

## 統計暨普查局

### 2015 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
員工服務	-	-	-	-	1	-
工作程序	-	-	2	1	4	9
資訊發佈	1	1	2	-	-	-
其他	-	-	-	-	1	2
合計	1	1	4	1	6	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. 重申所有員工包括兼職人員均須遵守統計保密法的規定；
2. 責成所有外勤人員向住戶留下任何文件時，書寫字體必須端正及清晰，並在日後加強有關培訓；
3. 優化抽樣方法及加強調查執行上的協調；
4. 委派資深外勤人員協助商戶完成問卷；
5. 加強培訓及以分享形式讓同事們交流經驗；
6. 要求外判服務提供者採取補救措施，而本局將密切監管及加強實地檢查該公司的工作質量；
7. 考慮利用行政資料降低抽樣數目；
8. 提醒外勤人員工作時須注意之處及加強培訓。