

2012年10月至12月 (第四季) 建議、投訴及異議的處理概況

類別	投訴		建議		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員	70	25	1	0	0	0	71	25
器材及設施	1	2	1	2	0	0	2	4
環境	0	0	0	1	0	0	0	1
程序手續	41	10	4	3	0	0	45	13
公共衛生	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	2	2	2	0	0	0	4	2
交通及運輸	112	48	1	3	5	0	118	51
其他	30	16	7	3	0	0	37	19
合計	359		28		5		392	

類別	無法處理*	處理中	完成歸檔		小計
			匿名		
人員	6	27	18	63	96
器材及設施	1	0	4	5	6
環境	0	0	1	1	1
程序手續	4	15	11	39	58
其它	7	38	59	186	231
合計	18	80	93	294	392

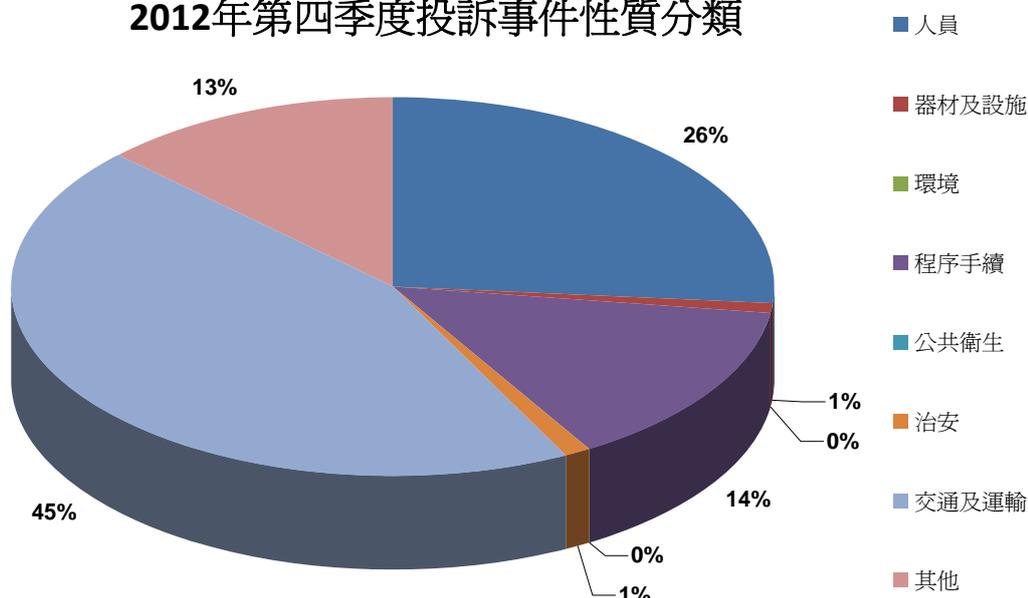
* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

