

## 勞動局 111 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 111 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
建議：因物價上漲，勞教補助款能適時調整。(編號1)	經評估，若單純規劃勞教課程，多數工會每場次以6萬元額度辦理，尚足支應；若提高每場次補助額度，於總經費無法增加之下，反使整體補助場次減少，進而排擠其他工會辦理權益。另與其他五都相較，本局勞教補助規定相對寬鬆，補助額度亦在中上水準。本案仍建議維持以每場次補助6萬元為原則；另本局每年度均會於第一次公告申請後，盤點剩餘經費進行數次餘額公告受理申請，以達本預算補助最大效益，工會如還有辦理需求者，均可善加利用。
優良工會創新部分不宜佔太高，依法令規定符合者分數應佔60%已達優良工會標準，建議都給獎金。(編號4)	本局優良工會評鑑計畫自109年起，凡獲選優良工會皆有獎金鼓勵制度；另優良工會實施計畫(含評鑑項目)每年皆透過工會實地訪視及評鑑委員意見做滾動式修正。
針對金融業員工被迫先刷退再無償加班的常態，應加強夜間勞檢及參照金檢機制，落實勞工法	1.本局受理申訴案件，會視個案內容衡酌實施勞動檢查或行政指導，均會要求事業單位提出

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
<p>令之定期實施自行查核，及內稽內控制度之建立，定期將稽核報告書送核，以作為後續勞動檢查的規劃與是否大規模實施勞檢(編號8)</p>	<p>具體資料，檢視是否有違規情形或待改善事項，如申訴人有具體違法事證，亦得提供本局參辦。</p> <p>2.另勞動部每年皆有交辦金融業勞動條件專案檢查，皆配合執行。</p> <p>3.本處檢查事業單位過程中，皆會提醒事業單位平時須實施自主管理及稽查。</p>
<p>勞動檢查希望可以提供講座說明細節，單一文字說明有時候不太清楚，謝謝！(編號25)</p>	<p>1.事業單位如對於勞動法令有疑問，可申請勞條件健檢師入場輔導，於輔導過程中提出，勞動檢查員將針對法令規定進行說明。</p> <p>2.本局辦理各項職業安全衛生教育訓練，除針對法規條文說明外，輔以實際職災案例說明及播放宣導短片，藉以讓學員更明瞭法條規定。</p>
<p>工會與雇主之勞動調解、一般協商.....，尤以教育機構學校之會務假約定及未滿一小時加班餘數之累計，仍多所困頓。盼勞動局能提供中介協商單位之功能協助。(編號33)</p>	<p>1.鼓勵工會將會務假及未滿一小時加班餘數之累計列入團體協約之協商項目，有利勞資雙方遵循；另將針對案件狀況適時提供申訴調解管道。</p> <p>2.建議工會可申請勞資爭議調解，若經調解成立，依勞資爭議處理法第23條規定，該協議可視為雙方間團體協約。</p>
<p>窗口回覆效率不錯。 但111年度私立就服機構評鑑，委外廠商/審核委員要求書面審</p>	<p>1.因110年度評鑑內容只評個資安全維護計畫，111年度評鑑內容總共有兩大項15小項，內</p>

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
<p>核評鑑資料影印5份，非常不環保，110年度以電子檔方式，因應疫情有所彈性，就很恰當；也未對缺失原因加以建議說明。(前局長多次在行前說明會也曾表明，是以服務品質改善為宗旨，而非以成績懲罰為目的)</p> <p>對評鑑成績的申訴期間，建議可以延長到2周，謝謝。(編號36)</p>	<p>容繁瑣且複雜，較難以電子檔方式進行審查。112年視疫情情況，如仍以書面審查方式進行，評估評鑑指標內容以電子檔方式審查之可行性。</p> <p>2.本年度缺失原因於評鑑指標內容敘述詳細，無特別加以說明。112年度評鑑成績於公告時一併附上審查缺失原因建議內容。</p> <p>3.另申訴期間改兩周可於明年度改善。</p>
<p>加強專業度和服務態度</p> <p>外部配合的的調解委員的素質很差，應該淘汰不適任的調解委員(編號5)</p>	<p>1.本局每年均辦理勞資爭議調解人在職教育訓練，以提升其專業度及服務態度。</p> <p>2.有關委外團體聘任調解人本局予以尊重，惟調解人若有勞資爭議調解辦法第24條規定情事，將予以解聘。</p>
<p>加強各類宣傳力度、普及度。(編號6)</p>	<p>1.針對重要就業政策及徵才活動等，不單以各就服站外展員於區里宣傳、電台廣播採訪及新聞稿發布，且充分運用戶外廣告、網路、社群新興媒體通路等多種形式，不斷拓寬宣傳渠道，認真做好各類宣傳工作，讓民眾知悉重要政策及參與相關活動。</p> <p>2.辦理各類宣導會、觀摩會，及編製各類宣導資料，並運用資訊科技，於官網、Email 及各行</p>

