

## 2009年服務承諾計劃的履行情況

2009年11月11日，本局舉行2009年【公共行政改革路線圖】工作小組第四次會議。透過會議對09年服務承諾計劃的執行情況進行了回顧及檢討。總結09年本局的32項服務承諾項目的全年平均「服務實現比率」均超越預期目標(見下表)；同時，亦按服務承諾認可申請時所訂定之工作目標，提升了多項質量指標的目標比率，包括：20分鐘內接待「親臨諮詢求職手續」由90%升至95%、15分鐘內接待「報讀『建造業職安卡』課程」由85%升至90%、20分鐘內「發出『建造業職安卡』上課通知書」由85%升至90%，以及30天內回覆「投訴和異議的處理」由85%升至90%。此外，本年亦就職業培訓廳所增加一項服務項目的質量指標：「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」成功取得認可資格。展望來年工作，將繼續監察各項指標的表現，並貫徹履行「服務承諾計劃」的各項要求，以順利通過服務承諾認可覆檢。

本局於2009年進行了第四次「市民滿意度評估調查」，受訪者就本局的“方便程度”及“環境設備”兩方面發表較多意見，主要指出：交通不便、地點偏遠、地址不清晰、街上沒有指示牌、中午應照常辦公及改善人員態度、主動性及工作效率等情況。因應以上市民之意見，本局【公共行政改革路線圖】工作小組曾作出相應之評估及跟進工作，如：交通問題上，於2009年11月12日曾去函交通事務局提出於本局大樓門口增設巴士站之要求，惟該局於2010年3月25日之覆函中表示：“考慮題述地點對現有途經的巴士路線設站條件不足，將存在交通安全隱患，同時在附近位置亦設有巴士站，故現階段不適宜為有關路線設站”；至於有市民提議本局延長中午時間，本局已就此議題進行深入研究，搜集數據，並作出了初步評估，現階段發現只有個別市民於中午時段蒞臨本局提取服務，且本局部份服務已參與民政總署服務中心之“一站式服務”，由於有關服務中心中午會如常辦公，故現階段基本可滿足市民有關之要求；對於改善人員態度服務質素方面，本局為使人員能全面清楚掌握工作內容及提高工作專業性，已為人員定期開辦講解會及培訓課程，同時，亦會逐步為人員製作相關工作指引，以協助前線人員解決執法上之困難及增加工作透明度。本局將繼續因應市民發表之意見，作為持續完善內部運作、優化本局服務及提升服務水平的基礎。

2009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%	100.00%
2 親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	95%	99.98%
3 求職登記	20分鐘內接待	90%	99.63%
4 招聘登記	即時接待	90%	100.00%
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	80%	87.77%
7 勞資問題諮詢電話“2840 0333”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%	86.86%
10 於首次作出涉及勞動範疇之投訴登記後10個工作天內，將透過郵寄書面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撤銷，有關的投訴人和正案均曾接到通知	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 作出涉及勞動範疇的投訴後的5個工作天內，投訴人可透過電話(2840 0333)諮詢或聯絡到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%	100.00%
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	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
25	電子化報讀職業培訓課程(電郵或傳真)(試行)	下一個工作天	90%	100.00%
<b>職業安全健康廳 (DSSO)</b>				
26	親臨查詢「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待	90%	100.00%
27	報讀「建造業職安卡」課程	15分鐘內接待	90%	100.00%
28	發出「建造業職安卡」上課通知書	20分鐘內	90%	100.00%
29	親臨諮詢職業安全健康意見	20分鐘內接待	95%	100.00%
30	書面諮詢職業安全健康意見	20個工作天內回覆	90%	100.00%
31	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>				
32	投訴和異議的處理	30天內回覆	90%	100.00%