

財 政 局

接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務	17	29	22	16	5	23	0	0	1
環境	5	7	3	1	5	2	0	0	0
配套設施	16	21	19	3	1	2	0	0	0
程序手續	67	50	37	20	11	3	31	24	18
服務資訊	-	-	4	-	-	2	-	-	0
服務保證	-	-	6	-	-	2	-	-	0
電子服務	-	-	16	-	-	0	-	-	0
績效信息	-	-	0	-	-	0	-	-	0
服務整合	-	-	12	-	-	4	-	-	0
其他	14	8	8	2	0	1	1	1	0
合計	119	115	127	42	22	39	32	25	19

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
公共衛生	-	-	2	-	-	1	-	-	0
環境及氣象	-	-	0	-	-	2	-	-	0
公共財政	-	-	0	-	-	0	-	-	0
工商業活動	-	-	19	-	-	0	-	-	1
金融及貨幣 政策	-	-	2	-	-	0	-	-	0
治安	-	-	0	-	-	0	-	-	0
公眾安全	-	-	0	-	-	0	-	-	0
公共行政	-	-	3	-	-	0	-	-	0
法律及公證 事務	-	-	0	-	-	0	-	-	0
社會保障、服 務及福利	-	-	99	-	-	3	-	-	30
教育及培訓	-	-	1	-	-	0	-	-	1
醫療衛生	-	-	1	-	-	0	-	-	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
文化藝術及旅遊	-	-	0	-	-	0	-	-	0
康樂及體育	-	-	0	-	-	0	-	-	0
交通及運輸	-	-	1	-	-	0	-	-	0
通訊	-	-	0	-	-	0	-	-	0
城市基礎建設	-	-	1	-	-	0	-	-	0
房屋	-	-	2	-	-	1	-	-	0
工程	-	-	0	-	-	0	-	-	0
其他	-	-	1	-	-	0	-	-	0
合計	-	-	132	-	-	7	-	-	32

備註：自 2020 年起，本局建議、投訴和異議統計採用新的指標體系，因此只顯示 2020 年的數據。

處理的結果概況：

本局接收的投訴主要是涉及人員範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 繼續為員工開辦各種語言及專業培訓，加強員工與納稅人之間的溝通能力，同時提升員工的專業知識，確保提供優質服務。

已完成的措施的成效：

1. 邀請法律及司法培訓中心派員到本局舉辦“公證認定培訓課程(理論及實務) - 初階課程”。
2. 派員參加由行政公職局舉辦的“前線服務人員培訓計劃 - 接待技巧課程(必修班)”以及“前線服務人員培訓計劃 - 接待技巧課程(深化班)”。

另外，針對本局接收的建議、投訴、異議個案，本局亦針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 為減輕新冠疫情對市民及各行業造成的影響，因應市民提出的各項援助建議，本局執行第 19/2020 號行政法規“僱員、自由職業者及商號經營者援助款項計劃”，並對當中的發放資格的異議從速再作審理。
2. 服務資訊方面，按市民要求，完善本局於政府入口網的手續指南資訊。
3. 電子服務方面，由於接獲市民反映自助服務機的指紋收集不能運作，雖然系統運作正常，但亦在螢幕畫面上加入指示，提醒使用者正確的按壓指紋方法。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

1. 將市民的訴求轉介相關部門處理；
2. 告知市民有關事宜並非本局職能，且已將其訴求轉介相關部門。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2020 年 1 月至 12 月期間，共收到 16 宗表揚個案，主要涉及人員服務範疇的共 15 宗。

2020 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	20	3	1	0
環境	2	0	0	0
配套設施	2	0	0	0
程序手續	2	1	16	2
服務資訊	2	0	0	0
服務保證	2	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	3	1	0	0
其他	1	0	0	0
合計	34	5	17	2

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	1	0	0	0
環境及氣象	2	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	1	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	2	1	29	1

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
教育及培訓	0	0	1	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	1	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	6	1	31	1

處理的結果概況：

本局於 2020 年接收的投訴及異議個案當中，分別共 40 個及 48 個個案能如期完成處理並歸檔，另外有 6 個及 3 個個案未能如期完成處理，其主要包括以下原因：

1. 在個案調查期間，市民主動提供補充資料，故本局須再次了解該個案。
2. 個案資料不足，需聯絡市民並補充資料後才具條件跟進。
3. 因應 2 月份特殊期間的辦公方式，須先行處理其他緊急事務。

針對上述原因，本局亦進行以下的跟進及改善：

1. 加強監察個案的跟進情況，尤其須關注即將到期的個案。