

2024 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 | | |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 服務流程 | 4 | 1 | | 36 | 20 | 32 | | | |
| 人員服務 | | | | | | | | | |
| 環境及配套設施 | 3 | 1 | 5 | | 1 | | | | |
| 程序手續 | 16 | 6 | 6 | 21 | 16 | 17 | | | |
| 服務資訊 | 3 | | 3 | 3 | 2 | | | | |
| 服務保證 | | | | | | | | | |
| 電子服務 | 10 | 13 | 3 | 7 | 11 | 9 | | | |
| 績效信息 | 1 | | | | | | | | |
| 服務整合 | | | | | | | | | |
| 其他 | | 1 | | 2 | | | | | |
| 合計 | 37 | 22 | 17 | 69 | 50 | 58 | 0 | 0 | 0 |

| 類別： | 建議 | | | 投訴 | | | 異議 | | |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 監管職能 | | | | | | | | | |
| 公共衛生 | | | | | | | | | |
| 環境及氣象 | | | | | | | | | |
| 公共財政 | | | | | | | | | |
| 工商業活動 | 100 | 58 | 40 | 26 | 24 | 16 | | | |
| 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 | 10 | 6 | 8 | 6 | 7 | | | |
| 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 | 118 | 68 | 46 | 35 | 30 | 23 | 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：

- 安排人員報讀有助提升公務人員形象與溝通技巧的課程，以改善其接待技巧；
- 提醒人員在工作中應更靈活變通，且與市民和僱主溝通時，務必突出問題重點，給予明確的指引；
- 解答法律諮詢方面，已提醒相關人員執行工作時必須認真細閱與工作相關的法律，以及時、正確地解答市民諮詢。同時，對市民不明白的問題，可在法律層面上進一步解釋，以便市民了解及解決疑難；
- 提醒司機駕駛時必須遵守交通規則，合理控制車速，以免對其他道路使用者造成影響，如有需要，應在安全和合法的情況下先停泊好車輛，待完全掌握行車路線和目的地後方再繼續行程。

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 8 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：

- 制定關於市民未有接聽電話的處理指引；
- 於網上求職服務的約見僱主介面內加入上載履歷功能；
- 就「托業職場英語聽力與閱讀研習班」考試，要求考試機構改進與學生的溝通方式，尤其需以理性及善意的態度與考生溝通，回應考生之提問；並督促課程的合辦單位就考試規則事宜上作出改善措施；
- 與課程導師溝通，要求更好地控制播放案例影片的時間比例，優化課程的流程及安排；導師亦將優化自身講授模式，並設計加入更多互動教學元素，以豐富課程內容；日後亦會與課程合辦機構、學員及導師多方面保持緊密聯繫與溝通，以持續改善課程之教與學，為本澳培育更多優秀人才；
- 調整本局總辦事處於週六及週日的開放時間，以便參與培訓課程的學員可提早進入地面層稍作休息，以及能按時進入培訓室上課。

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（2023 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 2024 年 1 月至 12 月期間，共收到 5 宗表揚個案，全部均涉及「人員服務」類別。

2024 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 | 32 | | | |
| 環境及配套設施 | | | | |
| 程序手續 | 17 | | | |
| 服務資訊 | | | | |
| 服務保證 | | | | |
| 電子服務 | 9 | | | |
| 績效信息 | | | | |
| 服務整合 | | | | |
| 其他 | | | | |
| 合計 | 58 | 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 | 16 | | | |
| 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 | 7 | | | |
| 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 | 23 | 0 | 0 | 0 |

處理的結果概況：

本局於 2024 年沒有接收到異議個案，而接收的 81 個投訴個案全部已如期完成處理並歸檔。