

# 就業及福利服務 客戶約章



你是否正找尋工作或  
申領福利？

就業及研習署  
及社會福利局  
攜手為你服務

**JobCentre**

DEPARTMENT for EMPLOYMENT and LEARNING



SOCIAL  
SECURITY  
AGENCY

AN AGENCY WITHIN THE DEPARTMENT FOR SOCIAL DEVELOPMENT

## 歡迎閱讀我們的客戶約章。

我們的就業及福利服務是為找尋工作、領取福利或兩者均是的人士所提供的一種新服務。該服務把就業及研習署及社會福利局所提供的服務結合,以:

- 協助更多人士找得有薪酬的工作;
- 協助僱主填補空缺;及
- 支援申領福利的人士

某些地區已設立了就業及福利服務辦事處,在其他地區,就業中心(JobCentre)及社會福利處會如常提供相同的服務,直至我們所有的辦事處結合。

本約章告訴你你可期望享得的服務的範疇及程度。約章亦告訴你,你作為我們的客戶,我們期望你所做到的事情;此外,若情況出錯,你又該怎樣做。當服務再作發展時,我們會更新本約章,以反映我們客戶不斷改變的需求。

本約章所涵蓋的辦事處均為就業及福利服務辦事處、社會福利局的喪失工作能力部及醫療支援服務。聯絡詳情載於電話簿或黃頁「政府辦事處」條目下。



就業及研習署  
永久秘書  
Will Haire



社會福利局  
總裁  
Gerry Keenan

## 尋找工作

我們會協助你找得工作或改善你找得工作的機會,協助的方式如下:

- 為你提供工作機會的資料,包括某些僱傭機構所安排的工作及其他歐洲地區的工作;及
- 就以下方面為你提供資料及意見:
  - 協助你找尋工作;及
  - 培訓及預備工作計劃programmes.

若你正考慮轉變職業,我們能把你轉介至職業服務。

若你為傷殘人士,傷殘就業輔導員會為你提供有關工作及培訓機會的意見,並協助你參加專門項目及計劃。



## 申領福利

我們會就以下方面為你提供資料及意見：

- 當你正在工作或喪失工作時，可能有資格取得的各項福利及社會保障服務；及
- 你可能取得的稅款扣還及其他協助。

當你申領福利時，我們會辦到以下事情：

- 通知你你會得到甚麼福利及何時享得福利；或若果我們需要更多資料，我們會通知你。有一些福利申請須要求特別訓練的醫生就你的傷殘情況提供醫療上的意見，該醫生可能會在醫療檢驗中心或你的家中評核你的身體狀況。
- 協助你填寫福利申請表。
- 準時支付正確金額的福利金。
- 告訴你若你的情況轉變(例如開始工作)，你所取得的福利可能會受到影響。我們也會告訴你你可能享得的其他援助。

## 我們如何支付福利金

我們會把福利金及養老金直接存入銀行、建房互助協會或郵政署<sup>®</sup>的戶口。若你沒有這些戶口，我們會告訴你你可使用的不同戶口。若你無法開戶口，請聯絡我們。

## 進一步資料

我們亦提供一系統的單張及資料解釋其他服務。

## 聯絡我們

若你想親臨我們的辦事處,我們的辦公時間為星期一至星期五,早上9時至下午4.30。醫療檢驗中心的辦公時間為早上8.40起(要使用醫療檢驗中心,先須預約。)若你想致電給我們,我們的辦公時間為早上9時至下午5時。每所辦事處均設有文字電話設施。我們的辦事處通常在銀行假期及公眾假期休息。

## 互聯網所載的資料

你可瀏覽以下網址,取得職位空缺的資料。

[www.jobcentreonline.com](http://www.jobcentreonline.com)

你可瀏覽[www.delni.gov.uk](http://www.delni.gov.uk)找得就業及研習署所提供各項服務的資料,或瀏覽[www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)取得社會保障福利及服務全面的資料。

你可瀏覽以下網址找得稅款扣還的資料:

[www.inlandrevenue.gov.uk](http://www.inlandrevenue.gov.uk)

## 我們的服務準則

### 身分說明

舉凡你聯絡我們，與你接洽的職員均會告訴你他們的姓名。

### 當你致電給我們

我們致力在20秒內回答撥打直線電話的查詢。若我們未能即時處理你的查詢，我們會按排在一個雙方同意的時間回覆你的電話。

### 當你親臨我們的辦事處

當你來到我們的辦事處，我們會詢問你我們能怎樣協助



你。若你沒有預約,我們會盡量在15分鐘內接見你。若你有預約,我們致力在你的預約時間10分鐘內接見你。若你須等候更長時間,我們會通知你。要使用醫療檢驗中心的服務,你必須先預約。

