

效促組

康文署

物流署

勞工處

未來10年「重頭戲」 新科技企管迎挑戰

前景 香港文匯報訊(記者 聶曉輝)市民需求不斷轉變,繁複的公務員體系也在推行各項改革,故效率促進組的工作着眼於了解並滿足市民需要,以及協助公營部門攜手合作,提供更具成效的公共服務。蘇啓龍指出,「效率促進組未來10年其中一項主要工作是透過開展企業資訊管理策略研究,倡導電子檔案管理、知識管理及業務流程共享的應用,以應對多項挑戰。」

支援扶貧會 推社會創新

效率促進組主要工作包括在公營部門進行工序重整;協助各政府部門架構重組以改善運作;研究在合適範疇應用新科技以提升效率;協助各部門衡量服務表現;為扶貧委員會提供支援,在社區及公營部門推動社會創新;以及協助公營部門提升公共服務質素並提高成本效益。

盼推搜尋器方便如 Google

蘇啓龍指出,公營部門須面對公務員退休潮,故良好的知識共享與管理有助經驗及知識傳承,「新一代公務員期望有如谷歌(Google)搜尋器方便的工具,方便團隊協作,例如只需點擊按鍵,便能檢索資料及檔案。因此,妥善可靠的檔案管理系統不可或缺,我們必須確保在電子化的工作環境中有此重要一環。」

擬業務流程知識檔案管理結合

效率促進組現正與政府資訊科技總監辦公室與政府檔案處緊密合作,推展企業資訊管理計劃以支援新的檔案管理服務及制定檔案管理標準。蘇啓龍表示,效率促進組自2010年起,試行把業務流程與知識管理與檔案管理結合,並建設世界級檔案管理系統供部門使用,以促進部門內以至跨部門的協作,從而提升公務員工作效能,「假以時日,計劃有助騰出原本負責檔案管理的後勤人手,直接服務市民。」

他指效率促進組將繼續探討如何協助各個為低收入家庭提供支援的部門,透過共用服務處理查詢與申請個案,進行入息審查,以及向審批當局作出建議。他認為,此舉不僅節省時間與成本,亦可改善市民獲得服務時的體驗,同時能協助政策制定者評估各項計劃的成效。

他又表示,效率促進組工作涵蓋多方面事務,廣開新猷,「我們較以往更注重以用家為本的設計思維,協助客戶改善服務,並推行改良資訊科技系統的方法,務求更切合公務員團隊的工作需要。」

蘇啓龍指出,效率促進組會招募並培育具備各種經驗的人才,通過創新手法推動公共服務改革,與時並進,以滿足不斷轉變的社會需求。

年接400萬來電 詳作分析助政府部門改善服務

創新理念運作1823 效促組「用家為本」

部門 相信不少市民都曾有致電1823查詢的經歷,但可知道負責運作1823的,是一個名為「效率促進組」的部門?成立於1992年的效率促進組,當初只擔當政府智囊角色,為公營部門的改革出謀獻策,今天已發展成為一個工作單位,負責為各政策局及部門提供優質的管理顧問服務,發掘改善政府服務的機會,並為各部門試行新服務模式及用家為本的服務。早前出版的《公務員通訊》便訪問了效率促進組專員蘇啓龍,由他向大眾介紹創新的公共服務思維及計劃。

記者 聶曉輝



蘇啓龍指出,效率是政府追求的目標,而效率促進組則負責推動各部門達效率促進組目標。

蘇啓龍接受《公務員通訊》訪問時指出,當局於2001年以試行性質設立1823聯絡中心,最初只有5個部門參與。時至今日,市民只需撥電1823,便能查詢22個部門的一般資料,以及就各項政府服務提出建議和投訴。1823亦提供網上及支援流動裝置的渠道,方便市民自行搜尋資料或向政府舉報問題,「Tellme@1823」應用程式更曾在比賽中獲獎。

知識庫資料涵蓋逾700主題

蘇啓龍指出,1823每年接聽約400萬次來電,當中查詢資料的約佔84%,其餘則為投訴個案。處理查詢方面,1823的目標是讓接聽電話的員工利用電子知識庫直接答覆來電者,而毋須將問題轉介部門。他說:「知識庫備存的資料涵蓋逾700個主題,並會因應部門提供的新資料及市民的新查詢不時更新。」他又謂,1823一直努力不懈,改善服務,去年11月我們更直接解答了98.5%的電話查詢,毋須轉介相關部門。

