

2006年服務承諾的履行情況

在35項服務承諾項目中，只有「接收聘請外地僱員的各項申請」之服務實現比率未達預期標準，其餘的均超越預期目標。「接收聘請外地僱員的各項申請」不達標的原因包括：1.申請者多集中於同一時段遞交文件，且當中不少對申請程序不甚了解，因而需用較長時間解釋程序及核對文件。2.申請者大多遞交較大量的勞動合同及勞工個人資料，因而需用較長時間核對及整理。基於上述兩點原因影響到整體表現，就此情況，本局將會增加人手及擴充地方以作改善。

另外，為改善服務素質，更好地服務市民，本局於2006年12月11日起，對外地僱員的輸入、續期、替換及承轉的申請只安排在早上的辦公時間內處理。而有關「15分鐘內接收聘請外地僱員的各項申請」及「10分鐘內接待親臨查詢申請外地僱員手續」兩項服務承諾由2006年12月份起中止實行。

2006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%	99.93%
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%	73.76%
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%	94.91%
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%	98.75%
勞動監察廳 (DIT)			
10 勞資問題諮詢	15分鐘內接待	85%	92.69%
11 勞資問題諮詢電話“400333”錄音服務	2個工作天內回覆	90%	100.00%
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%	92.06%
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%	100.00%
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%	98.90%
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%	100.00%
17 通知投訴人領取補償的項目	15個工作天內	95%	99.83%
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%	99.50%
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%	97.91%
21 輪候報名	15分鐘內接待	90%	97.77%
22 辦理報名手續	5分鐘內完成	90%	99.72%
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%	100.00%
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%	99.32%
31 發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	85%	99.41%
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%	93.57%