

2008年服務承諾的履行情況

2008年11月25日，本局舉行2008年【公共行政改革路線圖】工作小組會議。透過會議對08年服務承諾的執行情況進行了回顧及檢討。整體來說，08年本局的31項服務承諾項目中，30項的「服務實現比率」全年平均均超越預期目標，而勞動監察廳其中一項服務“15分鐘內接待勞資問題諮詢”則未達到預期標準(見下表)。其箇中原因是鑑於《勞動關係法》自頒佈生效至今，親臨諮詢新法異常踴躍，且每一問題均需時作詳細解答，致使該項服務承諾項目未能達標，但全年仍有75%以上的勞資問題諮詢可於15分鐘內接待的服務實現比率。

本局現有的31項服務質量指標已通過服務承諾認可申請，至於09年服務承諾計劃，將會進行市民滿意度調查及就2010年進行的服務承諾認可申請複審作出預備工作，工作小組成員提議對改進服務承諾項目及提高「目標比率」達成共識。經小組成員磋商及負責人同意，擬自09年1月1日起將現時為85%的「目標比率」提升至90%、現時為90%的「目標比率」提升至95%。另外，職業培訓廳亦把其中一項服務“於下一個工作天內，回覆或確認以電子化方式(電郵或傳真)報讀職業培訓課程的申請”，新增至本局09年之「服務承諾計劃」項目內。

2008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%	99.85%
3 求職登記	20分鐘內接待	90%	99.82%
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%
勞動監察廳 (DIT)			
6 勞資問題諮詢	15分鐘內接待	80%	76.12%
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	80%	82.07%
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%
職業培訓廳 (DFP)			
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%	99.71%
17 輪候報名	15分鐘內接待	95%	100.00%
18 辦理報名手續	5分鐘內完成	95%	100.00%
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	10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%	100.00%
職業安全健康廳 (DSSO)			
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%	99.94%
27 發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	85%	99.94%
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%
組織及工作程序小組 (OPT)			
31 投訴和異議的處理	30天內回覆	85%	100.00%