

## 接收建議、投訴和異議之概況

### 統計資料

服務流程	2023年			2024年			2025年		
	個案宗數			個案宗數			個案宗數		
	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					
6 服務保證									
7 電子服務				1					
8 績效信息									
9 服務整合									
10 其他							1		
合計	2	0	0	1	3	0	1	0	0
監管職能	2023年			2024年			2025年		
	個案宗數			個案宗數			個案宗數		
	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	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	8	5		11	10		4	2	
合計	51	7	0	11	10	0	4	2	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 2025 年所接收的 7 宗個案當中，所有個案已於 2025 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：7 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%）

2025 年沒有屬逾期完成歸檔的個案。

### 處理的結果概況

2025 年本會接收的投訴 2 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。