

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	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
人員	-	2	11	9	-	-	5	13
器材及設施	3	3	2	5	-	-	-	-
環境	-	-	-	4	-	-	-	-
程序手續	10	11	14	6	-	-	1	1
其他	36	31	8	8	-	-	-	-
合計	49	47	35	32	0	0	6	14

在 2018 年，本局接獲 90 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：

- 優化個案調查機制，透過擴大調查範圍方式，多角度查證有關事實；
- 設立處理諮詢服務的適度調動機制；
- 研究對本局就業選配服務增設企業信用評分機制之可操作性；
- 改善辦事處洗手間衛生問題；
- 檢視現有的巡查機制、相關的執法行動、詢問的方法等；
- 跟進與數碼通聯絡及測試並加強訊號；
- 提升同事與市民之間的溝通技巧；
- 持續透過不同渠道及方式向市民進行法律宣傳；
- 檢討及優化收件程序；
- 要求外判保安公司加強保安員的培訓及監督；

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。