處理來電快 市民滿意高

效率是政府追求的目標,而「效率促進組」則負責推動各部門達標。

1823去年接獲的400萬次來電中,在12秒內接聽的百分比為67%,平均處理來電所需時間為7分30秒;市民的滿意程度則高達4.4分(5分為滿分)。事實上,現時1823聯絡中心發揮著雙重功能——既為市民提供一站式服務,處理查詢及投訴;也為政府提供途徑,以掌握市民的需要。

「我們可以分析來電種類,了解市民所需及部門的表現,並看出當中的變化,然後再編製管理報告供部門參考,列舉部門表現出色的範疇亦指出有待改善之處,再提供意見。」蘇啓龍表示,在該項工作上觀察到一些有趣的成果,尤以他們開始向部門收取服務費用後更明顯。

助學資助整理津貼訊息省成本

他舉例指出,學生資助辦事處(現已更名為在職家庭及學生資助事務處)約於每年8月至9月以書面通知受助家庭所獲得的教育相關津貼,「以往每逢這段時間,聯絡中心一天接聽的有關來電可多達2.7萬次,主要是查詢發放津貼的時間。」「效率促進組」於是與學資處商議,協助該處重新整理發給受助人的訊息。



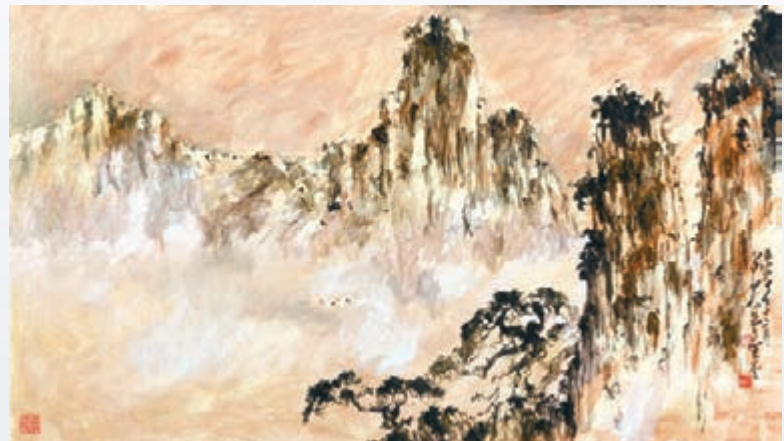
1823提供二十四小時一站式服務。效率促進組供圖

結果,聯絡中心去年在第一天只接到5,600次有關來電,數目較以往大減,學資處因而能節省開支,「家長毋須查詢,聯絡中心又可騰出人手提供其他服務,正好說明我們與部門如何合作減省成本。」蘇啓龍續說:「與其擴充1823的人手以處理更多來電,倒不如從源頭著手,確保資訊及表格清晰易明,市民便毋須查詢。我常常跟同事說,我們的目標是再沒有來電查詢。」

「時間遊人」展覽 穿梭過去現在未來



主禮嘉賓參觀展覽。



周俊輝繪畫作品《暮色連空遠》。



曾章成的《嬰戲人間》為陶瓷創作注入活力。



李慧嫻陶藝作品《雜技》。



林東鵬作品《文物二十三號(文化博物館)》。

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)香港文化博物館由上週六起至9月28日舉行「時間遊人」展覽,帶領觀眾穿梭不同時空,一同遊歷由18位當代藝術家重新塑造的過去,帶給觀眾嶄新的參觀體驗。康文署副署長吳志華日前在展覽開幕典禮上致辭時表示,歷史並非純粹是過去的事情,而是與今天的事、今天的人,有著千絲萬縷的關係。

康文署:港藝術家與歷史對話

吳志華指出,博物館的意義與角色,不應只限於展示藏品、傳播知識,更幫助觀眾了解歷史文化,探索歷史與自己

的關係,促成觀眾與歷史之間對話,觀眾可善用博物館這個寶庫,從藏品了解過去、觀照現在,並遙望未來。他說:「香港文化博物館一向致力傳承香港的歷史、文化及藝術,透過不同形式、不同範疇的藏品,保存前人生活的點點滴滴,是次舉行的『時間遊人』展覽,正是本地藝術家與歷史的對話及對文化的傳承。」

