

2011年服務承諾的履行情況

2011年11月29日，本局舉行2011年【公共行政改革路線圖】工作小組第四次會議，透過會議對2011年服務承諾的執行情況進行了回顧及檢討。總結本局31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），當中包括於2011年提升「目標比率」及縮短「等候或回覆時間」的承諾項目：第三項--20分鐘內接待求職登記的人士、第六項--15分鐘內接待勞資問題諮詢的人士、第九項--20分鐘內接待舉報或投訴的人士、第二十九項--15分鐘內接待親臨諮詢職業安全健康意見的人士及第三十項--15個工作天內回覆書面諮詢職業安全健康意見的人士。

展望來年，透過進行服務承諾認可覆審申請工作，再對本局推行服務承諾的工作計劃及工作目標作出總結、檢討，並因應實踐情況訂定未來的工作計劃；持續監察「服務承諾計劃」各項要求的履行情況。

2011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%	100.00%
2	親臨諮詢求職手續	20分鐘內接待	95%	100.00%
3	求職登記	20分鐘內接待	95%	100.00%
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%
勞動監察廳 (DIT)				
6	勞資問題諮詢	15分鐘內接待	85%	97.66%
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	85%	98.13%
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，又或投訴因理據不成立撤回，有關的投訴人和正案均會接到通知	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%
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%	99.69%
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%	99.97%
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%
職業安全健康廳 (DSSO)				
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%	99.96%
28	發出「建造業職安卡」上課通知書	15分鐘內	90%	99.96%
29	親臨諮詢職業安全健康意見	15分鐘內接待	95%	100.00%
30	書面諮詢職業安全健康意見	15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%