021</a>	2826	劉慧卿	142	效率促進組
<a href="#">CSO022</a>	2827	劉慧卿	142	效率促進組
<a href="#">CSO023</a>	2828	劉慧卿	142	效率促進組
<a href="#">CSO024</a>	2831	劉慧卿	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO025</a>	2832	劉慧卿	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO026</a>	2833	劉慧卿	142	政務司司長辦公室—行政署
<a href="#">CSO027</a>	2984	石禮謙	142	效率促進組
<a href="#">CSO028</a>	3026	吳靄儀	142	政務司司長辦公室—行政署

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO001

問題編號

0001

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

當局可否告知本會，過去三年(即 2007-08 至 2009-10 年度)及預算未來一個財政年度前任行政長官辦公室的開支、相關活動和所涉及人手？

提問人：馮檢基議員

答覆：

任何一位前任行政長官均可使用前任行政長官辦公室進行推廣和禮節性的工作，以及與其前官方身分相關的其他活動。過去三年，前任行政長官曾使用該辦公室與本港市民、海外政要及內地領導人會面，交換意見。

該辦公室由四名員工提供行政支援。辦公室在 2007-08 和 2008-09 年度的運作開支，以及 2009-10 和 2010-11 年度的預算開支如下－

<u>2007-08 年度</u> (百萬元)	<u>2008-09 年度</u> (百萬元)	<u>2009-10 年度</u> (百萬元)	<u>2010-11 年度</u> (百萬元)
4.03	2.274	2.292	2.350

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

---

答覆編號

CSO002

問題編號

0002

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

就簡介中提及「協助各局和部門檢討架構…」，就此，當局可否告知本會，過去一年(即 2009-10 年度)涉及的實質協助各局和部門檢討架構和改革工作；有否就相關工作聘請顧問作研究；若有，當中涉及開支；請詳細列出未來涉及各局和部門檢討架構和改革工作的計劃？

提問人： 馮檢基議員

答覆：

2009-10 年度，並無任何局或部門要求效率促進組協助檢討架構，因此沒有涉及這方面的開支。至今，效率促進組沒有收到要求在下個財政年度協助進行這方面的檢討。

簽署： \_\_\_\_\_

姓名： 麥綺明

職銜： 行政署長

日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

---

答覆編號

CSO003

問題編號

0003

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

就特別留意的事項中提及「為 1823 熱線服務作長遠財政和其他架構安排」，當局可否告知本會，上述安排的具體內容；當局是否有意把服務交予其他部門管理？

提問人： 馮檢基議員

答覆：

1823 電話中心已運作超過 8 年，現在是時候總結經驗，確定服務應如何繼續發展，以及最適合電話中心未來運作的財政及架構安排。我們會在年內制訂和評估不同方案。暫時未有任何具體取態。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO004

問題編號

0004

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

就簡介中提及「效率促進組設立了 1823 電話中心……」，當局可否告知本會，1823 熱線服務過去 3 年(即 2007-08 至 2009-10 年度)及預算來年所涉及的開支和人手；請提供過去 3 年(即 2007 至 2009 年)就服務所接到投訴的數字和概括投訴的內容；以及當局爲此而作出的改善？

提問人： 馮檢基議員

答覆：

1823 電話中心過去 3 年的開支及人手編制，以及 2010-11 年度預算開支和人手編制載列於**附錄 I**。

過去 3 年對 1823 電話中心服務的投訴數目及性質載於**附錄 II**。2009 年，1823 電話中心接獲約 2 943 000 個市民來電及 104 000 封市民電郵，當中有關 1823 電話中心服務的投訴佔總工作量 0.018%。1823 電話中心非常重視改善服務和向市民提供優質服務，並爲此推行嚴格的質素保證計劃，包括持續舉辦員工培訓、監察員工處理來電和電郵情況，以及檢討知識庫，以確保提供優質服務。1823 電話中心又透過互動話音系統進行客戶滿意度調查，收集市民對 1823 電話中心服務的意見。2009 年，1823 電話中心所得評分平均爲 4.2(最高爲 5 分)。在處理投訴方面，1823 電話中心已與各部門建立完善的聯絡網，以加強溝通，盡快回應投訴；又成立投訴專責小組，監察部門的跟進行動。如有投訴個案顯示部門之間出現權責不清問題，專責小組會通知有關部門，並與部門商討，及早解決問題。2010 年，1823 電話中心會繼續改善知識管理及投訴處理工作，爲市民提供優質服務。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

## 1823 電話中心的開支及人手編制

	2007-08	2008-09	2009-10 (預算)	2010-11 (預算)
開支(百萬元)	60	66	74	73
員工人數 (至年底)	250	283	295	295

## 關於 1823 電話中心服務的投訴

投訴性質	2007	2008	2009
電話不易接通	69	146	180
所提供資料的質素	45	48	60
員工態度	50	49	46
其他(有關係統或投訴的跟進工作)	79	158	276
<b>投訴總數</b>	<b>243</b>	<b>401</b>	<b>562</b>
接獲來電及電郵總數	3 165 172	3 135 976	3 047 041
投訴數目佔來電及電郵總數的比率	<b>0.008%</b>	<b>0.013%</b>	<b>0.018%</b>
每個來電的平均處理時間(註 1)	259 秒	309 秒	357 秒
首次來電即獲解答的比率(註 2)	90%	92%	97%

註 1：每個來電所需處理時間有所增加，影響了「1823」服務的整體處理量。

註 2：首次來電即獲解答比率指首次來電查詢時便獲得答覆的比率。

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO005

問題編號

0005

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

就財政撥款及人事編制分析中提及「...增加 7 個職位應付運作需要...」，當局可否告知本會，上述 7 個職位的分佈、工作範疇和涉及實際開支？

提問人： 馮檢基議員

答覆：

行政署將會淨增加 7 個職位，其職級和職責如下：

(i) 開設 6 個職位，於經濟分析及方便營商處成立新的經濟研究組－

職級	數目
高級經濟主任	1
經濟主任	3
一級統計主任	1
助理文書主任	1

(ii) 開設 2 個職位，加強行政署的行政支援，以便推行各項政府政策和計劃－

職級	數目
總行政主任	1
系統經理	1

上述增設的 8 個職位，因應經濟分析及方便營商處 1 個文書助理職位的刪減而得以抵銷。所涉及的撥款總額為 510 萬元。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： 17.3.2010 \_\_\_\_\_

