

类别： 监管职能	建议			投诉			异议		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
康乐及体育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及运输	-	-	-	-	-	-	-	-	-
通讯	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基础建设	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合计	39	3	5	89	63	50	-	-	-

处理的结果概况：

本局接收的投诉主要是涉及工商业活动范畴。而本局已采取了以下的改善措施：

1. 为加强市民对食品标签及问题广告的认识，本局已加强相关宣传推广，例如制作宣传海报、宣传片及语音于不同媒体作宣传；
2. 本局已加强巡查，并提醒商户切勿售卖附有虚假商品说明的产品以及售卖不安全产品。

已完成的措施的成效：

市民对食品标签、怀疑问题食品及怀疑问题广告的认识加深，如遇到有怀疑个案会主动向本局举报，商户亦都加强留意食品卷标及产品安全。

另外，本局接收的投诉个案当中，在“人员服务”及“程序手续”两个类别分别涉及1项服务项目。因此，本局亦针对相关情况采取了以下的对应改善措施：

1. 本局持续与立案人保持沟通及协助解决有关技术问题；
2. 本局将持续检讨并加强人员培训及优化措施，做好相关工作。

对于其他非涉及本局职能范畴之个案，本局会转介予其他相关的公共部门关注和处理。

2023 年处理建议、投诉和异议的概况

类别： 服务流程	完成归档	
	45 天内完成	超过 45 天
人员服务	1	-
环境及配套设施	-	-
程序手续	1	-
服务信息	2	-
服务保证	-	-
电子服务	-	-
绩效信息	-	-
服务整合	-	-
其他	-	-
合计	4	-

类别： 监管职能	完成归档	
	45 天内完成	超过 45 天
公共卫生	-	-
环境及气象	-	-
公共财政	-	-
工商业活动	53	2
金融及货币政策	-	-
治安	-	-
公众安全	-	-
公共行政	-	-
法律及公证事务	-	-
社会保障、服务及福利	-	-
教育及培训	-	-
医疗卫生	-	-
文化艺术及旅游	-	-
康乐及体育	-	-
交通及运输	-	-
通讯	-	-
城市基础建设	-	-
房屋	-	-
工程	-	-

类别： 监管职能	完成归档	
	45 天内完成	超过 45 天
其他	-	-
合计	53	2

处理的结果概况：

本局于 2023 年接收的投诉、建议及异议个案当中，共 57 个个案能如期完成处理并归档，另外有 2 个个案未能如期完成处理，其主要包括以下原因：

1. 本局曾多次派员到被投诉地点进行实地调查，都未能成功进入相关单位，以致处理逾期；
2. 由于需待被投诉厂房完成改善工程后，本局确保该厂房符合法例要求才能将个案归档，因此未能如期完成。

针对上述原因，本局亦进行以下的跟进及改善：

投诉个案多与工业场所运作有关，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。