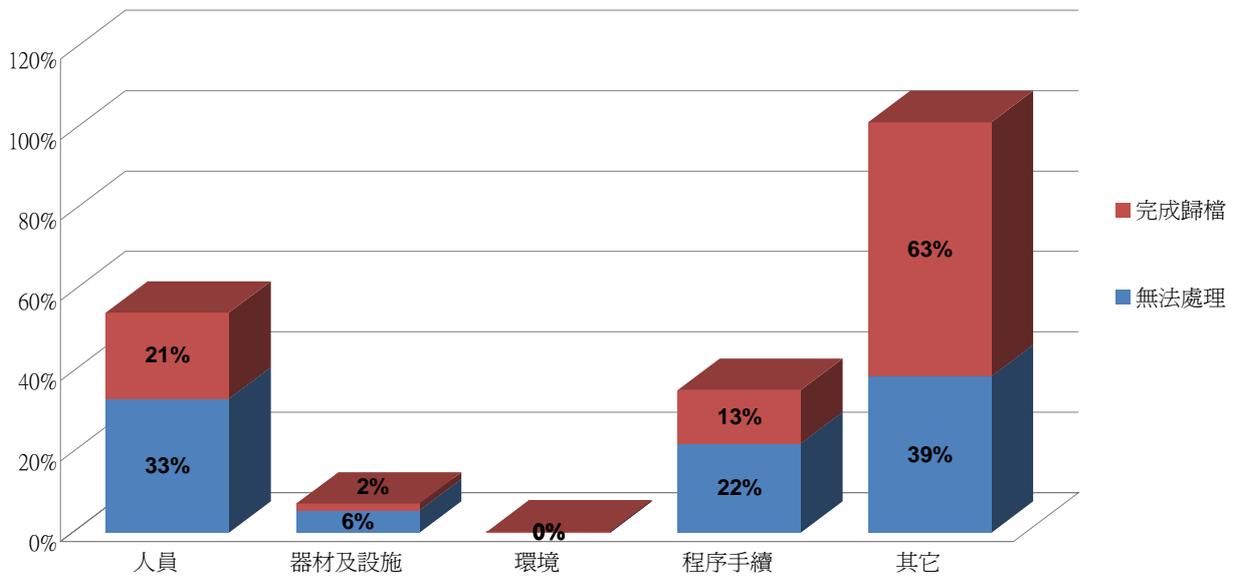
類別	建議	投訴	異議	小計
表示對本局的處理結果滿意	0	0	0	0
表示對本局的處理結果不滿意	0	2	1	3
沒有表達意見	1	90	4	95
沒有收集意見*	19	177	0	196
合計	20	269	5	294

* 為其他公共部門轉介、提案人表示不需要回覆或匿名個案，故沒有收集意見。

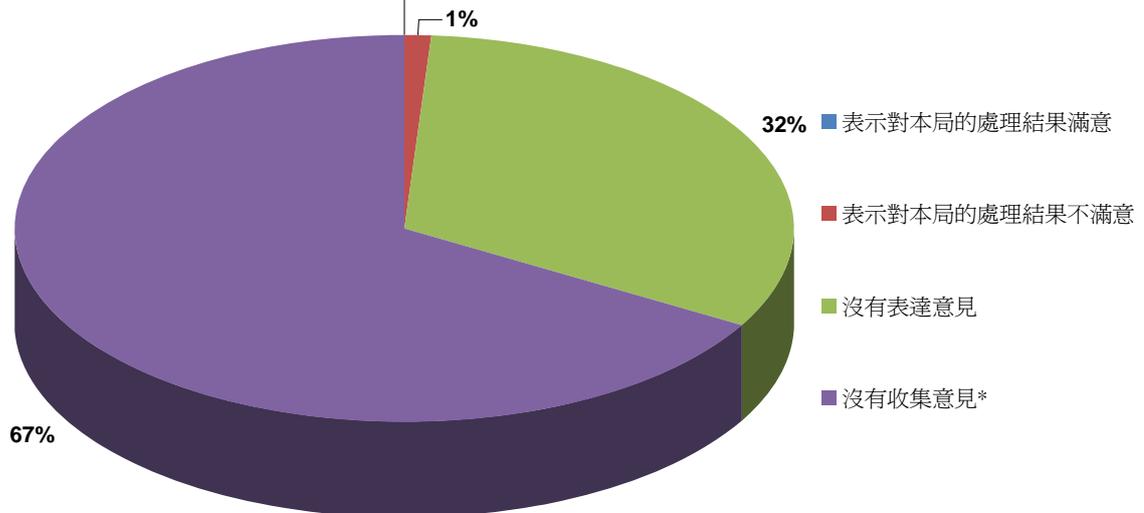
2012年第四季度投訴事件性質分類



2012年第四季度投訴事件性質分類



2012年第四季度受訪者意見



* 為其他部門轉介個案、提案人表示不需要回覆匿名個案，故沒法收集意見。