

接收建議、投訴和異議之概況

統計資料

2021年		個案宗數		
服務流程		建議	投訴	異議
1	人員服務			
2	環境			
3	配套設施			
4	程序手續		1	
5	服務資訊		2	
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	3	0
2021年		個案宗數		
監管職能		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			4
12	醫療衛生			
13	文化藝術/旅遊	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	9	
合計		9	9	4

處理的結果概況

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 2021 年所接收的 26 宗個案當中，25 個案已於 2021 年 12 月 31 日或之前完成處理並歸檔，包括 23 宗個案於提訴之日起計 45 天內完成處理歸檔，2 宗個案屬 >45 天但 ≤90 天內完成處理並歸檔；其餘 1 宗個案屬處理中且未過 ≤45 天期限，相關處理情況如下：

- 處理中且未過 ≤45 天期限：1 宗個案（佔整體個案 4%）
- ≤45 天內完成處理並歸檔：23 宗個案（佔整體個案 88%）
- >45 天但 ≤90 天內完成處理並歸檔：2 宗個案（佔整體個案 8%）
- >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%）