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO006

問題編號

0458

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室—行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題： 就政府於 2005 年開始推行的公共政策研究資助計劃，請以下列表格提供資料：

院校	項目名稱、內容及目的	資助額	開始日期	研究進度 (籌備中／ 進行中／ 已完成)	當局就研 究報告的 結果和建 議的相關 跟進及進 度；如沒 有的話， 請告知原 因	有否透過 政策局公 開予公眾 (摘要／ 完整報 告)

提問人： 何秀蘭議員

答覆：

政府於 2005 年推出公共政策研究資助計劃，以推動高等教育院校進行公共政策研究。有關計劃由大學教育資助委員會轄下的研究資助局執行。為支援研究人員進行較長期的公共政策研究，由 2008-09 財政年度起，政府從計劃每年的 2,000 萬元撥款中撥出一半(即 1,000 萬元)，成立策略性公共政策研究資助計劃。截至 2010 年 3 月 4 日，已完成的研究項目共有 40 個，另有 51 個項目正在進行或籌備中 (45 個屬公共政策研究資助計劃及 6 個屬策略性公共政策研究資助計劃)，所涉及的撥款總額為 6,227 萬元。

上述計劃資助的已完成、進行中及籌備中的項目詳情如下：

已完成項目

	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	遞交完成 報告日期
公共政策研究資助計劃					
1	港大	香港醫護服務的橫向使用平等情況	387,000	2006年 1月11日	2007年 10月10日
2	港大	舊區重建創意模式的研究	206,000	2006年 4月3日	2007年 10月2日
3	中大	香港電影業持續發展的道路：對電影委員會與中國市場作為政策選擇的評價	351,439	2006年 9月30日	2008年 3月27日
4	嶺大	自由放任經濟中的公平競爭：香港面臨的政策選擇	348,700	2006年 9月30日	2008年 3月31日
5	中大	教學語言政策對教育晉升的效果：香港特區社會經驗	643,200	2006年 9月1日	2008年 8月20日
6	港大	沒收香港涉及罪行財產	417,000	2006年 3月1日	2008年 5月21日
7	浸大	二十一世紀音樂教育：文化與政策的探討	348,700	2006年 9月30日	2008年 6月25日
8	城大	評估香港現行空氣質素指標和空氣污染指數的適用性	386,000	2006年 4月1日	2008年 5月30日
9	中大	社區工作經驗暨培訓計劃對綜援受助人的影響	525,000	2006年 4月1日	2008年 9月24日
10	港大	香港脊柱側彎篩檢計劃的臨牀及成本效益	710,000	2006年 4月1日	2008年 9月30日
11	中大	無人願與為鄰設施的選址研究	472,000	2006年 4月11日	2008年 9月20日
12	浸大	音樂潛能和訓練與學習資質之關係	632,400	2006年 10月31日	2008年 7月25日
13	港大	香港作為全球價值鏈上的物流樞紐：分析和政策	426,300	2006年 9月1日	2008年 11月15日
14	港大	促進可持續城市發展的都市規劃與創新：相關「綜合發展區」「總綱發展藍圖」的理論和數據分析	347,000	2006年 9月1日	2008年 11月27日

已完成項目

	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	遞交完成 報告日期
15	中大	香港性別收入差距的經濟分析 1981-2006	356,000	2006年 9月30日	2008年 12月22日
16	中大	資源、分配、學校自治與學生成 就：「直接資助計劃」效果的建模	190,000	2006年 9月30日	2008年 12月7日
17	中大	中醫藥在香港的使用情況及其於 未來醫療系統之地位	441,100	2006年 9月30日	2008年 12月8日
18	港大	探討在香港推行家庭醫學概念的 需求之研究 – 以確診及治療抑鬱 症為範例	383,416	2007年 4月1日	2008年 12月29日
19	港大	長期護理服務的成本動因及至 2033年的開支預算	272,000	2007年 4月1日	2008年 9月17日
20	城大	家暴政策 – 性別觀點主流化的可 行性	327,624	2006年 10月1日	2008年 12月19日
21	科大	香港社會的不平等和階層流動情 況：基準研究	981,000	2006年 4月10日	2009年 1月5日
22	中大	對一項急性痛症服務的成本效益 分析	804,000	2006年 4月11日	2009年 5月9日
23	中大	生活機會與社會流動在香港	916,000	2006年 4月11日	2009年 4月24日
24	港大	新移民如何融入香港的生活：追 蹤研究	696,825	2006年 4月1日	2009年 6月30日
25	城大	開發及驗證設計工具用以估算國 際照明委員會的十五種標準天空 在室內日光照度	360,160	2006年 10月1日	2009年 3月20日
26	港大	保證香港的供水：吸取 1963 年乾 旱中的教訓	480,000	2006年 9月30日	2009年 3月30日
27	教院	香港少數族裔學童的教育服務：面 對提倡反種族歧視草案帶來的挑 戰	559,000	2006年 9月30日	2009年 12月28日
28	教院	在幼兒教育的語文能力培育中改 善生命機會和社會流動 – 迎接語 文教育政策挑戰	587,000	2006年 9月30日	2009年 12月31日

已完成項目

	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	遞交完成 報告日期
29	科大	拒接來電名單與香港市場行銷的研究	444,520	2007年 3月1日	2009年 9月30日
30	理大	香港精神分裂症患者及照顧者的復康需要調查：對公共政策的應用	417,000	2007年 4月1日	2009年 9月25日
31	科大	創造文化集群：以文化帶動都市再發展的新策略	612,600	2007年 2月1日	2009年 4月30日
32	港大	香港家庭暴力服務成本及使用模式研究	444,289	2007年 4月1日	2009年 6月25日
33	城大	為低收入社區尋找家庭友善政策：從生命歷程的觀點出發	327,860	2007年 10月1日	2009年 6月4日
34	中大	利用德爾菲法建立香港中西醫配合之政策框架	460,000	2007年 10月1日	2009年 12月29日
35	港大	香港的技術移民及其在全球專業移民流動當中的角色	771,844	2007年 10月1日	2009年 9月30日
36	教院	香港試行應用學習政策的發展性評檢	336,000	2007年 10月1日	2009年 5月31日
37	港大	香港長者社區照顧－綜合家居照顧服務評估研究	620,560	2008年 3月1日	2009年 5月22日
38	港大	主要公共工程及城市規劃與重建的諮詢機制及程序研究	312,000	2008年 2月1日	2009年 6月29日
39	港大	在香港設立「通訊事務管理局」的法律及政策影響的研究	370,000	2008年 4月1日	2009年 12月31日
40	中大	十一五規劃時期香港與深圳的城市競爭與合作	584,000	2007年 9月1日	2010年 2月19日

