

## 2007年服務承諾計劃的履行情況

2007年11月29日，本局舉行2007年【公共行政改革路線圖】工作小組會議。透過會議對07年服務承諾計劃的執行情況進行了回顧及檢討。整體來說，07年本局的31項服務承諾項目的實現比率尚算理想(見下表)。當中關於勞動監察廳「20分鐘內接待舉報或投訴」及職業培訓廳「20分鐘內接待親臨諮詢課程」兩項服務指標不達標的情況：鑑於本局近月接收勞資關係投訴個案不斷上升而人手未能配合，引致「20分鐘內接待舉報或投訴」之服務指標多月未能達標，為此，經會議商討決定增加人手及增設接待室作改善配合；與此同時，為得以向市民及時反映現在本澳勞動市場的情況，以及本局服務之履行條件，故會議亦通過由08年1月1日開始把「20分鐘內接待舉報或投訴」及「15分鐘內接待勞資問題諮詢」此兩項服務的「目標比率」由85%下調至80%。至於「20分鐘內接待親臨諮詢課程」不達標的原因是由於12月期間輪候系統出現故障，影響了記錄時間；此外，亦因有個別市民於取籌後離開沒有辦理手續及取籌後才填寫報名表或出外影印身分證所致，由於12月該項服務指標的服務實現比率過低，故導致全年實現比率出現不達標的情況。

會議亦展望08年服務承諾計劃的工作內容，將會以服務承諾認可申請作為核心工作，並計劃先以本局現有的31項服務承諾項目提出認可申請。

2007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>就業廳 (DE)</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%	99.82%
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	95%	100.00%
<b>勞動監察廳 (DIT)</b>			
6 勞資問題諮詢	15分鐘內接待	85%	86.90%
7 勞資問題諮詢電話“28400333”錄音服務	2個工作天內回覆	90%	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%
9 舉報或投訴	20分鐘內接待	85%	83.70%
10 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%
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%
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%
13 通知投訴人領取補償的項目	15個工作天內	95%	99.80%
14 透過28400333諮詢或聯絡跟進投訴個案之督察	5個工作天內	90%	99.60%
<b>職業培訓廳 (DFP)</b>			
15 電話諮詢	即時回覆	95%	100.00%
16 親臨諮詢課程	20分鐘內接待	95%	90.50%
17 輪候報名	15分鐘內接待	95%	95.49%
18 辦理報名手續	5分鐘內完成	95%	99.84%
19 發出在學或曾就讀聲明書	7個工作天內	95%	100.00%
20 書面查詢職業培訓課程的資料	5個工作天內	95%	100.00%
21 公佈職業培訓課程錄取名單	10個工作天內	95%	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%
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%	沒有使用此項服務
<b>職業安全健康廳 (DSSO)</b>			
25 親臨查詢「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待	90%	100.00%
26 報讀「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待	85%	98.85%
27 發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	85%	98.85%
28 親臨諮詢職業安全健康意見	20分鐘內接待	95%	100.00%
29 書面諮詢職業安全健康意見	20個工作天內回覆	90%	100.00%
30 書面申請作職業健康身體檢查	10個工作天內回覆	90%	100.00%
<b>組織及工作程序小組 (OPT)</b>			
31 投訴和異議的處理	30天內回覆	85%	94.17%