

二零一四年十一月十七日會議
討論文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會 公務員優質服務獎勵計劃及其他公務員嘉獎計劃

目的

本文件旨在向委員簡介公務員優質服務獎勵計劃及其他三個公務員嘉獎計劃。

背景

2. 政府一向致力確保公務員表現良好，恪守崇高的操守標準。維持一支廉潔有效、精益求精的公務員隊伍，對香港的持續穩定和繁榮有重要作用。我們認為一個公平的嘉獎制度可激勵士氣，令公務員積極求進、保持傑出表現，致力提供優質的服務以切合市民不斷提高的期望。

3. 為嘉獎公務員而設的計劃共有四項。公務員優質服務獎勵計劃，旨在表揚以部門／團隊為單位的成就，其餘三項嘉獎計劃則是嘉許個別公務員的優秀表現。下文逐一簡述這些計劃。

(I) 公務員優質服務獎勵計劃

4. 公務員事務局自一九九九年每兩年舉辦公務員優質服務獎勵計劃。獎勵計劃的目的，是表揚努力提供卓越服務的部門和團隊；推廣公務員以客為本的文化；及激勵其他部門和公務員以獲獎部門和團隊為典範，不斷提升公共服務質素，精益求精。

5. 二零一五年公務員優質服務獎勵計劃已經展開。我們已於二零一四年十一月公布獎勵計劃詳情，邀請所有局／部門參與。計劃的獎項分為以下三類：

- 「部門合作獎」：表揚部門之間攜手合作，協力為市民提供優質服務；
- 「部門獎」：包括「精進服務獎」，以表揚局／部門在持續提升服務方面的優秀表現，和「最佳公眾形象獎」；以及
- 「隊伍獎」：包括「一般公共服務獎」、「專門服務獎」、「監管／執行服務獎」、「危機／突發事件支援服務獎」和「內部支援服務獎」。

公眾參與

6. 二零一五年獎勵計劃依然注重私營機構、公眾和社區領袖參與評選過程。

7. 「部門合作獎」、「部門精進服務獎」和「隊伍獎」須經過兩個階段嚴格的評選過程。我們會邀請不同服務行業的資深從業員擔任評選小組成員，負責第一階段評審工作，包括篩選參賽書和與參賽的部門和隊伍代表會面。私營機構從業員的參與，使評審程序更客觀，在訂定評審準則時亦可參考私營機構的經驗，同時有助推動政府與私營機構就優質顧客服務和有關標準的交流。評選小組成員會選出入圍隊伍，參加二零一五年六月進行的最後評審，並選出優異獎、「特別嘉許(創新意念)獎」、「特別嘉許(誠信管理)獎」和「特別嘉許(積極回應)獎」(此特別嘉許獎在二零一五年新增設)的得主。

8. 我們會邀請立法會議員、區議員、專業團體代表、中央評議會職方成員和公務員事務局的高層人員擔任最後評審團成員。評審團會進行第二階段審評，入選的部門和隊伍會作出簡報和回答評審團的提問。評審團會按入選者的表現，決定金、銀、銅獎誰屬。

9. 至於「最佳公眾形象獎」，我們會邀請以隨機抽樣方式抽選的市民、全體立法會議員及區議員參加投票，選出最佳公眾形象的部門，得票最高的三個部門會分別獲頒金、銀、銅獎。

宣傳及推廣

10. 為表示對優質服務的重視，表揚各得獎部門和隊伍在提供服務方面的卓越表現，並讓公眾知悉這些成功例子，我們會在二零一五年九月假香港會議展覽中心舉行二零一五年公務員優質服務獎勵計劃頒獎典禮。此外，獎勵計劃所頒發的獎項將會記錄在有關公務員的個人檔案內，以表揚他們對所屬部門或隊伍得獎的貢獻。

11. 為激勵其他部門和公務員以得獎者為典範，我們會舉辦多場研討會，邀請獲獎部門和隊伍與其他部門及公務員分享經驗和心得。此外，我們會把得獎者的成功要訣編成課程教材和自學套件，讓公務員參考。