## 其他安排

若你未能來到我們的辦事處,在某些情況下,我們會安排一個彼此方便的時間和地點會見你。

## 當你去信給我們

當你以信函、傳真或電郵聯絡我們,我們會在兩個工作天內回應來函收悉,並在收到信息10個工作天內回覆你。



若我們未能在10個工作天內完全處理你的信件、傳真或電郵,我們會告訴你原因,並通知你:

- 有沒有一些事情你需要做;及
- 我們需要多少時間才能給你完滿的答覆。

### 若你的母語不是英語

若你來訪我們時需要傳譯員,我們能安排於電話上作傳譯(若你想我們這樣做),我們通常能即時做到。若未能做到,又或情況對你較適合的話,我們能安排面對面的傳譯服務,我們會盡快安排會面時間。

## 責任

### 我們會為你辦到的事情

#### 我們會做到以下各點:

- 每次與你聯絡,我們都會尊重你,有禮及盡力幫助你。
- 公平對待你,並遵守現行法律,不論你的宗教信仰、性別、政治取向、種族、年齡、婚姻狀況或性取向,亦不論你是否傷殘人士或有沒有供養的直系親屬;
- 有全面培訓、能迅速及有效率地處理職務的職員;
- 把你給予我們的資料保密,只在有需要時才會把你的資料提供他方;
- 我們的辦事處均是現代化開放式的設計,環境舒適宜人,讓你在面對面的會面中有良好的感受;
- 於醫療檢驗中心提供合適及舒適的設施;及
- 尊重你的私隱,若你要求,我們能安排私人會面。

## 我們對你的要求

同樣地,我們也會要求你:

- 對你工作的選擇持正面態度;
- 準時出席預約的會面
- 對我們的職員有禮及體諒他們;
- 對其他客戶有禮及體諒他們;
- 當我們要求你提供相關的資料時,請依著做,包括有關我們服務或改善建議的資料;及
- 即時告知我們你情況的轉變,及你所申領福利的人的情況轉變。

## 我們不會容忍對我們職員或物業的暴力或侮辱的行為

### 決定

若你認為我們對你的申請所作出的決定錯誤:

- 你可要求我們再次審閱該決定;及
- 你也許能夠向獨立的審裁處上訴。給你陳述我們所作決定的信件會說明你能否上訴。

若你希望我們再次審閱所作出的決定,你須聯絡處理你申請的辦事處。你必須在給你說明該申請的函件發出一個月內聯絡我們。你可從單張GL24「**若你認為我們的決定錯誤**」得到更多資料,你可從我們任何一間辦事處索取該單張,或瀏覽[www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)「單張」一節。

## 投訴

若你對某些錯處有投訴,請通知我們,我們希望能糾正錯誤。





我們的投訴程序非常簡便,你可選擇適合自己的方式作出投訴,包括:

- 電話或傳真;
- 親臨我們的辦事處;
- 去信給我們;或
- 電郵。

## 若你作出了投訴,我們:

- 會在兩個工作天內通知你我們經已收悉你的投訴;
- 致力在10個工作天內回覆;及
- 盡量從你的投訴中學習,以改善我們的服務。

你可從我們名為「**提出意見或作出投訴**」的單張得到更多如何作出投訴的資料。你可向我們任何一間辦事處索取該單張,或可瀏覽[www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)「單張」一節或[www.delni.gov.uk](http://www.delni.gov.uk)「刊物」一節。

### 我們的目標及表現

我們對每年所協助尋找工作的人士的數目定下了目標,亦對處理申請福利及支付福利的事項定下目標。我們會公佈我們的目標,你可在我們的年報中知悉我們每年能否達到目標;每所辦事處亦有其表現的資料。

### 有關本約章更多的資料

我們在2004年9月出版本約章,並會定期把約章檢討。你可在我們任何一所辦事處索取凸字版、錄音版及其他語言版本。



Department for  
**Social  
Development**

[www.dsdni.gov.uk](http://www.dsdni.gov.uk)



由 CDS NI 05607/07/04 製作



Department for  
**Employment  
and Learning**

[www.delni.gov.uk](http://www.delni.gov.uk)