

## 2010年服務承諾的履行情況

2010年11月24日，本局舉行2010年【公共行政改革路線圖】工作小組第四次會議，對本年服務承諾計劃的執行情況進行了回顧及檢討，總結本局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）。

工作小組並對改進服務承諾計劃及提高項目「目標比率」達成共識，自2011年1月1日起“勞資問題諮詢”及“舉報或投訴”的「目標比率」提升至85%、“求職登記”的「目標比率」提升至95%、“親臨諮詢職業安全健康意見”及“書面諮詢職業安全健康意見”此兩項服務承諾項目之「等候或回覆時間」由以往20分鐘及20個工作天縮短至15分鐘及15個工作天。

本局已通過2010年服務承諾認可覆審。根據服務承諾認可覆審結果，本局於2011年起將「投訴和異議的處理」此項目的服務質量指標改為以工作處理標準的模式持續監測及檢討工作；故本局推行的服務承諾項目會由現時的32項改為31項。展望來年工作，將會進行市民滿意度調查及就2012年進行的服務承諾認可覆審申請作準備。

2010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%	99.96%
3 求職登記	20分鐘內接待	90%	99.97%
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%	97.50%
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%	97.65%
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 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)	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	15分鐘內(試行)	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%	97.92%