12. 為了讓市民對得獎部門和隊伍的傑出表現有更多認識，香港電台將製作一輯一小時的電視節目，在電視播放，我們亦會在三份報章刊登特刊。我們也會製作一系列短片，記錄公務員鮮為人知、在背後盡心竭力服務市民的一面。短片將通過不同的渠道播放，包括政府場地的公眾等候處、政府網站和其他社交媒體(例如 Youtube)，以加深公眾對公務員工作的認識。我們亦會安排講座和參觀活動，讓學校和不同的社區團體認識政府的優質服務。

(II) 香港特別行政區授勳及嘉獎制度

13. 這是一項適用於全港市民的嘉許制度，嘉許對象並不限於公務員。每年都會有公眾人士和公職人員(包括公務員)獲提名接受各類勳章或嘉獎，以表揚他們對香港和公共及社區服務的貢獻。獲提名接受各類嘉獎(例如紫荊勳章、英勇勳章、紀律部隊¹及廉政公署獎章、榮譽勳章和行政長官獎狀)的人士，經由成員包括政府官員、行政會議成員和傑出的社會領袖的授勳及非官守太平紳士遴選委員會推薦，最後由行政長官批准。過去五年，每年平均約有 120 名公務員獲得嘉獎，當中獲頒授行政長官公共服務獎狀的約有 40 人，獲頒授各類紀律部隊獎章的約有 50 人。當局每年都會發表全份授勳

¹ 紀律部隊獎章乃頒授予警務處、消防處、入境事務處、海關、懲教署及政府飛行服務隊共六個主要紀律部隊人員。

及嘉獎名單。頒授儀式每年在禮賓府舉行，由行政長官向各獲嘉獎者頒授獎項，獲嘉獎人士可邀請嘉賓到場觀禮。

(III) 公務員事務局局長嘉許狀計劃

14. 透過此專為嘉許公務人員而設的計劃，每年公務員事務局局長都會代表政府，從公務員體系中甄選工作表現持續優秀的人員，加以表揚。根據計劃，獲嘉許人員必須至少連續五年工作表現優秀，才符合資格獲得表揚。每年目標名額 80 個，但可因應特別值得嘉許的人員數目而予以放寬。提名由常任秘書長和部門／職系首長提出，經成員包括公務員事務局代表，以及數名局／職系代表的獎勵計劃委員會推薦，最後由公務員事務局局長選出獲嘉許的人員。

15. 嘉許狀由公務員事務局局長頒發，頒發典禮一年舉行一次，到場觀禮的人士包括獲得嘉許的人員所邀請出席的嘉賓，以及各局／部門的代表。所有獲得嘉許的人員都會獲頒發嘉許狀和金針。如他們服務滿 20 年或以上，而之前又從未獲政府資助出外旅遊，則可獲得旅行獎勵。當中已婚者如與配偶同行，則其配偶亦可獲得旅行獎勵。嘉許狀會記錄在獲嘉許人員的個人檔案內，以表揚他們的卓越表現。二零一四年，共有來自 33 個局／部門的 81 名獲嘉許人員。

16. 我們會邀請傳媒採訪典禮的情況，並安排部分獲嘉許人員接受傳媒訪問。此外，我們會透過不同的內部溝通渠道，如公務員通訊和部門內部通訊，表揚獲嘉許人員的優秀表現。

(IV) 嘉獎信計劃

17. 此計劃是由各局／部門自行統籌。根據計劃，常任秘書長和部門首長可向下列人員頒發嘉獎信：至少連續三年工作表現優秀的人員；或在提高所屬的局／部門的工作效率或提升其形象方面作出卓越貢獻的人員；或其傑出表現或英勇行為值得高度表揚的人員。提名全年均可提出，評審工作則由各局／部門自行成立的嘉獎委員會負責，並由首長級人員擔任主席。如同公務員事務局局長嘉許狀計劃的做法，嘉獎信同樣會記錄在有關人員的個人檔案內。在過去五年，每年平均約有 1 900 名公務人員獲頒發嘉獎信。

結論

18. 嘉許計劃是表揚良好表現、提高員工士氣，以及鼓勵員工提供更優質公共服務的有效管理工具。我們會繼續善用這些計劃。

19. 請委員省覽本文件的內容。

公務員事務局
二零一四年十一月