

經濟局

接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
人員	0	0	0	0	1	1	0	0	0
器材及設施	0	1	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	3	0	0	1	0	0	0
其他	0	3	16	0	140	164	0	1	0
合計	1	5	19	0	141	166	0	1	0

處理的結果概況

於 2015 年，本局接獲屬服務質素之建議、投訴個案共 5 宗，當中包括建議 4 宗、投訴 1 宗；屬部門職能監管之建議、投訴及異議個案共 180 宗，當中包括建議 16 宗、投訴 164 宗、異議 0 宗。而本局已採取了以下的改善措施：

屬服務質素範疇：

1. 在進行內部會議檢討後，為避免因部門內部因素而影響對市民的服務，部門人員之間的溝通有所提高。另一方面，通過加強部門人員與申請者的溝通，令市民更加清楚其申請的相關行政程序及手續，掌握申請進度，以提高服務質素。截至目前，該廳未有收到相關投訴，可見該廳之溝通與服務已有所提高；
2. 於申請資助時，本局相關負責項目檢視及作審批建議之執行單位可預先向申請人解釋本局會對申請作出調查工作，讓申請人預先清楚了解本局的工作程序，減少誤會；
3. 自2015年7月知識產權廳對工業產權申請接待人手作出相應調整後，相關接待工作運作暢順，至今無接獲任何投訴個案，反映有關改善措施取得一定成效。

屬部門職能監管範疇：

1. 個案中涉及消費稅應作調升的反映，為回應廣泛社會的訴求，及配合特區政府的控煙政策，香煙消費稅已於2015年7月作出調升；
2. 由於所接收的投訴大多與工業場所的運作有關，故一般先審查場所過往投訴歷史，

有需要時派員到場所搜證及聯絡負責人瞭解相關情況。如情況屬較輕微時，會通知場所於期限內作出改善，並於期限後對場所進行核實。對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當持續跟進改善進度倘被投訴的實體，其行為已屬違法的情況，本局則會依法進行檢控之程序；

3. 持續嚴格執行監察及跟進工作，以確保受惠企業將援助款項用於批給批示所指的內容。而截至目前亦未有收到其他有關投訴。若發現有相關企業存在違法情況，會依法進行檢控的程序；
4. 作為預防性措施，相關附屬單位會向前線人員灌輸市民的建議或投訴可視為自我檢視，不斷改進的正面提醒。相關附屬單位將持續透過日常交流及評核會議等途徑，提醒本局人員有關《建議、投訴和異議的處理機制》指引的內容及具體投訴情況的信息，鼓勵人員積極參加處理投訴相關的課程，讓其藉此汲取更多相關知識及經驗，力求持續不斷地以更高效率及更佳素質為市民提供服務。

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，本局會轉介到相關部門關注；
2. 被轉介的個案會通知立案人，個案轉介的相關情況，並留有本局跟進事件的人員查詢電話，如對個案的轉介情況存有疑問者可致電查詢。