進行中項目

	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	預計 完成日期
公共政策研究資助計劃					
1	科大	強制性公積金的基金風格、流向及相關的分配決定	446,000	2007年 9月1日	2009年 11月30日#
2	科大	香港人在內地：融入的推動力？	799,017	2007年 9月1日	2009年 11月30日#
3	科大	香港死亡率轉型及其他理論與政策意義	657,600	2006年 9月30日	2010年 3月30日
4	港大	香港保障動物福利法例的檢討	497,000	2008年 4月1日	2010年 3月11日
5	港大	為香港公私合作模式項目制定全面政策框架	202,000	2007年 10月1日	2009年 12月31日#
6	浸大	語文教育與規劃：香港大學生核心英語能力之闡析	707,220	2008年 2月15日	2010年 2月14日#
7	中大	互動媒體對青少年在社交、心理和安全上的影響	698,000	2008年 4月1日	2010年 3月31日
8	浸大	香港的電子廢物產生及棄置問題及解決方案	540,552	2008年 4月1日	2010年 3月31日
9	嶺大	香港作為中國和世界國際金融中心的定位	1,399,000	2008年 4月1日	2010年 3月31日
10	理大	香港航空服務雙邊自由化的經濟和政策研究	342,000	2008年 4月1日	2010年 3月31日
11	教院	香港學前教育質素的提升：學券制推行下的機遇與挑戰	490,000	2008年 4月1日	2010年 3月31日
12	浸大	香港農業用地的保護及再發展	936,000	2007年 4月1日	2010年 3月31日
13	中大	非心臟手術期間心臟病發的風險評估研究	707,084	2007年 4月1日	2010年 3月31日
14	中大	一個「麻醉前評估」診所的成本效益	605,920	2007年 4月1日	2010年 3月31日

進行中項目

	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	預計 完成日期
15	教院	加強公民教育之另類策略	379,000	2007年 4月1日	2010年 3月31日
16	教院	香港主流小學非華語及略懂華語 學童的中文教育－挑戰與希望	737,026	2007年 10月1日	2010年 3月31日
17	理大	學得樂導航計劃	865,801	2007年 10月1日	2010年 9月30日
18	港大	市區更新之可持續性研究：社會、 樓宇狀況及工程技術方面的評估	1,400,000	2007年 10月1日	2010年 9月30日
19	教院	香港學生對公民身份的態度：監察 香港回歸中國十年後的進展	570,000	2008年 4月1日	2011年 3月31日
20	中大	因開發香港生態易受破壞的地區 而產生的環境衝突的處理方法	287,000	2008年 10月1日	2010年 9月30日
21	中大	同性伴侶的法律認同在華人社區 的公共衛生含意	700,000	2008年 10月1日	2010年 9月30日
22	理大	從經濟政策的角度衡量香港作為 國際旅遊目的地競爭力	504,000	2008年 10月1日	2010年 9月30日
23	理大	基於計算機化的中醫診斷系統的 公眾醫療福利	600,000	2008年 10月1日	2011年 9月30日
24	港大	香港長者死亡及住院治療之趨勢	700,000	2008年 10月1日	2010年 5月31日
25	教院	跨境高等教育政策與管治：香港、 深圳及新加坡的比較研究	726,000	2008年 10月1日	2010年 9月30日
26	城大	探討香港租住公屋的邊緣化及剩 餘化：政策方面的新挑戰	421,590	2009年 10月1日	2011年 9月30日
27	嶺大	觀眾拓展與香港文化政策	448,500	2009年 10月1日	2011年 9月30日
28	中大	社會經濟背景與學業成就：新高中 通識科之個案研究	556,140	2009年 10月1日	2012年 9月30日
29	中大	中學後非學位教育之經濟回報	464,646	2009年 10月1日	2011年 3月31日

進行中項目

	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	預計 完成日期
30	中大	金融中心的要素：關於香港證券市場法律與監管框架的系統分析	448,500	2009年 9月1日	2012年 8月31日
31	中大	檢討香港政府的長者醫療券計劃的成效以及其推廣至其他層面的空間	557,410	2009年 10月1日	2011年 9月30日
32	中大	以文化主導的城市發展和更新政策	291,525	2009年 10月1日	2011年 9月30日
33	中大	老年人全面多向性脆性骨折護理計劃的社會醫學影響－對香港保健政策的啓示	363,608	2009年 10月1日	2012年 9月30日
34	中大	培訓政治人才：如何為行政城邦找政治領袖	333,146	2009年 9月1日	2011年 4月30日
35	中大	「非認知」人力資本的社會分層作用：新的證據以及對香港教育的政策涵意	313,950	2009年 7月1日	2011年 6月30日
36	中大	設立法定最低工資對香港弱勢社群勞動力市場狀況及生活質素的影響	448,500	2009年 7月1日	2011年 10月31日
37	中大	珠三角港資製造業轉型：挑戰及對策	373,152	2009年 10月1日	2011年 9月30日
38	理大	香港航運業的綠色營運－實證研究及政策啓示	538,200	2009年 10月1日	2012年 9月30日
39	理大	利用遙測及地理信息系統模型研究氣候暖化對香港高密度居住環境的影響	412,620	2009年 9月1日	2011年 8月31日
40	理大	共融社會：視障人士使用公共廁所政策	269,100	2009年 10月1日	2011年 9月30日
41	科大	香港的職業隔離、反歧視政策與性別不平等	313,950	2009年 9月30日	2011年 9月29日
42	港大	香港能源市場的競爭及環境的可持續發展	322,920	2009年 9月30日	2012年 9月29日

