

# 经济局

## 接收建议、投诉和异议之概况

类别	建议			投诉			异议		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
人员	0	0	0	1	1	4	0	0	0
器材及设施	1	0	3	0	0	0	0	0	0
环境	0	0	1	0	0	0	0	0	0
程序手续	1	3	1	0	1	4	0	0	0
其他	3	16	13	140	164	103	1	0	2
合计	5	19	18	141	166	111	1	0	2

### 处理的结果概况

于 2016 年，本局接获属服务质素之建议、投诉个案共 13 宗，当中包括建议 5 宗、投诉 8 宗；属部门职能监管之建议、投诉及异议个案共 118 宗，当中包括建议 13 宗、投诉 103 宗、异议 2 宗。本局已采取了以下的改善措施：

#### 属服务质素范畴：

1. 持续加强对前线工作人员的培训，尤其是沟通及接待技巧方面，亦持续优化服务项目的行政申请程序，务求为市民提供更高质素的服务；
2. 向相关业界举办反清洗黑钱的讲解会，详细介绍新修订的指引、企业应遵守的义务，以及加强企业对反黑钱的意识；
3. 增设经济局 WeChat 公众号平台向外倡导本局最新信息。

#### 属部门职能监管范畴：

1. 投诉个案多与工业场所运作有关，对于此类个案，本局一般会先审查场所过往投诉纪录，按需要派员到有关场所搜证，以及联络负责人了解相关情况。如情况属较轻微，将通知场所于期限内作出改善，并于期限后进行核实。当个别投诉需要较深入调查及搜证时，会转交检查委员会展开投诉检查。由于检查工作需较长时间完成，会先回复投诉人或转介部门，本局已开展投诉检查，并持续跟进改善情况。倘被投诉的实体，其行为已属违法的情况，本局会依法进行检控之程序；

2. 基于涉及本局职能监管范围内所管辖的公共事务，具有一定的复杂性，本局会按需要寻求其他公共部门的协助，以收集更多证据或数据作出处理。

对于其他非涉及本局职能范畴之个案，本局亦会进行以下的跟进：

1. 非本局职能监管范畴的个案，本局会转介予其他相关的公共部门关注和处理；
2. 被转介的个案会通知立案人，个案转介的相关情况，并向立案人提供本局联络人员数据，以供立案人随时查询个案的情况。