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
	<p>業別 LINE 群組宣傳，加強安全衛生宣導。</p> <p>3.相關活動/資訊善加利用本局 LINE@ 及勞動臺北粉絲專頁宣傳。</p>
<p>1.9/19新用電子化服務平台，勞動局有三人服務，但只有兩個位置。三人服務，位置較擠。建議改善。</p> <p>2.擴增勞動局市府櫃台服務志工，建立請假、補班、代班制度。以提升服務品質。讓志工亦可有機會參與市府外招的勞動研習課程。以增加志工知能。市府社會局志工科登記名額為48人，目前僅約42人。</p> <p>3.勞雇雙贏，是整體的。勞動局可邀請商業司、經濟單位分享組織及業務。使能了解勞動者、老闆。組織之間勞資爭議點在哪出了問題，組織體系或人為疏失，應該互相合作，公司有營利才有福利，經營是共同的責任，不是勞或資方單面可完全承擔，而解決問題或困難。是全面的才是經營之道。(編號11)</p>	<p>1.本局志工輪值排班已飽和，且已有請假代班制度。志工皆有參與市府外招的勞動研習課程之機會。</p> <p>2.本府商業處係權管公司登記、產業輔導補助、產業推廣等，與公司內部組織或人事管理無涉。勞資合作建議可透過公司內部勞資會議或工會彼此溝通、協商。</p>
<p>希望受諮詢的勞動部專員可以協助提供有關詢問內容的函釋，因為跟我們說「這個有函釋」我們實際上很難查得到，謝謝。其他都很好(編號14)</p>	<p>1.提供函釋及相關法令規定資訊。</p> <p>2.如民眾有進一步詢問函釋字號，本科均會盡量協助查詢後</p>

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
	<p>提供，惟勞動部函釋量太大，建議民眾可直接上網搜尋。</p> <p>3.加強同仁權管業務之教育訓練。</p>
<p>如果可以，除了替勞工保障權益之外，希望也能保障勞檢員的權益，並盡可能補足勞檢員人力(編號17)</p>	<p>1.本局將積極向中央爭取勞檢員相關權益。</p> <p>2.相關權益措施不漏接，公告周知以維護同仁權益。</p> <p>3.勞檢員出缺除申請考試分發外，也透過行政院人事行政總處、台北人力銀行及本處官網等徵才，積極補足勞檢員人力。</p>
<p>希望能修改勞資爭議調解工會幫忙申請填寫的格式(之前詢問過格式比較是針對一般勞工)以及如果調解有指定調解人，也希望可以直接於網站上填寫。(編號21)</p>	<p>1.依現行調解案件申請比例及申請書格式，現行格式應足以供工會申請案件使用。</p> <p>2.由於調解人係由機關指派，故無法提供該欄位；另若為調解委員會案件，因勞資雙方均可指派調解委員，故本局會於收受申請書後一併發函詢問。</p>
<p>1.勞動即時通似乎仍無法上傳會員大會及理事會相關會議記錄。</p> <p>2.勞動課程常於一開放時即額滿。(編號23)</p>	<p>1.目前勞動即時通的工會各項會議申報功能，可以進行開會通知申報與會議紀錄上傳。</p> <p>2.本局勞動事務學院課程局囿於上課場地座位有限致開放報名名額有限，為服務無法參與課程之民眾，本局另提供下列學習管道，便利民眾即時學習勞動法令：</p> <p>(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</p>