進行中項目					
	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	預計 完成日期
43	港大	香港脊柱側彎普查計劃的臨床及成本效益的長期評估	403,650	2009年 9月30日	2011年 9月29日
44	港大	香港為尋求庇護者及酷刑聲請人提供的法律援助	358,800	2009年 8月1日	2012年 7月31日
45	港大	可持續發展的合作：對香港公共政策的影響	627,900	2009年 9月30日	2012年 3月29日
策略性公共政策研究資助計劃					
46	教院	從照顧他人中尋找對自身好處的介入法：探討阿爾茲海默氏癡呆症患者的家庭照顧者	4,992,639	2009年 6月30日	2014年 6月29日
47	科大	香港社會動態追蹤調查	3,960,000	2009年 6月30日	2014年 6月29日

籌備中項目					
	院校	項目名稱	資助額 (港元)	開始日期	預計 完成日期
1	城大	打造創意香港：全民創造及跨齡化的創意工業	1,000,000	2010年 6月30日	2012年 6月29日
2	中大	香港遊戲工業：文化政策、創意群聚與亞洲市場	3,500,000	2010年 6月30日	2014年 6月29日
3	理大	打造新的跨境聯結：香港和珠三角的社會／社區經濟	3,800,000	2010年 5月1日	2013年 4月30日
4	港大	香港與珠江三角洲生產性服務業產業聯繫研究	1,000,000	2010年 5月1日	2012年 4月30日

# 院校現正擬備項目完成報告。

城大 — 香港城市大學

中大 — 香港中文大學

浸大 — 香港浸會大學

教院 — 香港教育學院

港大 — 香港大學

科大 — 香港科技大學

嶺大 — 嶺南大學

理大 — 香港理工大學

中央政策組收到已完成的公共政策研究資助項目研究報告後，會把研究結果轉交相關政策局和部門參考。他們會在制訂政策時參考研究結果。

研究資助局會把已完成項目的研究報告摘要上載其網站(舉例來說，請參閱 <http://www.ugc.edu.hk/big5/rgc/result/other/ppr1.htm>)。此外，研究資助局自 2009 年起，透過《公共政策文摘》公布已完成的公共政策研究資助項目研究結果。《公共政策文摘》每年出版兩期，向高等院校及相關機構發布，並上載研究資助局網站(<http://www.ugc.edu.hk/big5/rgc/publication/ppd/ppd.htm>)，供公眾人士參閱。

簽署：	_____
姓名：	_____ 麥綺明 _____
職銜：	_____ 行政署長 _____
日期：	_____ 17.3.2010 _____

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO007

問題編號

0459

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

當局有否向社會推廣討論該等研究報告；若有，詳情及開支為何？

提問人： 何秀蘭議員

答覆：

研究資助局除了把已完成項目的研究報告摘要上載其網站外，還就公共政策研究資助計劃下已完成項目的研究結果，每年發表兩份《公共政策文摘》，分別有印刷文本及網上版本(<http://www.ugc.edu.hk/eng/rgc/publication/ppd/ppd.htm>)。該份文摘亦會送交行政會議成員、立法會議員、高等教育院校、政府各局／部門、本地與海外智庫，以及非政府機構。這方面的預算費用約為每年 70,000 元。

中央政策組與研究資助局於 2009 年 11 月 6 日，在香港理工大學香港專上學院合辦題為「明智的政策：發揮香港公共政策研究的潛力及效益」的公共政策講座，有超過 100 位學者、政府官員、智庫成員、商界人士及社會賢達出席，與本港及澳洲的公共政策研究人員交流意見。講座詳情上載於中央政策組網站([http://www.cpu.gov.hk/english/conference\\_20091106.htm](http://www.cpu.gov.hk/english/conference_20091106.htm))。講座在 2009-10 年度的總開支為 71,500 元。

簽署：

姓名： 麥綺明

職銜： 行政署長

日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO008

問題編號

0809

管制人員的答覆

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： 700 一般非經常開支

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

當局在 2010-11 年度將進行多少項定期調查，評估公眾對政府服務的滿意程度及需要，請列出由哪些機構負責進行定期調查、有關調查的項目名稱、每個項目所需的資源，以及如何按調查所得結果改善施政？

提問人： 陳茂波議員

答覆：

效率促進組自 2007 年 4 月起，委託本地大學進行民意調查，評估市民對公共服務的滿意程度。在 2010-11 年度，效率促進組會委託香港大學潘錦溪商業研究學院(學院)採用其學院參與研發的「香港服務優勢指數」的模式進行調查，預算費用約為 25 萬元。研究結果有助效率促進組根據以評估私營機構服務質素的同一基準，追蹤各部門過去不同時段的表現，同時亦有助制訂策略，改善公共服務和渠道管理。

個別部門亦可自行進行調查，本回覆不包括相關資料。

簽署：

姓名： 麥綺明

職銜： 行政署長

日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO009

問題編號

0810

管制人員的答覆

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： 700 一般非經常開支

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

2010-11 年度將預留多少資源檢討貧窮指標？將會考慮調撥多少人手進行有關檢討及如何應用檢討結果？

提問人： 陳茂波議員

答覆：

前扶貧委員會於 2007 年完成工作後，政府成立了由勞工及福利局局長領導及由各有關政策局／部門代表組成的扶貧專責小組，以跟進前扶貧委員會提出的各項建議，並協調政府的扶貧工作。

扶貧專責小組一直採用一套定期更新的多元化貧窮指標，從不同角度審視香港的貧窮問題。扶貧專責小組會視乎情況，因應社會不斷轉變的需要改善指標。各政策局和部門在制訂和評估其扶貧政策時也會參考這些指標。扶貧專責小組會繼續這方面的工作。

更新和分析貧窮指標是一項持續進行的工作。在 2010-11 年度，經濟分析及方便營商處會繼續動用現有資源，及計劃動用經營帳目下分目 700 項目 895 的 69 萬 9 千元餘款，增聘合約僱員協助更新和分析貧窮指標。這項工作所得的最新結果會提交勞工及福利局和其他有關政策局及部門考慮，並作出所需的跟進工作。

