

經濟局

接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
人員	0	0	0	1	1	4	0	0	0
器材及設施	1	0	3	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	1	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	3	1	0	1	4	0	0	0
其他	3	16	13	140	164	103	1	0	2
合計	5	19	18	141	166	111	1	0	2

處理的結果概況

於 2016 年，本局接獲屬服務質素之建議、投訴個案共 13 宗，當中包括建議 5 宗、投訴 8 宗；屬部門職能監管之建議、投訴及異議個案共 118 宗，當中包括建議 13 宗、投訴 103 宗、異議 2 宗。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的培訓，尤其是溝通及接待技巧方面，亦持續優化服務項目的行政申請程序，務求為市民提供更高質素的服務；
2. 向相關業界舉辦反清洗黑錢的講解會，詳細介紹新修訂的指引、企業應遵守的義務，以及加強企業對反黑錢的意識；
3. 增設經濟局 WeChat 公眾號平台向外宣導本局最新資訊。

屬部門職能監管範疇：

1. 投訴個案多與工業場所運作有關，對於此類個案，本局一般會先審查場所過往投訴紀錄，按需要派員到有關場所搜證，以及聯絡負責人瞭解相關情況。如情況屬較輕微，將通知場所於期限內作出改善，並於期限後進行核實。當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，會先回覆投訴人或轉介部門，本局已開展投訴檢查，並持續跟進改善情況。倘被投訴的實體，其行為已屬違法的情況，本局會依法進行檢控之程序；

2. 基於涉及本局職能監管範圍內所管轄的公共事務，具有一定的複雜性，本局會按需要尋求其他公共部門的協助，以收集更多證據或資料作出處理。

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，本局會轉介予其他相關的公共部門關注和處理；
2. 被轉介的個案會通知立案人，個案轉介的相關情況，並向立案人提供本局聯絡人員資料，以供立案人隨時查詢個案的情況。