

2012年服務承諾的履行情況

2012年12月14日，本局舉行2012年【公共行政改革路線圖】工作小組第四次會議，透過會議對2012年服務承諾計劃的執行情況進行了回顧及檢討。總結本局10項服務共31項服務質量指標的全年平均「服務實現比率」均超越預期目標(見下表)，同時，亦逐步落實了服務承諾認可覆審申請的工作計劃。

自2013年1月1日起，「職業技能鑒定」服務會增加6項服務質量指標，亦根據對各服務持續檢討所得，促進內部運作的優化，落實減省工作時間，並提高服務質量指標的回覆時間及目標比率。此外，為不斷優化部門服務模式及服務內容，貫徹履行「服務承諾計劃」的各項要求，於2013年將再度展開「市民滿意度」調查工作，以進一步掌握公眾對本局服務質素的訴求和期望，並以有關結果作為依據，對本局服務作出適時及持續的檢討及完善，從而達致完善內部運作，逐步提升整體服務質素及效率。

2012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
就業處 (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%
勞動監察處 (DIT)			
6 勞資問題諮詢	15分鐘內接待	85%	97.86%
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%	98.30%
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%
職業培訓處 (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%	99.79%
17 輪候報名	15分鐘內接待	95%	99.95%
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處	7個工作天內	95%	沒有使用此項服務
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%
職業安全健康處 (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%	99.91%
28 發出「建造業職安卡」上課通知書	15分鐘內	90%	99.91%
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%