

## 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		表揚	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
人員	-	1	8	10	-	-	6	2
器材及設施	3	3	2	-	-	-	-	-
環境	2	1	1	1	-	-	-	-
程序手續	11	7	7	5	-	-	1	-
其他	12	10	4	3	-	-	-	-
合計	28	22	22	19	0	0	7	2

在 2014 年，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改善措施，如簡化行政程序及服務手續，強化監督工作機制，制訂清晰工作指引，完善前線接待服務及器材設備，持續加強人員的專業知識和接待技巧的培訓，以及完善各項資訊宣傳工作等。務求透過各項改善措施，進一步優化內外工作流程，以有效提升本局整體服務效率，為市民提供更優質及便捷的服務。