

書面質詢

高天賜議員

政府部門內部電子政務發展滯後，造成公務人員工作量大幅增加以及身心健康受到嚴重影響的問題

自從特區政府在《二零一三年財政年度施政報告》中首次提出「規劃電子政務，推進發展應用」，截至目前為止已經近十年時間。然而，電子政務發展至今，依然局部存在發展滯後、冗官冗政的情況，例如，政府部門內部「無紙作業」進展緩慢導致大量紙張資源浪費、管理出現嚴重問題而導致行政效率低下等諸多問題。儘管在過去多年來，我們多次向政府反映這些問題的存在，但至今仍未能得到任何改善。在沒有提升行政效率及簡化行政程序之餘，這些維持多年的問題亦造成公務人員工作量大幅增加，更令他們的健康狀況受到嚴重影響。

不久之前，我們辦事處接獲無數公務人員的投訴，指出部門內部的電子政務發展滯後，行政效率不增反降的情況愈加嚴重。意見反映，現時多個部門內部「無紙作業」程度低下，在製作建議書、報告書、標書等文件時紙張浪費的現象愈演愈烈。需指出的是，回顧過去，我們亦曾多次向政府反映部門內部「無紙作業」普及程度滯後的情況，但至今為止仍未能得到任何改善和提升，從而造成公務員的投訴數量不斷增加。

意見指出，以社會文化司屬下的體育資助申請處理流程為例，在處理社會團體提交的資助申請文件（由數十張至過百張紙不等），通常包括信函、表格、活動計劃、章程、日程、內容、人員名單（包括履歷、證件等個人資料）、費用預算（如交通、食宿、制服、宣傳、場地佈置、攝影、清潔、保安、器材等等的報價單文件）。而最慘的是，公務人員在編製建議書和報告書時，被迫將上述相關文件重複錄入電腦並編撰在報告書內，造成紙張無故浪費以及行政程序繁瑣耗時的情況。

這些公務人員補充，特區回歸至今已經二十四年，一直以來編製建議書或報告書使用的紙張數量平均為二至三張紙，大約一千逾字左右；直至近年以來，編製建議書或報告書的紙張使用量倍增至十五至二十張，平均字數超過一萬逾，量大如論文，但實質上是被「罰抄」。並且，這些文件還需要經歷反復修改，造成冗工冗政之餘，亦引發了行政效率倒退的情況。

這種重複度高、效率低下的工作安排，除造成紙張的浪費之外，亦造成公務人員工作量大幅增加，導致他們每日需超時工作，假期亦無法休息，甚至假期在家中仍需要不斷趕工作，甚至需工作到凌晨三至四時，這種狀況嚴重影響了公務人員的身心健康。

上述公務人員反映，由於工作量的大幅增加，相關部門的技術人員、主管及領導甚至患上各種慢性病徵，例如，頭痛、頭暈、失眠、發惡夢、疲倦、胃痛及衰老加速等；而情緒方面的病徵則有煩躁、緊張、憂慮、情緒低落、嚴重者甚至出現自殺念頭等等。他們亦指出，公務人員在下班及休假中還需要抽身工作，不僅對公務人員的身心健康造成影響，亦間接對他們的家庭幸福感造成負面影響，長遠而言將導致各種家庭問題產生，例如，家庭糾紛、親情疏離甚至家庭關係破裂等等。

需補充的是，本人過去多年來曾多次就「電子政務發展」、「無紙作業」提出書面質詢和口頭質詢，亦曾多次在立法會大會上就該情況提問和發言，強調在政府部門內部實施「無紙作業」及推動「電子政務發展」的重要性。遺憾的是，這些建議未能得到當局重視，造成公務人員的投訴與日俱增、士氣低落。

現時，諸多現代國家在處理文件時均選擇將文件電子化後，通過電子簽名的方式經由互聯網傳送，以達到節省資源及環境保護的目的。以新加坡的法院運作為例，通過採取一系列的行政措施，成功推動了法院運作的全面電子化。2019年，新加坡法院被世界銀行評選為全球效率最高的法院；2022年，新加坡在聯合國的《電子政務調查<2022年在電子政務發展方面領先的國家>》中位列全球第十二位。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求適時給予清晰、準確、連貫和完整的回覆：

一、如上所述，體育局所處理社會團體提交的資助申請文件（由數十張至過百張紙不等），通常包括信函、表格、活動計劃、章程、日程、內容、人員名單（包括履歷、證件等個人資料）、費用預算（如交通、食宿、制服、宣傳、場地佈置、攝影、清潔、保安、器材等等的報價單文件）。而最慘的是，公務人員在編製建議書和報告書時，被迫將上述相關文件重複錄入電腦並編撰在報告書內，造成紙張無故浪費以及行政程序繁瑣耗時的情況。針對這種嚴重的問題，特區政府如何提升管理質素，

採取具體和實質性的措施撤銷上述「重複罰抄」的規定；並且，特區政府有何具體詳細的短中期規劃以及時間表，全面徹底落實各個政府部門內部的無紙化作業，以節省紙張資源、減少碳排放並提升公共行政效率？

二、特區政府多次在公開場合強調，公務人員是特區政府的重要支柱。對於上述的公務人員肩負過量工作內容而被迫需經常性超時工作的情況，政府如何通過統一性的指引或其他行政措施，解決現時多個部門內人員需超負荷和超時工作的現狀，以實質性的措施減輕公務人員的沉重工作壓力；並且，對於在工作以外的休息時間，公務人員仍需隨時候命，甚至在家中處理上級經由WhatsApp、微信等平台傳達的工作，特區政府將如何計算這些超時工作的補償？

三、如前所述，公務人員因超負荷工作而引發各種慢性病徵的情況，例如，頭痛、頭暈、失眠、發惡夢、疲倦、胃痛及衰老加速等；而情緒方面的病徵則有煩躁、緊張、憂慮、情緒低落、嚴重者甚至出現自殺念頭等等。針對這種情況，特區政府將採取何種具體措施，為這些肩負沉重工作而患上各種慢性病症的公務人員提供體檢和醫療服務，以實質性的措施保障他們的身心健康？