簽署：

姓名： 麥綺明

職銜： 行政署長

日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO010

問題編號

1258

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

在 2007 年至 2009 年間，政府青少年網站([www.youth.gov.hk](http://www.youth.gov.hk))的瀏覽人數為何？當局如何透過此網站，加強與青少年溝通？有否預留資源提升此網站的功能，透過互動模式，在網上收集青少年的意見？

提問人： 陳克勤議員

答覆：

在 2007 年 8 月至 2009 年 12 月期間，政府青少年網站錄得 1 935 223 瀏覽人次，瀏覽頁次達 8 006 848 次。

政府青少年網站是「一視窗式」的網站，內容網羅不同政府部門和與青少年有關的非政府機構的資訊和服務。在網站推出之前，效率促進組曾進行意見調查和焦點小組活動，以評估青少年對網站的需要和期望。自那時起，效率促進組定期舉行焦點小組活動，蒐集青少年對於這網站服務的意見。政府青少年網站的設計迎合青少年的口味，讓他們容易地找到需要的資訊，亦是一個讓青少年就特定活動或課題分享其作品和經驗的平台。此外，這網站提供多項流動功能，例如推出播客節目及手機版，以便使用者能隨時隨地搜尋與青少年有關的活動和興趣班。在 2009 年中，網站又增添社交網絡功能，讓使用者與朋友分享以就業為主的內容和年青博客的文章。

由於互動功能和平台在互聯網上非常普遍，各決策局和部門一般都會透過政府青少年網站進行簡短的問卷調查，以蒐集青少年對熱門課題的意見。

簽署：

姓名： 麥綺明

職銜： 行政署長

日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

---

答覆編號

CSO011

問題編號

1310

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

在 2010-11 年度內，效率促進組將會為 1823 熱線服務作出長遠的財政及其他架構安排。請問有關安排的詳情為何？涉及多少開支？

提問人：黃定光議員

答覆：

1823 電話中心已運作超過八年，現在是時候總結經驗，確定服務應如何繼續發展，以及最適合電話中心未來運作的財政及架構安排。我們會在年內制訂和評估不同方案，目前尚未就開支等細節有任何具體取態。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO012

問題編號

1311

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

在 2010-11 年度內，效率促進組將會試行一個策略性的綜合企業資訊管理系統。請提供有關系統的詳情，包括運作用途及模式、推行時間表、開支預算及帶來的效益。

提問人： 黃定光議員

答覆：

效率促進組現已採用各種桌面辦公室自動化工具和電郵系統。但如政府大部分決策局和部門一樣，效率促進組進行資料及文件的傳閱和檢索時，過程中仍採用大量紙張。我們希望進一步採用資訊及通訊科技來支援業務流程和資料管理，使利便共用和查閱數據，以及更有效確保數據的完整性和安全，從而提升運作效率。新系統將會取代多個現有系統，整合工序協調和檔案管理的工作。

該系統的開發工作已於 2009 年 12 月開展，並將於 2010 年年中完成。2010-11 年度的預算開支約為 900 萬元。

這項計劃提升工作效率的方法包括：把記錄備存工作自動化，以配合長遠的檔案貯存需要；效率促進組內部顧問在工作時能更方便查閱記錄，並加強顧問之間的支援和合作；以及更有效備存、共享和使用知識。我們會總結在科技和業務範疇的經驗和教訓，以便政府各局和部門制訂企業資訊管理指引和開發相關系統。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

---

答覆編號

CSO013

問題編號

1312

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： 1 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

在 2010-11 年度內，效率促進組將會透過「以用家為本設計」方法和青少年入門網站，策劃及提供更全面的以民為本服務。請問「用家為本設計」方法的計劃詳情為何？是否需要增加額外資源處理？

提問人： 黃定光議員

答覆：

「以用家為本設計」方法旨在為公共服務使用者提供更佳服務。其重點在於了解使用者的需要，然後設計更方便和實用的服務界面，並提升運作效率。

效率促進組會調派內部顧問(管理參議主任)協助委託部門訂定和進行「以用家為本設計」的項目。部門亦可委託服務設計人員和外間管理顧問進行以用家為本的設計工作，費用須在各自的開支總目項下撥款支付。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

### 管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

在 2010-11 年度內，效率促進組將會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。請問有關新合作安排的詳情為何？何時展開？如何檢討有關新合作安排的成效？是否需要增加額外資源提供有關支援？

提問人： 黃定光議員

答覆：

若局及部門認為有機會採用合作模式來改善服務，效率促進組可隨時給予支援。

合作模式有很多類型，而傳統上一般指「公營部門與私營機構合作」的做法，用於大型設施的設計、建造及保養，以及提供服務階段。這種合作模式的合約一般為期 10 至 30 年，屬「設計、建造及營運」、「建造、營運及移交」及「建造、擁有、營運及移交」方式的項目計劃。效率促進組會繼續運用現有的資源為表示需要協助的局及部門提供支援，協助他們評估「公營部門與私營機構合作」方式的機會及確立採用這種方式的理據。

效率促進組亦鼓勵部門考慮「以用家為本設計」的做法，以令所提供的公共服務更能切合使用者所需。「以用家為本設計」的重點在於了解使用者的需要，然後設計更方便和實用的服務界面。這做法可能需要部門與部門之間的合作，以及部門與外間機構及公眾團體合作。效率促進組會調派內部的顧問(管理參議主任)，協助委託部門訂定及進行「以用家為本設計」的項目。部門亦可委托服務設計人員和外間管理顧問進行有關工作，費用須在各自的開支總目項下撥款支付。

合作安排各式各樣，如何檢討有關成效，並無簡單劃一的方法。一般而言，合作各方須界定和同意合作的目標、訂定合適及可衡量的指標以反映達至目標的工作表現，並且在合作有效期間經常檢討成績。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： \_\_\_\_\_ 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： \_\_\_\_\_ 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： \_\_\_\_\_ 17.3.2010 \_\_\_\_\_

### 管制人員的答覆

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：

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

有否檢討在 2008-09 及 2009-10 年度，財政司司長轄下的經濟分析及方便營商處的「精明規管」計劃的運作成效為何？在 2010-11 年度會否提出改善或新的措施？若然，預計涉及多少開支？

