

2011年勞工事務局服務承諾工作報告

服務項目	等候或回覆時間	目標比率	服務實現比率					
			1月	2月	3月	4月	5月	6月
就業廳 (DE)								
1 電話諮詢求職和 / 或招聘手續	即時回覆	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2 親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3 求職登記 ^(A)	20分鐘內接待 ⁽¹⁾⁽⁵⁾	95% ⁽¹⁰⁾	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4 招聘登記	即時接待	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5 發出申請社保津貼之各項聲明書	3個工作天內 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
勞動監察廳 (DIT)								
6 勞資問題諮詢 ^(B)	15分鐘內接待 ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	96.15%	97.15%	97.84%	92.47%	99.39%	98.35%
7 勞資問題諮詢電話 – 28400333 錄音服務 ^(C)	2個工作天內回覆 ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8 在諮詢服務中提出投訴的人士均會獲發「投訴回條」	即時發出	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9 舉報或投訴 ^(B)	20分鐘內接待 ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	95.95%	97.76%	100.00%	92.68%	99.65%	99.65%
10 於首次作出涉及勞動範疇之投訴登記後10個工作天內，將透過郵寄書面通知投訴人有關負責其個案的督察姓名	10個工作天內	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11 不論卷宗送交法院與否，又或投訴因理據不足而被歸檔，有關的投訴人和企業均會接到通知	10個工作天內	95%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
12 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人	15個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13 通知投訴人領取補償的項目	15個工作天內 ⁽⁴⁾	95%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%
14 作出涉及勞動範疇的投訴後的5個工作天內，投訴人可透過電話(28400333)諮詢或聯絡到跟進投訴個案之督察	5個工作天內	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
職業培訓廳 (DFP)								
15 電話諮詢	即時回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16 親臨諮詢課程	20分鐘內接待 ⁽⁵⁾	95%	99.90%	100.00%	99.91%	100.00%	98.54%	98.48%
17 輪候報名	15分鐘內接待 ⁽⁵⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18 辦理報名手續	5分鐘內完成 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19 發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20 書面查詢職業培訓課程的資料	10個工作天	95%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21 公佈職業培訓課程錄取名單 ^(D)	10個工作天內 ⁽⁶⁾	95%	100.00%	100.00%	-	-	100.00%	100.00%
22 對非牟利團體之申辦培訓課程計劃發表意見	10個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
23 安排團體預約參觀職業培訓廳	7個工作天內	95%	-	100.00%	-	-	-	-
24 安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	95%	-	-	-	-	-	-
25 電子化報讀職業培訓課程(電郵或傳真) ^(E)	下一個工作天內 ⁽⁸⁾⁽⁹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
職業安全健康廳 (DSSO)								
26 親臨查詢「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
27 報讀「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待 ⁽⁷⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
28 發出「建造業職安卡」上課通知書	15分鐘內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
29 親臨諮詢職業安全健康意見	15分鐘內接待 ⁽¹⁰⁾	95%	-	-	-	-	-	-
30 書面諮詢職業安全健康意見	15個工作天內回覆 ⁽¹⁰⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
31 書面申請作職業健康身體檢查	10個工作天內回覆	90%	-	-	-	-	-	100.00%

