

经济局

接收建议、投诉和异议之概况

类别	建议			投诉			异议		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
人员	0	0	0	0	1	1	0	0	0
器材及设施	0	1	0	0	0	0	0	0	0
环境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手续	1	1	3	0	0	1	0	0	0
其他	0	3	16	0	140	164	0	1	0
合计	1	5	19	0	141	166	0	1	0

处理的结果概况

于 2015 年，本局接获属服务质素之建议、投诉个案共 5 宗，当中包括建议 4 宗、投诉 1 宗；属部门职能监管之建议、投诉及异议个案共 180 宗，当中包括建议 16 宗、投诉 164 宗、异议 0 宗。而本局已采取了以下的改善措施：

属服务质素范畴：

1. 在进行内部会议检讨后，为避免因部门内部因素而影响对市民的服务，部门人员之间的沟通有所提高。另一方面，通过加强部门人员与申请者的沟通，令市民更加清楚其申请的相关行政程序及手续，掌握申请进度，以提高服务质素。截至目前，该厅未有收到相关投诉，可见该厅之沟通与服务已有所提高；
2. 于申请资助时，本局相关负责项目检视及作审批建议之执行单位可预先向申请人解释本局会对申请作出调查工作，让申请人预先清楚了解本局的工作程序，减少误会；
3. 自2015年7月知识产权厅对工业产权申请接待人手作出相应调整后，相关接待工作运作畅顺，至今无接获任何投诉个案，反映有关改善措施取得一定成效。

属部门职能监管范畴：

1. 个案中涉及消费税应作调升的反映，为响应广泛社会的诉求，及配合特区政府的控烟政策，香烟消费税已于2015年7月作出调升；
2. 由于所接收的投诉大多与工业场所的运作有关，故一般先审查场所过往投诉历史，

有需要时派员到场所搜证及联络负责人了解相关情况。如情况属较轻微时，会通知场所于期限内作出改善，并于期限后对场所进行核实。对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当持续跟进改善进度倘被投诉的实体，其行为已属违法的情况，本局则会依法进行检控之程序；

3. 持续严格执行监察及跟进工作，以确保受惠企业将援助款项用于批给批示所指的内容。而截至目前亦未有收到其他有关投诉。若发现有相关企业存在违法情况，会依法进行检控的程序；
4. 作为预防性措施，相关附属单位会向前线人员灌输市民的建议或投诉可视为自我检视，不断改进的正面提醒。相关附属单位将持续透过日常交流及评核会议等途径，提醒本局人员有关《建议、投诉和异议的处理机制》指引的内容及具体投诉情况的信息，鼓励人员积极参加处理投诉相关的课程，让其藉此汲取更多相关知识及经验，力求持续不断地以更高效率及更佳素质为市民提供服务。

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，本局会转介到相关部门关注；
2. 被转介的个案会通知立案人，个案转介的相关情况，并留有本局跟进事件的人员查询电话，如对个案的转介情况存有疑问者可致电查询。