提問人：黃定光議員

答覆：

經濟分析及方便營商處(營商處)和效率促進組一直合力協調 29 個提供簽發商業牌照服務的決策局／部門，以推展「精明規管」計劃的各項改善措施。自 2007 年年初計劃推出以來，當局在改善本港整體發牌環境以方便營商和幫助減低商界遵規成本方面的工作，均取得良好進展。當局檢討了計劃的運作成效，發現營商處在 2008-09 及 2009-10 年度根據計劃所推行的下列各項主要措施，深受業界及有關決策局／部門歡迎：

- (i) 為主要商業界別成立 9 個營商聯絡小組(聯絡小組)，以促進決策局／部門與業界就發牌及規管事宜的溝通。有關決策局／部門亦一直善用聯絡小組會議，就新的規管建議諮詢業界，並收集有用的意見，以改良建議。迄今為止，聯絡小組舉行過 69 次會議，業界在會議上共提出了 429 項事宜，其中 408 項已獲澄清／解決；
- (ii) 在香港政府一站通入門網站設立營商諮詢電子平台，並向決策局／部門及商界推廣。該平台自 2008 年 9 月底開始運作，讓商界取閱各項可能影響他們營商的擬議規例、行政措施及程序的諮詢資料，並提出意見。到目前為止，已有 21 個決策局／部門在該電子平台上載共 44 個諮詢項目，而到訪該平台的人數已超過 28 000 人次；
- (iii) 營商處制訂了一套營商環境影響評估(營商環評)架構，決策局／部門可利用這套架構，評估其規管建議對業界的影響。對業界的意見／關注事項作出的有系統分析和影響評估的結果，有助決策局／部門改良其規管建議，務求為商界提供方便營商的環境。到目前為止，營商處曾協助有關決策局／部門進行了六項營商環評研究；以及

(iv) 營商處繼續在公務員隊伍內進一步推廣方便營商和顧客為本的文化，有關行業及發牌人員對此一致好評，反應令人鼓舞。

在 2010-11 年度，營商處會再接再厲，推行上述各項在其職權範圍內的主要措施，並與商界和有關決策局／部門合作，探討方法，維持計劃的動力。就這項持續進行的計劃，營商處會繼續調配現有資源，推展計劃的各項改善措施。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明  
職銜： 行政署長  
日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO016

問題編號

1315

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

2010-11 年度的撥款較 2009-10 年度的修訂預算增加 3,660 萬元(13.3%)，原因包括增加 7 個職位。請問有關職位的工作、各自的數目及開支分別為何？

提問人： 黃定光議員

答覆：

行政署將會淨增加 7 個職位，其職級和職責如下：

(i) 開設 6 個職位，於經濟分析及方便營商處成立新的經濟研究組－

職級	數目
高級經濟主任	1
經濟主任	3
一級統計主任	1
助理文書主任	1

(ii) 開設 2 個職位，加強行政署的行政支援，以便推行各項政府政策和計劃－

職級	數目
總行政主任	1
系統經理	1

上述增設的 8 個職位，因應經濟分析及方便營商處 1 個文書助理職位的刪減而得以抵銷。所涉及的撥款總額為 510 萬元。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： 17.3.2010 \_\_\_\_\_

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO017

問題編號

1865

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室及 分目：  
財政司司長辦公室

綱領： (2)政府檔案處

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

2007-08 至 2009-10 年度，政府檔案處曾為哪些政策局及部門提供意見及支援？請分年列出有關政策局及部門名稱，和所涉及的開支為何。

提問人： 何俊仁議員

答覆：

政府檔案處（檔案處）為各局及部門就檔案管理事宜提供意見和支援服務，有關服務包括將檔案攝製成縮微膠卷、推行電子檔案保管系統、進行檔案管理研究和提供檔案管理培訓，以及應局及部門的要求提供意見。2007-08 年度在這方面的開支約為 560 萬元，而 2008-09 及 2009-10 年度則是 610 萬元。檔案處並無統計曾向哪些局及部門提供意見，但各局及部門均可派員參加檔案處提供的檔案管理培訓課程。下表列出在有關三個財政年度中檔案處向各局及部門提供的其他形式支援—

(a) 將檔案攝製成縮微膠卷

局／部門	2007-08	2008-09	2009-10
懲教署		✓	✓
衛生署	✓	✓	✓
教育局	✓		✓
路政署	✓		
地政總署			✓
康樂及文化事務署	✓	✓	✓
海事處	✓		
破產管理署	✓	✓	✓
運輸署	✓		✓

(b) 推行電子檔案保管系統

局／部門	2007-08	2008-09	2009-10
效率促進組			✓
政府資訊科技總監辦公室	✓	✓	✓
運輸署	✓	✓	✓

(c) 檔案管理研究

2007-08	2008-09	2009-10
公務員事務局	民眾安全服務隊	行政長官辦公室
公司註冊處	食物及衛生局	財經事務及庫務局
法律援助署	勞工及福利局	電訊管理局
破產管理署	差餉物業估價署	公務員敘用委員會秘書處

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明  
職銜： 行政署長  
日期： 17.3.2010

審核二〇一〇至一一年度  
開支預算

答覆編號

CSO018

問題編號

1884

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室-行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

請當局列出於 2008/09 及 2009/10 學年在策略性公共政策研究資助計劃下，成功獲得研究資助的項目名稱，以及獲批的資助額。

提問人： 李慧琼議員

答覆：

在 2008/09 及 2009/10 獲得「策略性公共政策研究資助計劃」資助的項目以及其獲批的資助額如下 -

	項目名稱	資助額 (港元)
2008/09		
1	從照顧他人中尋找對自身好處的介入法：探討阿爾茲海默氏癡呆症患者的家庭照顧者	4,992,639
2	香港社會動態追蹤調查	3,960,000
2009/10		
1	打造創意香港：全民創造及跨齡化的創意工業	1,000,000
2	香港遊戲工業：文化政策、創意群聚與亞洲市場	3,500,000
3	打造新的跨境聯結：香港和珠三角的社會/社區經濟	3,800,000
4	香港與珠江三角洲生產性服務業產業聯繫研究	1,000,000

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： 17.3.2010 \_\_\_\_\_

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO019

問題編號

1966

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3)政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

