

統計暨普查局

2016 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
員工服務	-	-	-	1	-	-
工作程序	-	2	9	4	9	10
資訊發佈	1	2	-	-	-	1
其他	-	-	-	1	2	-
合計	1	4	9	6	11	11

處理的結果概況：

本局接收的投訴主要涉及工作程序範疇，已採取的改善措施如下：

1. 要求外判公司完善工作程序，以及向外判公司明確工作程序中特殊情況的處理方法及建立匯報機制；
2. 向全體工作人員重申工作程序及加強培訓；
3. 改善資料收集流程；
4. 推出互聯網及手機應用程式問卷填報功能；
5. 加強統計調查項目的宣傳工作；
6. 對網頁系統進行優化。