

## 2022年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		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
服務流程									
人員服務	3	1	4	31	17	36			
環境									
配套設施		2	3		7				
程序手續	7	8	16	14	15	21			
服務資訊	3	1	3	3	5	3			
服務保證									
電子服務		3	10	1		7			
績效信息			1						
服務整合									
其他	1			1		2			
合計	14	15	37	50	44	69	0	0	0

類別：	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
監管職能									
公共衛生		1							
環境及氣象									
公共財政									
工商業活動	61	112	100	13	19	26			
金融及貨幣政策									
治安	1					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	18	18	3	6	8			
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	131	118	16	25	35	0	0	0

### 處理的結果概況：

本局接收的投訴個案當中，主要涉及「人員服務」，本局已採取了以下的改善措施：

- 制定人員接待市民的處理指引；
- 安排人員修讀公眾接待培訓等相關課程；
- 向人員說明人員通則列明的義務要求，除了服從本局規定穿著制服外，在工作期間亦需保持有禮，注意待人接物時的語氣態度；
- 與前線人員作出內部會議，重申人員在接待時，應耐心聆聽市民之需求，待市民完成說話後才作出解釋，並避免出現搶答及使用負面字句之情況；
- 繼續透過小組會議，加強內部溝通，及重申要求前線人員謹守工作指引、持續提升接待公眾的態度。

另外，本局接收的投訴個案當中，在「程序手續」、「服務資訊」及「電子服務」三個類別分別涉及9項服務項目，其中以求職登記服務及職業培訓課程服務意見相對較多，且重覆發生投訴的情況亦相對頻繁，因此，本局已對有關意見進行檢討及提出相對應的改善措施，例如優化相關查詢電話設備、網上服務系統功能，以及內部處理流程等。

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：

- 就前台人員未能及時掌握資訊回應市民查詢，即時作出檢討和修正，以及制定專用的電話工作流程指引，要求相關人員遵守；
- 檢視並確保人員按機制回覆市民留言；
- 增設可記錄電話的信箱功能，以及修改通知市民求職登記期屆滿之短訊內容；
- 在電話留言語音提示中，加入提示市民留下姓名及電話號碼之子句；
- 優化帶津培訓缺勤審批程序的內部流程，包括訂定決勤審批工作時限、通知初步審批結果及領取證書的工作時限，以及通知聽證的審批結果的期限；
- 制定有關申請失業津貼確認書的程序書，要求前台接待人員需一次過向市民說明清楚有關失業津貼申請所需文件和要求，同時向市民發予有關申請所需表格，最後須向市民重申文件齊備和資料無誤方可接收其申請；
- 要求企業進行招聘時，向求職者提出聘請條件須與其刊登之招聘空缺資訊（如職位要求、工作時間、薪金等）一致；
- 對在網上自行開立求職登記同時揀選需輔助的求職者進行審批，並審核其所填寫的資料是否正確；
- 優化網上配對系統，包括面試時間欄位不設預設值，必須由僱主輸入面試時間，以確保短訊內的面試日期及時間均由僱主所選擇，以及修改系統內的提示訊息，讓市民清楚知悉引致未能操作系統的原因；
- 重新檢視及優化網上求職登記系統的相關設置，並加強宣傳網上求職及配對服務的使用教學，讓企業轉用線上服務，以便減少出現延誤轉寄求職者資料予僱主的機會。

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。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

- 將市民的訴求轉介相關部門處理；
- 告知市民有關事宜並非本局職能，且已將其訴求轉介相關部門。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2022 年 1 月至 12 月期間，共收到 4 宗表揚個案，主要涉及「人員服務」類別共 3 宗，以及 1 宗表揚本局在處理錄影及錄音方面的工作。

## 2022 年處理投訴及異議之概況

類別：	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
服務流程				
人員服務	35	1		
環境				
配套設施				
程序手續	20	1		
服務資訊	2	1		
服務保證				
電子服務	7			
績效信息				
服務整合				
其他	2			
合計	66	3	0	0

類別：	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
監管職能				
公共衛生				
環境及氣象				
公共財政				
工商業活動	25	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				
教育及培訓	7	1		
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	33	2	0	0

**處理的結果概況：**

本局於 2022 年沒有接收到異議個案，而在接收的投訴個案中，有 99 個個案能如期完成處理並歸檔，另有 5 個個案未能如期完成處理，全部均因為於 2022 年 6 月 18 日本澳出現新冠病毒感染個案，公共部門一度停工及有限度服務所導致。