

## 2004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
<b>就業拓展處 (DPE)</b>				
1	電話諮詢求職和 / 或招聘手續	即時回覆	90%	95.00%
2	親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	90%	99.98%
3	求職登記	20分鐘內接待	90%	99.97%
4	招聘登記	即時接待	90%	95.00%
5	發出申請社保津貼之各項聲明書	3個工作天內	90%	100.00%
<b>外地僱員處 (DTNR)</b>				
6	接收聘請外勞的各類申請	15分鐘內	90%	93.02%
7	電話查詢申請外勞之手續	即時回覆	95%	100.00%
8	親臨查詢申請外勞之手續	10分鐘內接待	90%	97.21%
9	以書面查詢申請外勞之手續	5個工作天內跟進有關個案， 並回覆申請人	90%	99.44%
<b>勞動監察廳 (DIT)</b>				
10	勞資問題諮詢	15分鐘內接待	80%	94.30%
11	勞資問題諮詢電話“338808”錄音服務	2個工作天內回覆	85%	-
12	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%	99.71%
<b>勞動監察廳 - 行政輔助科 (SAA-DIT)</b>				
13	通知投訴人有關負責其個案的督察姓名	10個工作天內	85%	98.93%
14	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	85%	99.25%
15	將法院對投訴個案的判決通知有關投訴人	15個工作天內	80%	99.78%
16	通知投訴人領取補償的款項	15個工作天內	90%	99.96%
<b>職業培訓廳 (DFP)</b>				
17	電話諮詢	即時回覆	95%	100.00%
18	親臨諮詢課程	20分鐘內接待	85%	99.67%
19	輪候報名	15分鐘內接待	85%	99.00%
20	辦理報名手續	5分鐘內完成	85%	96.79%
21	發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內	85%	100.00%
22	書面查詢	5個工作天內	90%	88.89%
23	公佈職業資格培訓課程錄取名單	10個工作天內	90%	100.00%
24	公佈學徒培訓錄取名單	每年8月份第2個星期	95%	-
25	安排團體預約參觀職業培訓廳	7個工作天內	90%	100.00%
26	安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	90%	100.00%
<b>職業安全健康廳 (DSSO)</b>				
27	親臨查詢「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	85%	100.00%
28	報讀「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	85%	98.81%
29	發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	85%	98.81%
30	親臨諮詢職業安全健康意見	20分鐘內接待	85%	100.00%
31	書面諮詢職業安全健康意見	20個工作日內回覆	80%	100.00%
32	書面申請作職業健康身體檢查	10個工作日內回覆	80%	100.00%
<b>投訴機制工作小組 (OPT)</b>				
33	投訴和異議的處理	30日內回覆	80%	98.57%

資料來源：勞工事務局 - 優化服務小組