

接收建議、投訴和異議之概況

統計資料

		2020年 個案宗數			2021年 個案宗數		
服務流程		建議	投訴	異議	建議	投訴	異議
1	人員服務		1				
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		0	1	0	1	3	0
		2020年 個案宗數			2021年 個案宗數		
監管職能		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	5		3			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	6			8	9	
合計		11	0	3	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%）

2021 年屬逾期完成歸檔的個案有兩宗，實際處理天數分別是 59 天及 51 天，逾期原因是因為需要向負責管理的合作單位諮詢申訴人的具體情況。

措施的成效

本會來年需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。