藏品獲啟發 現代手法演繹傳統

是次展覽中,參展的18位藝術家從文化博物館常設展廳的藏品中獲得啟發,善用各種藝術媒介,包括繪畫、陶藝、

產品設計、時裝設計、新媒體、音樂、雕塑、攝影、裝置藝術、混合媒介等,創作融合傳統與新意念的作品,以現代手法重新演繹傳統。

作品展現本地獨特的藝術風格,將於文化博物館多個常設展廳中,包括新界文物館、粵劇文物館、徐展堂中國藝術館及一、二樓迴廊等不同位置展示。觀眾猶如登上時間列車,穿梭於不同時空,與歷史對話。旅程中,他們將看到中國歷代境況、香港時代的改變;遇到自信豐潤的時尚女性、努力不懈的革命志士、胸懷壯闊的文人雅士;更可欣賞傳統表演、精巧工藝和動人故事。

公告欄

「指尖上的圖書館」獲資訊科技獎

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)由康文署香港公共圖書館推出的電子服務項目「指尖上的圖書館」(包括電子資源服務和流動應用程式),榮獲2015香港資訊及通訊科技獎——最佳生活時尚(學習、生活)金獎。該獎項由政府資訊科技總監辦公室策劃,並由10個香港業界組織及專業團體主辦,獎項甄選準則包括資訊及通訊科技的創新與創意、功能、市場潛力及表現、裨益及影響、品質等。

體現「無牆圖書館」概念

「指尖上的圖書館」提供的電子服務包括「我的圖書館」及「多媒體資訊」兩個流動應

用程式,以及圖書館網站上的「電子資源專頁」,讓市民隨時隨地享用圖書館服務及數碼館藏,滿足市民對知識、資訊、自學進修及善用餘暇的需求,並體現「無牆圖書館」概念。

「我的圖書館」和「多媒體資訊」流動應用程式具備多種實用功能,讀者可透過前者登入個人賬戶;搜尋、預約及借閱圖書館資料,以及善用全球定位系統功能尋找就近圖書館位置等。後者則可搜尋「多媒體資訊系統」內逾20個不同主題的數碼館藏、逾250萬頁數碼化資料。市民可於Google Play或App Store免費下載上述兩個流動應用程式。



「指尖上的圖書館」榮獲2015香港資訊及通訊科技獎——最佳生活時尚(學習、生活)金獎。

至於圖書館網站「電子資源專頁」亦提供逾60個電子資料庫、20萬項電子書、100萬首不同風格的音樂錄音、有聲書等。用家只需要用手指輕觸電話或平板電腦屏幕,就可跨越時空獲取天下知識,盡享網上圖書館服務的便捷。

投標書交物流署 政總暫不接收

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)由於添馬政府總部大樓實施特別進出安排,在大樓東翼地下的政府總部投標箱暫時不接收投標書。所有原應放入政府總部投標箱的投標書,須轉放入位於北角渣華道333號北角政府合署地下的政府物流服務署投標箱內,直至另行通知。

投標人士請預先了解前往政府物流服務署投標箱的路線,並預留足夠時間,以便在有關招標項目的截標時間前,把投標書放入政府物流服務署投標箱內。逾期遞交的投標書將不受理。如有查詢,可於周一至周五上午9時至下午6時(公眾假期除外)致電:2810 2497或2231 5288。

勞處兩講座 倡運動護聽覺

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)勞工處於今日下午3時,在屯門大會堂演講室(一)舉辦「勤運動 工作醒」講座,由勞工處職業健康護士向市民介紹運動的好處,並示範可以在工作間進行的運動。此外,勞工處將於本週四下午3時,在香港太空館演講廳舉辦

「工作噪音與預防聽覺受損」講座,由勞工處職業環境衛生師、職業健康護士、職業性失聰補償管理局營運監督講解《工廠及工業經營(工作噪音)規例》及職業性失聰補償計劃,並介紹工作中噪音對健康的損害及預防措施。