請告知，當局在 2008-09 和 2009-10 實際使用多少資源及預算在 2010-11 年度預留多少資源予下列項目？該等活動內容及政策目標為何？

- (a) 本港官員到內地作公務考察、交流及會議的開支
- (b) 在本港境內與內地官員和部門交流、酬酢及會議開支
- (c) 本港官員到外地作公務考察、交流及會議的開支
- (d) 在本港境內與外地官員和部門交流、酬酢及會議開支

提問人：何秀蘭議員

答覆：

在 2008-09 及 2009-10 年度，這 4 方面的實際開支如下：

	2008-09 年度 (百萬元)	2009-10 年度(修訂預算) (百萬元)
(a) 到內地公務考察	0.75	0.83
(b) 在本港會見內地官員	0.01	0.02
(c) 到外地公務考察	1.82	1.80
(d) 在本港會見外地官員	0.01	0.01

預期在 2010-11 年度這 4 方面的預計開支與 2009-10 年度的相若。

通過友好訪問、交流計劃或會議與內地或外地官員會面，目的是推廣香港，就共同關注的議題交流經驗，並探討在不同領域的合作事宜。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明  
職銜： 行政署長  
日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO020

問題編號

2814

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室-行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

分目 000 運作開支項下的委員會成員酬金項日本年度(即 2009-10 年度)的 2,230,000 元撥款是否包括支付中央政策組非全職顧問的酬金？若非，請問中央政策組非全職顧問的酬金歸屬於那一個分目？若是，請以列表方式列出過往 10 年中央政策組各非全職顧問的酬金實際開支詳情。

提問人： 吳靄儀議員

答覆：

當局於 2009-10 年度在分目 000 運作開支項下的“委員會成員酬金”預留 1,200,000 元撥款，用以支付中央政策組非全職顧問的酬金。

每名中央政策組非全職顧問的每月酬金為 2,000 元。這款額於 1989 年 4 月 12 日由財務委員會批准，自此一直維持不變。

由 1999-2000 年度起，支付中央政策組非全職顧問酬金的實際開支如下：

<u>年度</u>	<u>開支總額(\$)</u>
1999-2000	940,000
2000-2001	732,000
2001-2002	684,000
2002-2003	744,000
2003-2004	890,000
2004-2005	930,000

<u>年度</u>	<u>開支總額(\$)</u>
2005-2006	914,000
2006-2007	1,023,097
2007-2008	1,152,000
2008-2009	976,387

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： \_\_\_\_\_ 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： \_\_\_\_\_ 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： \_\_\_\_\_ 17.3.2010 \_\_\_\_\_

審核 2010-11 年度  
開支預算

---

答覆編號

CSO021

問題編號

2826

管制人員的答覆

總目： 142 政務司司長辦公室及財政司司 分目：  
長辦公室

綱領： (1)效率促進組

管制人員： 行政署署長

局長： 行政署署長

問題：

在 2008、2009 和 2010 年效率促進組共協助了那些政策局和部門檢討架構及進行改革？請分年列出有關政策局及部門名稱。

提問人： 劉慧卿議員

答覆：

在2008及2009年度，並無任何政策局或部門要求效率促進組協助檢討架構。效率促進組至今沒有收到有關在2010年度協助進行這方面的檢討的要求。

簽署：

姓名：

職銜：

日期：

麥綺明

行政署長

17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO022

問題編號

2827

管制人員的答覆

總目： 142 政務司司長辦公室及財政司司 分目：  
長辦公室

綱領： (1)效率促進組

管制人員： 行政署署長

局長： 行政署署長

問題：

目前 1823 電話中心的接聽人員共有多少名？是兩更制還是三更制？在 2009 年處理的接近 300 萬個查詢中，平均要多少分鐘才完成一個查詢？

提問人： 劉慧卿議員

答覆：

- (a) 截至 2010 年 3 月 5 日為止，1823 電話中心(1823)共有 229 名全職前線人員處理來電。他們分三更制工作，為市民提供全日 24 小時服務。2009 年，1823 處理了約 300 萬個市民來電，包括查詢和投訴。每個來電的平均處理時間為 357 秒。在已處理的查詢中，首次來電即獲完全解答的比率達 97%。
- (b) 1823 電話中心已運作超過 8 年，現在是時候總結經驗，確定服務應如何繼續發展，以及最適合電話中心未來運作的財政及架構安排。我們會在年內制訂和評估不同方案。暫時未有任何具體取態。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO023

問題編號

2828

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

預算開支內提到會試行「一個策略性的綜合企業資訊管理系統」，有關系統的詳情為何，所涉及的開支又為何？

提問人： 劉慧卿議員

答覆：

效率促進組現已採用各種桌面辦公室自動化工具和電郵系統。但如政府大部分決策局和部門一樣，效率促進組進行資料及文件的傳閱和檢索時，過程中仍採用大量紙張。我們希望進一步採用資訊及通訊科技來支援業務流程和資料管理，使利便共用和查閱數據，以及更有效確保數據的完整性和安全，從而提升運作效率。新系統將會取代多個現有系統，整合工序協調和檔案管理的工作。

該系統的開發工作已於 2009 年 12 月開展，並將於 2010 年年中完成。2010-11 年度的預算開支約為 900 萬元。

這項計劃提升工作效率的方法包括：把記錄備存工作自動化，以配合長遠的檔案貯存需要；效率促進組內部顧問在工作時能更方便查閱記錄，並加強顧問之間的支援和合作；以及更有效備存、共享和使用知識。我們會總結在科技和業務範疇的經驗和教訓，以便政府各局和部門制訂企業資訊管理指引和開發相關系統。

簽署：

姓名： 麥綺明

職銜： 行政署長

日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO024

問題編號

2831

管制人員的答覆

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： 000 運作開支

綱領： (3)政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

- (a) 在 2010-11 年度，有關政務司司長及財政司的薪酬總額方面，分別預留了多少撥款？
- (b) 在 2010-11 年度，有關財政司司長政治助理的薪酬總額方面，預留了多少撥款？
- (c) 在 2010-11 年度，填補政務司司長政治助理職位空缺的預留撥款金額為多少？

