

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	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
人員	1	1	12	10	-	-	4	2
器材及設施	4	3	-	-	-	-	-	-
環境	-	1	-	1	-	-	-	-
程序手續	13	7	8	5	-	-	-	-
其他	33	10	8	3	-	-	-	-
合計	51	22	28	19	0	0	4	2

在 2015 年，本局接獲 83 宗個案，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：

- 檢視招聘登記手續流程，採取多項措施優化有關工作；
- 持續完善前線人員接持和溝通技巧，提升服務質素；
- 利用有效措施，改善回覆法律諮詢服務的工作；
- 完善處理勞資糾紛個案文件之交收、退回及資料之記錄和保存的程序；
- 於培訓場地的女廁廁格內增置垃圾桶和安裝掛鈎；
- 完善職安卡之考核安排，豁免因職安卡質量問題而辦理換卡之費用；
- 強化職業培訓課程的監督機制，以檢視課程質量並提升培訓成效；
- 加強對外發佈職業培訓課程的資訊和確保有關資訊準確一致；
- 更新課程報讀安排，並增加網上查詢職業培訓課程錄取資訊功能；
- 推出職業培訓課程和職業技能測試網上報名系統；
- 更換較大及有蓋垃圾箱供市民使用。

為進一步優化本局服務及提升工作成效，本局將持續透過不同渠道收集市民對本局服務提出的意見，並就有關意見作出積極迅速的處理及完善。