資料來源：勞工事務局 - 優化服務小組

2011年勞工事務局服務承諾工作報告

服務項目	等候或回覆時間	目標比率	服務實現比率					
			7月	8月	9月	10月	11月	12月
就業廳 (DE)								
1 電話諮詢求職和 / 或招聘手續	即時回覆	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2 親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3 求職登記 ^(A)	20分鐘內接待 ⁽¹⁾⁽⁵⁾	95% ⁽¹⁰⁾	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4 招聘登記	即時接待	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5 發出申請社保津貼之各項聲明書	3個工作天內 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
勞動監察廳 (DIT)								
6 勞資問題諮詢 ^(B)	15分鐘內接待 ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	98.67%	99.80%	99.30%	98.42%	97.56%	96.79%
7 勞資問題諮詢電話 – 28400333 錄音服務 ^(C)	2個工作天內回覆 ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8 在諮詢服務中提出投訴的人士均會獲發「投訴回條」	即時發出	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9 舉報或投訴 ^(B)	20分鐘內接待 ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	98.89%	99.17%	100.00%	99.14%	96.41%	98.22%
10 於首次作出涉及勞動範疇之投訴登記後10個工作天內，將透過郵寄書面通知投訴人有關負責其個案的督察姓名	10個工作天內	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11 不論卷宗送交法院與否，又或投訴因理據不足而被歸檔，有關的投訴人和企業均會接到通知	10個工作天內	95%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
12 將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人	15個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13 通知投訴人領取補償的項目	15個工作天內 ⁽⁴⁾	95%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%
14 作出涉及勞動範疇的投訴後的5個工作天內，投訴人可透過電話(28400333)諮詢或聯絡到跟進投訴個案之督察	5個工作天內	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
職業培訓廳 (DFP)								
15 電話諮詢	即時回覆	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16 親臨諮詢課程	20分鐘內接待 ⁽⁵⁾	95%	99.43%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17 輪候報名	15分鐘內接待 ⁽⁵⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18 辦理報名手續	5分鐘內完成 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	99.66%	100.00%	100.00%	100.00%
19 發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20 書面查詢職業培訓課程的資料	10個工作天	95%	-	100.00%	100.00%	-	-	-
21 公佈職業培訓課程錄取名單 ^(D)	10個工作天內 ⁽⁶⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-
22 對非牟利團體之申辦培訓課程計劃發表意見	10個工作天內	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
23 安排團體預約參觀職業培訓廳	7個工作天內	95%	100.00%	-	-	-	-	-
24 安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	95%	-	-	-	-	-	-
25 電子化報讀職業培訓課程(電郵或傳真) ^(E)	下一個工作天內 ⁽⁸⁾⁽⁹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
職業安全健康廳 (DSSO)								
26 親臨查詢「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
27 報讀「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待 ⁽⁷⁾	90%	99.53%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
28 發出「建造業職安卡」上課通知書	15分鐘內	90%	99.53%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
29 親臨諮詢職業安全健康意見	15分鐘內接待 ⁽¹⁰⁾	95%	100.00%	-	-	-	-	-
30 書面諮詢職業安全健康意見	15個工作天內回覆 ⁽¹⁰⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
31 書面申請作職業健康身體檢查	10個工作天內回覆	90%	100.00%	-	100.00%	-	100.00%	-

資料來源：勞工事務局 - 優化服務小組

- (A) 遞交申請表時間：逢星期一至五，上午九時至中午十二時三十分，下午二時三十分至五時十五分(逢星期五至五時)
 - (B) 遞交申請表時間：逢星期一至五，上午九時至中午十二時三十分，下午二時三十分至四時四十五分
 - (B) 辦公時間：逢星期一至五，上午九時至下午一時，下午二時三十分至七時三十分
 - (C) 非辦公時間
 - (D) 錄取名單張貼於職業培訓廳內及透過電話聯絡
 - (E) 所適用於培訓課程類型: 學徒培訓、職業資格培訓、第二技能培訓計劃、中壯年人士就業輔助培訓計劃、進修培訓
-
- (1) 所述之時間是指申請人在齊備所需遞交之文件或資料的情況下
 - (2) 需要法律上研究或直接由一位法律顧問接待的情況除外
 - (3) 若要書面回覆，須多加五個工作天
 - (4) 知悉補償款項存入本局銀行戶口後十五個工作天內
 - (5) 由取籌時間開始計算
 - (6) 完成所有候選人面試的翌日起計算
 - (7) 以上之時間是指每位申請人在齊備所需遞交文件或資料及填妥報名表和選班後的情況，集體報讀另作安排
 - (8) 辦公或非辦公時間所提交之報讀申請，將於緊接之下一個工作天內回覆
 - (9) 以電子回條方式(電郵、傳真或手提電話短訊)回覆或確認有關報讀申請
 - (10) 經二零一一年修訂