提問人： 劉慧卿議員

答覆：

在 2010-11 年度，預留作政務司司長、財政司司長及財政司司長政治助理薪酬的撥款分別為 375 萬元、363 萬元及 152 萬元。

在 2010-11 年度，預留作填補政務司司長政治助理職位空缺的撥款為 186 萬元。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明  
職銜： 行政署長  
日期： 17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO025

問題編號

2832

管制人員的答覆

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： 000 運作開支

綱領： (3) 政務司司長辦公室 — 行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

- (a) 就僱用服務和專業費用的開支上，2008-09、2009-10 和 2010-11 年度有關實際、修訂預算和預算開支分別為何？
- (b) 有關僱用服務和專業服務，有關開支的明細項目分別為何？

提問人： 劉慧卿議員

答覆：

有關僱用服務和專業費用，2008-09 年度的實際開支、2009-10 年度的修訂預算和 2010-11 年度的預算開支分別為 9,970 萬元、1.075 億元和 1.193 億元。詳細分項數字如下：

	2008-09 年度 實際 (百萬元)	2009-10 年度 修訂 (百萬元)	2010-11 年度 預算 (百萬元)
顧問	22.923	23.186	35.136
樓宇管理相關服務	11.483	13.205	16.409
其他僱用服務和專業費用	65.315	71.103	67.720
合計：	99.721	107.494	119.265

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： 17.3.2010 \_\_\_\_\_

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO026

問題編號

2833

管制人員的答覆

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：

綱領： (3) 政務司司長辦公室 - 行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

在分目 000 上，2009-10 年度分別為政務司司長辦公室及財政司司長辦公室購置及更換了哪些小型機器、車輛及設備，當中名稱及開支分別為何？而在 2010-11 年度預算會購置及更換的小型機器、車輛及設備的名稱及開支分別又為何？

提問人： 劉慧卿議員

答覆：

2009-10 及 2010-11 年度在分目 661 小型機器、車輛及設備(整體撥款)項下支付的開支項目如下：

2009-10

- |     |                            |           |
|-----|----------------------------|-----------|
| (1) | 為香港國際機場政府貴賓室 2 部自動電梯進行改善工程 | 705,000 元 |
| (2) | 更換美利大廈洗手間及機房 4 部中央抽氣扇      | 766,000 元 |

2010-11

- |     |                   |           |
|-----|-------------------|-----------|
| (1) | 更換 1823 電話中心的空調設備 | 696,000 元 |
|-----|-------------------|-----------|

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

17.3.2010

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO027

問題編號

2984

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

效率促進組 2010-11 年度的撥款為 137,500,000 元，較 2009-10 年度修訂預算減少 0.7%。然而，根據 2010-11 年度需要特別留意的事項所載，效率促進組將開展新項目，包括為 1823 熱線服務作出長遠的財政及其他架構安排；試行策略性綜合企業資訊管理系統以支援本身運作，並從中汲取經驗；通過「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。就此，這些新項目的撥款詳情為何？現有服務的質素會否因為 2010-11 年度的預算減少而受影響？會否採取措施，保證服務質素？

提問人：石禮謙議員

答覆：

2010-11 年度的撥款減少，主要是由於二〇〇九年薪酬調整的整年效應所致。效率促進組其他服務所獲的撥款並沒有減少，因此現有服務的質素不會因預算減少而受影響。

各項新項目的撥款詳情如下：

- (a) 1823 電話中心已運作超過 8 年，現在是時候總結經驗，確定服務應如何繼續發展，以及最適合電話中心未來運作的財政及架構安排。這項工作會由內部人員負責，預計在 2010-11 年度不會引致額外開支。
- (b) 策略性的綜合企業資訊管理系統在 2010-11 年的預算開支約為 900 萬元，金額由政府資訊科技總監辦公室資助。
- (c) 「以用家為本設計」方法旨在為公共服務使用者提供更佳服務。效率促進組會調派內部顧問(管理參議主任)協助委託部門訂定和進行「以用家為本設計」的項目。部門亦，可委託服務設計人員和外間管理顧問進行「以用家為本的設計」工作，費用須在部門各自的開支總目項下撥款支付。青少年入門網站會由效率促進組內部顧問(管理參議主任)支援，預計不會引致額外開支。

- (d) 當政策局和部門認為有機會以新合作安排提升服務質素時，效率促進組樂於提供協助。效率促進組會繼續利用現有資源支援尋求協助的政策局和部門，協助他們評估合作機會，以及研究合作方案。

為維持優質服務，效率促進組有一套嚴謹的培訓及發展計劃，確保員工的技能與時並進。我們會先制訂清晰的計劃綱要，並徵得委託部門同意後，才展開工作。在計劃進行期間和結束時，我們會徵詢及檢討委託部門的意見。我們日後會繼續沿用上述措施。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： 17.3.2010 \_\_\_\_\_

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

CSO028

問題編號

3026

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室 分目：  
及財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

分目 000 運作開支 522,050,000 元的撥款下的委員會成員酬金由 1999-2000 年度的 940,000 元暴升至 2010-11 年度的 2,230,000 元，原因為何？請以列表方式詳列在此委員會成員酬金分目下過往 10 年各分目的實際開支。

提問人： 吳靄儀議員

答覆：

分目 000 運作開支項下的委員會成員酬金撥款，由 1999-2000 年度的 94 萬元增至 2010-11 年度的 223 萬元，主要原因是當局先後在 2001 年及 2005 年委任了一名退休法官和數名執業大律師，擔任行政上訴委員會主席和副主席，以應付委員會日益增加的工作量。為肯定他們對行政上訴委員會的專業貢獻和長時間的付出，當局安排向他們發放每年聘用費和成員酬金。

總目 142 分目 000 運作開支「委員會成員酬金」項下只有一個開支分目。委員會成員酬金在過去十年的實際開支如下：

年度	實際開支 (元)
1999-2000	940,000
2000-2001	732,000
2001-2002	826,256
2002-2003	1,262,150
2003-2004	1,438,617
2004-2005	1,405,852

年度	實際開支 (元)
2005-2006	1,399,304
2006-2007	1,983,823
2007-2008	1,982,787
2008-2009	1,846,343

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 麥綺明 \_\_\_\_\_  
職銜： 行政署長 \_\_\_\_\_  
日期： 17.3.2010 \_\_\_\_\_