

2021 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	1	17		4
環境				
配套設施	2	7		
程序手續	8	15		
服務資訊	1	5		
服務保證				
電子服務	3			
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	15	44	0	4

監管職能	建議	投訴	異議	表揚
公共衛生	1			
環境及氣象				
公共財政				
工商業活動	112	19		
金融及貨幣政策				
治安				
公眾安全				
公共行政				
法律及公證事務				
社會保障、服務及福利				
教育及培訓	18	6		
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	131	25	0	0

在 2021 年，本局接獲 219 宗個案，已全部如期完成處理並歸檔。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：

- 要求人員加強專業知識，及改善接待技巧。
- 透過開展勞動法律 e-learning 採購、舉辦勞動法律網上遊戲、及持續以多媒體方式發佈不同主題 Wechat 圖文包，以更主動及電子化方式宣傳法律。
- 有關向完成帶津培訓學員發送獲發津貼之短訊，由系統自動發送改由經人員核實配對結果後發送。
- 於本局大堂填表區張貼提示標語。
- 優化網上就業配對系統之功能及完善就業配對工作之流程。
- 因應市民電話查詢數量增加，將跟進增設電話線路及優化電話系統功能，例如供市民輸入電話號碼，分流其他同事回覆查詢。
- 重新制定前線人員接聽電話及收件的內部工作指引並落實執行。
- 要求人員於課程開課時，向學員說明課程出勤及合理缺勤的要求，並請合辦單位於課程期間留意課程學員的出勤情況，並適時作出溫馨提醒。

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。