

## 勞工事務局 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議		表揚	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
人員	2	2	9	7	-	-	13	10
器材及設施	3	5	5	2	-	-	-	-
環境	-	1	4	1	-	-	-	-
程序手續	11	6	6	5	-	-	1	-
其他	31	31	8	18	-	-	-	-
合計	47	45	32	33	0	0	14	10

在 2017 年，本局接獲 93 宗個案，因應市民所提出的意見，本局按實際情況作分析研究並實施了跟進措施或改善方案，包括：

- 改善回覆法律諮詢服務，加快處理市民的電話留言、進行工作調配及購置設備；
- 在職業技能競賽章程及報名表格內增加資訊，讓參賽者了解賽事規定；
- 各單位統一以手機短訊通知未能即時接聽電話之市民；
- 於辦事處各樓層洗手間內增加禁煙告示，加強宣傳室內禁煙訊息；
- 簡化職安卡報讀手續及優化補交資料程序；
- 優化本局網站宣傳、服務資訊及排版設置；
- 完善前線接待工作，安排人員進行接待及溝通技巧培訓；
- 修正本局手機應用程式出現間歇停止運作之情況；
- 增設會議室錄影設備；
- 加強法規及職能之宣傳工作；
- 優化通知市民之渠道，完善涉及勞動關係之通傳令的行文內容；
- 對前線及接聽電話諮詢的人員進行勞動關係法及相關法例的培訓；

本局將持續透過各種監督機制，了解市民所需，檢討及優化各項服務手續，積極完善工作流程，為市民提供更便捷及優質的服務。