

## 接收建議、投訴和異議之概況

### 統計資料

		2022年 個案宗數			2023年 個案宗數			2024年 個案宗數		
服務流程		建議	投訴	異議	建議	投訴	異議	建議	投訴	異議
1	人員服務							2		
2	環境									
3	配套設施									
4	程序手續				2					
5	服務資訊	1						1		
6	服務保證									
7	電子服務								1	
8	績效信息									
9	服務整合									
10	其他									
合計		1	0	0	2	0	0	1	3	0
		2022年 個案宗數			2023年 個案宗數			2024年 個案宗數		
監管職能		建議	投訴	異議	建議	投訴	異議	建議	投訴	異議
1	公共衛生									
2	環境/氣象									
3	公共財政									
4	工商業活動									
5	金融/貨幣政策									
6	治安									
7	公眾安全									
8	公共行政									
9	法律/公證事務									
10	社會保障/ 社會服務/ 社會福利									
11	教育/培訓				3	1				
12	醫療衛生									
13	文化藝術/旅遊	2			40	1				
14	康樂/體育									
15	交通/運輸									
16	通訊									
17	城市基礎建設									
18	房屋									
19	工程									
20	其他	5			8	5		11	10	
合計		7	0	0	51	7	0	11	10	0

根據二月二日第 5/98/M 號法令第二十一條第三款規定：對載有身分資料及地址之個人之投訴及異議，應迅速答覆；在任何情況下，該答覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算四十五日之期限。

在 2024 年所接收的 25 宗個案當中，所有個案已於 2024 年 12 月 31 日或之前完成處理並歸檔，所有個案於提訴之日起計 45 天內完成處理歸檔，相關處理情況如下：

- 處理中且未過≤45 天期限：0 宗個案（佔整體個案 0%）
- ≤45 天內完成處理並歸檔：25 宗個案（佔整體個案 100%）
- >45 天但≤90 天內完成處理並歸檔：0 宗個案（佔整體個案 0%）
- >90 天但≤135 天內完成處理並歸檔：0 宗個案（佔整體個案 0%）
- ≥135 天以上完成處理並歸檔：0 宗個案（佔整體個案 0%）
- 無法處理：0 宗個案（佔整體個案 0%）

2024 年沒有屬逾期完成歸檔的個案。

### 處理的結果概況

2024 年本會接收的投訴個案主要是涉及監管職能範疇。本會已採取了以下的改善措施：

本會就投訴個案作出個別跟進，由相關職能部門跟進及分析研究，作為日後優化之參考資料。本會將不斷審視工作成效，持續完善部門運作，提升各服務水平。

### 措施的成效

上述措施執行後，本會將持續監察有關措施的運作情況，適時進行檢討及優化。此外，本會持續透過增加資訊的公開性，廣納服務使用者之建議，針對其提出之投訴及異議情況，加強雙向溝通、進一步了解服務使用者的運作情況、吸收個案處理經驗及聽取服務使用者的反饋意見等，從而審視相關措施的成效，在推動規範化服務的同時，致力優化申請程序、提升服務質素，加強宣傳服務力度，以達到符合和滿足法律以及社會各界的監督要求。