

2020 年勞工事務局接收建議、投訴和異議之概況

服務流程	建議	投訴	異議	表揚
人員服務	3	31		7
環境				
配套設施				
程序手續	7	14		2
服務資訊	3	3		
服務保證				
電子服務		1		
績效信息				
服務整合				
其他	1	1		
合計	14	50	0	9

監管職能	建議	投訴	異議	表揚
公共衛生				
環境及氣象				
公共財政				1
工商業活動	61	13		1
金融及貨幣政策				
治安	1			
公眾安全				
公共行政				
法律及公證事務				
社會保障、服務及福利	2			
教育及培訓	16	3		
醫療衛生				
文化藝術及旅遊				
康樂及體育				
交通及運輸				
通訊				
城市基礎建設				
房屋				
工程				
其他				
合計	80	16	0	2

在 2020 年，本局接獲 171 宗個案。在 66 宗屬投訴性質的個案當中，65 宗個案能如期於 45 天內完成處理並歸檔，另有 1 宗涉及「人員服務」的個案因疫情關係，公共部門於 2020 年 2 月期間只維持緊急及基本服務，導致未能如期於 45 天內完成處理。

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：

- 要求及提醒人員必須注意及改善其接待技巧，並安排人員接受相關培訓課程，以改善與公眾接待之關係。
- 提醒接線人員應注意說話用語及耐心聆聽諮詢者的諮詢。
- 優化辦理變更地址之申請手續。
- 就有關非自願性失業津貼確認書之名稱與社保作溝通，以便兩部門工作人員清晰告知市民相關申請手續，以免造成市民混淆。
- 提醒人員倘市民查詢有關"失業證明書"時，應主動以詢問方式向市民確認其真正需求，如市民欲申請"非自願性失業津貼確認書"，應引導其到就業廳辦理相關服務。
- 完善「與家務工作外地僱員訂立勞動合同」之英文範本，並上載本局網站供市民下載使用。
- 整理相關家傭常見問題的法例規定資訊，並提供予負責接聽查詢電話的執行人員知悉，以便可直接回覆市民有關法律規定。
- 為進一步確保市民收到及查看發送之短訊，已通知各人員於發送手機短訊後，務必查核短訊是否已成功發送。同時，向前台人員重申需緊記於完成報讀/報考手續後，提醒市民留意有關課程/測試訊息(面試、錄取、考試等)的手機短訊通知，另外，亦已於網上報讀系統再加強提醒字句等，以提醒市民留意及查閱手機短訊。
- 向內部及前線人員重申公務員須遵守因工作關係而接觸到涉及行政當局或市民的非公開資料的保密義務，不能因個人原因竊取或透露有關訊息予他人，又或作其他用途。
- 於接待市民期間，盡量使用有錄影錄音功能的房間。
- 安排增加人員接聽勞資問題諮詢熱線。
- 就非個案當事人需陪同出席會議方面檢視處理措施，制定工作指引予人員統一知悉及遵守。
- 優化建築業職安卡課程報名安排，包括若遇迫切需考取建築業職安卡的情況，可作出較彈性的處理機制。
- 審視和優化向建築業職安卡有效期即將屆滿的持卡人發送溫馨提醒短訊的程序。
- 優化職業培訓課程之考核安排。
- 將就房地產經紀考試之網上報名系統的功能及表述進行優化，向報名者清楚說明其時的狀況，讓市民清晰知道該刻的狀態。

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。