

2023 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		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
服務流程									
人員服務	1	4	1	17	36	20			
環境及配套設施	2	3	1	7		1			
程序手續	8	16	6	15	21	16			
服務資訊	1	3		5	3	2			
服務保證									
電子服務	3	10	13		7	11			
績效信息		1							
服務整合									
其他			1		2				
合計	15	37	22	44	69	50	0	0	0

類別：	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
監管職能									
公共衛生	1								
環境及氣象									
公共財政									
工商業活動	112	100	58	19	26	24			
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	18	18	10	6	8	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	118	68	25	35	30	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；
- 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；
- 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。
- 發函予保安公司，要求對保安人員作出監督和改善服務態度。

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，例如優化網上服務系統功能及內部處理流程等；另外，本局亦發現部分市民提出意見是由於不了解相關電子服務之操作，故亦已加強對服務人員之培訓，方便人員向市民解說，指導市民使用相關服務。

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：

- 考慮透過“一戶通”申請家務工作外地僱員的使用量日漸增加，其中亦會增加需致電申請人補交文件的情況，故將為相關收件及資料輸入的跟進人員舉辦系統操作及服務接待的內部簡介及分享活動，以加對人員的指導及培訓。
- 對「本地職位空缺」系統設置進行檢視，並向系統開發機構提出可行之優化建議。
- 發函外判保安公司，督促其對駐守本局各辦事處的保安人員之服務態度作出改善及監督。
- 對培訓課程的合辦機構提出優化建議，包括增加突發信息的通知渠道，以及升級電話設備功能，方便機構與學員雙方溝通聯絡。
- 優化預約領取支票的程序，預先製作支票，讓市民可於預約時間即時取得支票。
- 修復一戶通申請家務工作外地僱員申請之操作問題。
- 就市民對報讀職安卡課程的報名程序及製卡流程提出之意見，包括預先製卡浪費資源及不準許於上課時補交相片不便民等，檢視現行的操作是否存在優化空間。
- 持續檢視酒安卡課程的上課通知程序。

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。

已完成措施的成效：

針對已完成的措施，類似個案已基本未有發生，措施初見成效；而部分仍在執行或需持續執行的措施，則成效有待觀察。

而回顧本局去年（2022年），仍在執行中的措施，亦已基本完成，相同的問題亦暫時未再發生，反映措施已具一定成效。

未完成措施的情況：

針對進行中的措施，本局亦按既定機制跟進。後續將持續監察措施的執行情況並適時配合工

作情況及公眾意見，作出必要的調整。

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 2023 年 1 月至 12 月期間，共收到 6 宗表揚個案，全部均涉及「人員服務」類別。

2023 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	20			
環境及配套設施	1			
程序手續	16			
服務資訊	2			
服務保證				
電子服務	11			
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	50	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生				
環境及氣象				
公共財政				
工商業活動	24			
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	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	30	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年沒有接收到異議個案，而接收的 80 個投訴個案全部已如期完成處理並歸檔。