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
	<p>行生動的勞動法令解說。可至勞動局官網〉勞動影音專區〉勞動影音平台，觀看線上影音學習課程。</p> <p>(2)勞動臺北粉絲專頁：可至臉書搜尋「臺北市政府勞動局勞動臺北」，加入該粉絲專頁，除有易懂勞動法令知識貼文外，亦有多堂勞動法令線上學習課程，可隨時掌握勞動時事新知。</p> <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>1.勞資協調時，除法令已有規定外，宜多從勞工實際面臨困難立場，如資方的無形壓力、經濟上優勢、訴訟上優勢等予以客觀協助弱勢勞工，非僅以有形法條作說明，會讓勞工感受不到溫度。</p> <p>2.勞動檢查時應有更多有效公權力介入，對勞檢同仁執行檢查業務時較有效率，亦可對不守規定雇主多一分拘束力，有賴勞動局長官及同仁與勞方共同努力。(編號24)</p>	<p>1.於勞資爭議調解人在職教育訓練時加以宣導。</p> <p>2.勞動條件檢查係依勞動基準法及勞動檢查法規定實施檢查。本處會同本府勞動局、產業發展局、消防局、都發局、建管處、環保局、法務局、衛生局、交通局，或中央目的主管機關辦理臺北市事業單位聯合稽查。</p>

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
<p>建議勞動局的承辦人員對於企業詢問問題時，能夠多給予一些溫度或額外多詢問一下是否需要其他的協助，不要就只是冷冰冰的制式回答，我也知道大家都很辛苦及忙碌，個人認為是可以再加強這個部分。(編號26)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.依建議事項輔導同仁改善服務態度。</li> <li>2.將加強同仁對事件溝通能力。</li> <li>3.依實際所詢內容應答，加強應答口吻之親和力。</li> <li>4.加強電話禮貌並傾聽民眾的聲音，在合法的範圍內以最便民之方式，達成民眾需求，加強勞雇關係，以保障勞雇雙方權益。</li> <li>5.採用電話教育訓練加強說話技巧及善用同理心，如同仁使用更具體的語言時，會讓民眾感受被看到、被聽到和被重視，進而提高滿意度。</li> </ol>
<p>本會是按摩師入會最多的工會團體組織，局處理應重視本會的價值並時常積極與本會溝通互動。但有關的業務推動或重要的議題訊息並非第一時間知會，而本會間接透過會員或最後獲知時，無法協助政策配合推動。感覺上被忽略不被重視，建議祈請局處有重要資訊發佈時，能一視同仁同樣的態度對待，並與本會保持良好的溝通互動，讓本會有機會參與協助推動。(編號29)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.相關政策及活動資訊皆於本局官網公告並依規定函文各單位宣導重要政策，尚無單獨知會某團體或個人之情事。</li> <li>2.有關視障按摩相關活動、補助及課程訊息，均會發送公文給本市各視障團體(含工會)周知。日後，於每次發函後，再次通知工會。</li> </ol>
<p>身為主管機關對於處理工會事務能力有待加強,除了依法行政外或許能透過溝通讓事情更清楚明瞭 而不是行文後就沒事了(編號32)</p>	<p>加強同仁之專業訓練，督促同仁熟悉業務及溝通處理能力。</p>

外部顧客開放意見	勞動局改善作為/回應
<p>應該多讓各工會能互相認識各自專長，並湊成產業間聯盟合作，以利所屬會員生活，事業發展上能被各專長領域的工會代表照顧到。以提升整個台北市產業水準和跨域發展。(編號40)</p>	<p>依建議事項審慎評估政策執行方式。</p>
<p>人員給予的只是有時不明確，所需資料未一次性告知，例如之前變更理事長作業，需要更新相關資訊，但跑了兩次，去了之後才說又要什麼文件，造成困擾(編號45)</p>	<p>加強同仁之專業訓練，督促同仁熟悉業務。</p>
<p>勞動即時通入口按鍵不明確，希望可以修正，感謝~ (編號13)</p>	<p>勞動即時通功能按鍵已採用圖形化選項，研討是否相關選項的表示或排列可以更加明確。</p>
<p>網頁的項目選項，有些分類、規劃不夠直覺明瞭，可能還需要去電詢問才能找到，造成效率下滑。(編號22)</p>	<p>勞動即時通功能按鍵已採用圖形化選項，研討是否相關選項的表示與排列可以更加明確。局網因分類明細較多，會研討是否有其他版型方式可以讓使用者更加直覺操作。</p>