

經濟局

接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
人員	0	0	0	2	0	1	1	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	3	0	0	140	0	0	1
合計	1	1	5	2	0	141	1	0	1

處理的結果概況

於 2014 年，本局接獲屬服務質素之建議、投訴個案共 3 宗，當中包括建議 2 宗、投訴 1 宗；屬部門職能監管之建議、投訴及異議個案共 144 宗，當中包括建議 3 宗、投訴 140 宗、異議 1 宗。而本局已採取了以下的改善措施：

屬服務質素範疇：

1. 持續加強對前線工作人員之培訓，尤其是溝通技巧及接待方面的培訓，務求為市民提供更高質素的服務；
2. 重新制定本局《建議、投訴和異議的處理程序》的相關指引，修訂後的《投訴指引》明確規定收集滿意度意見的處理方法，以達市民建議收集滿意度之要求；
3. 在條件許可的情況下，本局調查人員在處理投訴個案的過程中，應以同一調查員及適當地與立案人進行搜證的溝通，以避免做成立案人的困擾；
4. 對於設置本局投訴電話錄音系統事宜，相關部門現正持續跟進中。

屬部門職能監管範疇：

1. 接收的投訴個案中，對於被投訴的相關實體，若存在違法情況，會依法明確指出，並要求有關實體即時作出處理；
2. 倘被投訴的實體，其行為已屬違法的情況，本局則會依法進行檢控之程序。如情況屬較輕微時，本局相關單位會通知場所於期限內作出改善，並於期限後對該場所進行核實。對個別投訴需要較深入調查及搜證時，會轉交檢查委員會展開投訴檢查，

由於檢查工作需較長時間完成，相關單位會先回覆投訴人或轉介部門本局已開展投訴檢查並當持續跟進改善進度；

3. 有些投訴個案沒有與投訴事宜相關的違法行為，但本局的稽查人員於巡查期間若發現有其他違法行為，亦會密切關注，如發現有人違法，則依法檢控；
4. 基於涉及本局職能監管範圍內所管轄的公共事務，往往具備一定的複雜性，在某些特殊情況下，「專責小組」或「相關單位」可能需要尋求其他單位或部門的協助，以收集更多證據或資料，本局會主動致函相關部門要求派員參予；
5. 邀請相關立案人到本局當面向其解釋說明，並另作書面回覆；
6. 無法處理的個案，最後作出歸檔的原因：部份個案可能因投訴理據不足，經本局派員實地了解後，未見相關實體違法或失當；投訴內容有誤或不實，立案人以匿名來函，本局人員無法聯絡立案人作進一步的了解。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦會進行以下的跟進：

1. 非本局職能監管範疇的個案，本局會轉介到相關部門關注；
2. 被轉介的個案會通知立案人，個案轉介的相關情況，並留有本局跟進事件的人員查詢電話，如對個案的轉介情況存有疑問者可致電查詢。