

## 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	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
人員	4		14	11			3	5
器材及設施	1	3		2				
環境	1							
程序手續	5	10	9	14				1
其他	28	36	3	8			1	
合計	39	49	26	35	0	0	4	6

在 2019 年，本局接獲 69 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：

- 審視及檢討前線接待工作的接待技巧，包括讓當時人識別執行公務的人員身份及接待公眾的地點；
- 就調查員處缺勤期間的個案跟進工作制定優化工作指引並落實執行；
- 提醒人員處理勞動權益個案時應主動向非法定代表之人士告知其可採取之方法；
- 於本局網頁加入網上辦理家務工作外地僱員申請之資訊；
- 完善指控通知書之內容；
- 在處理就業配對工作安排時，明確向市民說明發放短訊的日期；並與企業協調只按本局發出之面試名單所載的求職者安排面試；
- 增設錄音電話；
- 提醒前線人員接聽電話時留意措辭及語氣；
- 就報讀職安卡重溫課程之相關處理機制及資訊系統上作出優化；
- 優化辦理變更地址之申請手續。

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。