

2005年服務承諾的履行情況

1. 本局對外的35項服務項目中，33項的服務實現比率均在所設定的目標比率之上，2項的服務實現比率不達標。
2. 檢討該2項服務承諾不達標的原因：「接收聘請外地僱員的各項申請」是由於某些月份的部分辦公日出現大量申請者遞交文件，核查文件及解釋需時所致，因而影響整體的表現；「書面查詢職業培訓課程的資料」因使用次數較少，若其中1次不達標，便造成不合格的情況。
3. 針對「書面查詢職業培訓課程的資料」不達標的情況所作出的檢討，負責人認為可更改回覆等候時間，並同意自2006年1月1日起由5個工作天更改為10個工作天。

2005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
就業廳 (DE)			
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% 99.97%
3	求職登記	20分鐘內接待	90% 99.98%
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%
6	接收聘請外地僱員的各項申請	15分鐘內	90% 85.71%
7	電話查詢申請外地僱員手續	即時回覆	95% 100.00%
8	親臨查詢申請外地僱員手續	10分鐘內接待	90% 92.68%
9	書面查詢申請外地僱員手續	5個工作天內跟進有關個案， 並回覆申請人	90% 95.20%
勞動監察廳 (DIT)			
10	勞資問題諮詢	15分鐘內接待	85% 98.17%
11	勞資問題諮詢電話“400333”錄音服務	2個工作天內回覆	90% 99.41%
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% 100.00%
13	舉報或投訴	20分鐘內接待	85% 97.73%
14	通知投訴人有關負責其個案的督察姓名	10個工作天內	90% 99.75%
15	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	90% 98.22%
16	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% 99.79%
17	通知投訴人領取補償的項目	15個工作天內	95% 99.98%
18	透過400333諮詢或聯絡跟進投訴個案之督察	5個工作天內	90% 99.14%
職業培訓廳 (DFP)			
19	電話諮詢	即時回覆	95% 100.00%
20	親臨諮詢課程	20分鐘內接待	90% 99.29%
21	輪候報名	15分鐘內接待	90% 99.03%
22	辦理報名手續	5分鐘內完成	90% 99.24%
23	發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內	90% 100.00%
24	書面查詢職業培訓課程的資料	5個工作天內	90% 66.67%
25	公佈職業培訓課程錄取名單	10個工作天內	90% 100.00%
26	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	85% 100.00%
27	安排團體預約參觀職業培訓廳	7個工作天內	90% 100.00%
28	安排學徒培訓宣傳講座	7個工作天內	90% 100.00%
職業安全健康廳 (DSSO)			
29	親臨查詢「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	90% 100.00%
30	報讀「建造業職安卡」課程	20分鐘內接待	85% 100.00%
31	發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	85% 100.00%
32	親臨諮詢職業安全健康意見	20分鐘內接待	90% 100.00%
33	書面諮詢職業安全健康意見	20個工作天內回覆	85% 100.00%
34	書面申請作職業健康身體檢查	10個工作天內回覆	85% 100.00%
組織及工作程序小組 (OPT)			
35	投訴和異議的處理	30天內回覆	80% 91.04%