

勞動局 109 年外部顧客開放意見改善說明

感謝各界的支持及鼓勵，針對各界建議，本局將進行檢視與精進，以提昇施政效能。有關 109 年度外部顧客開放意見，本局回應及改善說明如下：

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
溝通協調能力需再加強，解決問題能力也需再加強!(編號 12)	加強同仁與民眾溝通協調之能力。
今年初有接受「團協」的簽訂輔導，覺得很實用。希望可以增加關於新設立的工會有些輔導的課程。(編號 13)	將依建議事項評估新設立工會所需之輔導業務，並提供相關諮詢與協助。
今年的疫情，導遊&領隊受影響很嚴重，何時結束尚不知，旅遊泡泡也尚未開始，台北市是否也比照桃園、新北、新竹等辦紓困課程或活動給會員充電加油打氣。(編號 20)	學院開辦眾多職能培育及進修課程，可提供領隊導遊人員增能轉型學習之選擇。此外，針對領隊導遊人員需求開設「旅遊影音行銷全攻略」課程，增添手機拍攝技巧及影音直播素

	<p>材製作，提供旅遊相關從業人員技能增值。</p>
<p>工會房租補助為何只限工會聯合組織？一般不滿 500 人的小工會才更需要房租補助(編號 22)</p>	<p>肇因本局經費有限，且工會聯合組織較一般基層工會業務繁雜，且須服務會員工會。</p>
<p>1、政策之進場與退場機制都應完善規劃。</p> <p>2、業務諮詢人員常調動，以致"死背法條"或"誤導"單位解決方式，希望能增加諮詢人員對團體經營的了解。(編號 30)</p>	<p>依建議事項審慎評估政策執行方式，並加強人員對業務專業了解。</p>
<p>1、勞教教室太小間</p> <p>2、勞教班名額太少</p> <p>(編號 38)</p>	<p>1、勞工教室為萬華車站東側公益辦公樓層 6 樓，供本局自辦勞動法令教育課程、就業服務業務、會議及勞動文化相關活動，係屬本局辦公內部使用空</p>

	<p>間，空間依用途規劃有 4 間說明如下：</p> <ul style="list-style-type: none">(1)大教室(138 人)(2)小教室(42 人)(3)大會議室(42 人)(4)小會議室(12 人) <p>本空間於 108 年 8 月份奉局長指示，為符合辦理座談會及論壇使用，調整「大教室」空間規劃，增設可移動式講台，以提升空間使用效能。</p> <p>2、本局囿於上課場地座位有限及配合防疫措施，致開放報名名額有限，為服務無法參與課程之民眾，本局另提供下列學</p>
--	--

習管道，便利民眾即時學習勞動法令：

(1)勞動法令數位化學習課程：邀請大學教授及律師等熟稔勞動法令之國內專家學者進行生動的勞動法令解說。請至勞動局官網〉勞動影音專區〉勞動影音平台，觀看「勞工應援團」線上影音學習課程。

(2)勞動臺北粉絲專頁：請至臉書搜尋勞動臺北，加入勞動臺北粉絲專業，除有易懂勞動法令知識貼文外，亦有「勞動智慧王」等多堂勞動法令線上學習課程，可隨時掌握勞動時事新知。

	<p>(3)勞動臺北電子報：勞動局於每月 1 日、15 日發行「勞動臺北電子報」，內容包含勞動法令新知、業務宣導文章及活動訊息介紹，可至勞動局網站訂閱。</p>
<p>本社為私人企業承接重建處委辦庇護工場，因為是委辦，所以無庇護工場設立許可證，使我們在參與政府標案時，受到很大限制，希望有單位可以解套。(編號 40)</p>	<p>依身心障礙者權益保障法第 35 條第 3 項規定，未經許可，不得提供庇護性就業服務。但依法設立之機構、團體或學校接受政府委託辦理者，不在此限。因此公有委託庇護工場，可依本處委託公文及契約書進行投標。</p>
<p>勞動局對輔導單位應一視同仁，不該重視大單位，不重視小工會,因該更親切、關心及輔</p>	<p>本局對本市轄下所有工會皆依法規輔導，並無差別待遇。</p>

<p>導小工會使其能成長服務會員。(編號 3)</p>	
<p>工會的名字寫錯了，台灣金融勞權產業工會，不是台灣金融服務業產業工會(編號 19)</p>	<p>將依建議事項審慎查核名稱，確認是否有因此誤植情事，並詳查更正資料。</p>
<p>1、電話詢問問題時，有時會有同一個問題，不同承辦窗口回覆答案不一致情形發生。</p> <p>2、職安相關規定應依產業別而有不同標準，不應以同一套法規要求。(編號 24)</p>	<p>加強同仁之專業訓練，督促同仁熟悉業務及相關法規訊息修正更新。</p>
<p>建議諮詢窗口服務請熱忱：對業務熟悉度肯定比企業好百倍但對於企業承辦窗口只是偶爾諮詢並不完全瞭解才電洽遇到大部分的窗口，口氣不耐，僅少數遇到熱情窗口，第一線的</p>	<p>本局各業務諮詢窗口皆有於網頁顯示，依建議事項輔導同仁改善服務態度。</p>

<p>窗口會影響對政府的觀感。請加強教育(態度非專業)(編號 28)</p>	
<p>1、業務諮詢窗口的設置不明確。 2、重要政策的宣導缺普及。(編號 29)</p>	<p>1.加強審查業務窗口資訊的正確性。 2.皆依相關規定函文各單位宣導重要政策。</p>
<p>感謝承辦人員盡心盡力回覆相關疑問；網站設計較不直觀，內容很豐富但容易找不到資訊放在哪。(編號 36)</p>	<p>本局每月定期再檢視機關網站目錄樹架構與資訊刊登位置，並針對過期資訊下架。</p>
<p>勞動局只關注及提供資源給企業工會及職業工會，對於 2011 年後成立的產業工會幾乎沒有資源支持。(編號 39)</p>	<p>對本市轄下所有工會皆可申請相關輔導計畫，並無工會類別差別待遇。</p>
<p>勞動即時通查看會議紀錄時，可再快一點，謝謝(編號 5)</p>	<p>經實際測試，勞動即時通查看各頁面之回應速度皆約為 1~2 秒，系統本身應無速度過慢的</p>

	<p>問題。推測可能跟使用者網路環境有關，如果實際使用時仍有過慢的現象，歡迎立即撥打本局電話協助釐清。</p>
<p>凡與勞工權益有關的政令之宣導，不應僅靠網站供人自找，也應適時行文給各工會(編號 7)</p>	<p>依宣導內容適時行文。</p>
<p>1、期待公務機關多利用大數據科技，分析問題癥結，而面對問題改進。</p> <p>2、鼓勵單位研究發展，設立專案研究獎，以資鼓勵。使單位成員能深入探討問題及研究方法，提升效率，以因應 AI 時代來臨。(編號 37)</p>	<p>本局會再研擬導入大數據科技方式，以輔助市政推動。</p>