

# 经济局

## 接收建议、投诉和异议之概况

类别	建议			投诉			异议		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
人员	0	0	0	2	0	1	1	0	0
器材及设施	0	0	1	0	0	0	0	0	0
环境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手续	1	1	1	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	3	0	0	140	0	0	1
合计	1	1	5	2	0	141	1	0	1

### 处理的结果概况

于 2014 年，本局接获属服务质素之建议、投诉个案共 3 宗，当中包括建议 2 宗、投诉 1 宗；属部门职能监管之建议、投诉及异议个案共 144 宗，当中包括建议 3 宗、投诉 140 宗、异议 1 宗。而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之培训，尤其是沟通技巧及接待方面的培训，务求为市民提供更高质素的服务；
2. 重新制定本局《建议、投诉和异议的处理程序》的相关指引，修订后的《投诉指引》明确规定收集满意度意见的处理方法，以达市民建议收集满意度之要求；
3. 在条件许可的情况下，本局调查人员在处理投诉个案的过程中，应以同一调查员及适当地与立案人进行搜证的沟通，以避免做成立案人的困扰；
4. 对于设置本局投诉电话录音系统事宜，相关部门现正持续跟进中。

#### 属部门职能监管范畴：

1. 接收的投诉个案中，对于被投诉的相关实体，若存在违法情况，会依法明确指出，并要求有关实体实时作出处理；
2. 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。如情况属较轻微时，本局相关单位会通知场所于期限内作出改善，并于期限后对该场所进行核实。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，相关单位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；

3. 有些投诉个案没有与投诉事宜相关的违法行为，但本局的稽查人员于巡查期间若发现其他违法行为，亦会密切关注，如发现有人违法，则依法检控；
4. 基于涉及本局职能监管范围内所管辖的公共事务，往往具备一定的复杂性，在某些特殊情况下，「专责小组」或「相关单位」可能需要寻求其他单位或部门的协助，以收集更多证据或资料，本局会主动致函相关部门要求派员参与；
5. 邀请相关立案人到本局当面向其解释说明，并另作书面回复；
6. 无法处理的个案，最后作出归档的原因：部份个案可能因投诉理据不足，经本局派员实地了解后，未见相关实体违法或失当；投诉内容有误或不实，立案人以匿名来函，本局人员无法联络立案人作进一步的了解。

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。