

## 2013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	104	34	0	1	0	0	104	35
器材及設施	3	1	5	2	0	0	8	3
程序手續	17	5	3	0	0	0	20	5
環境污染	12	5	0	0	0	0	12	5
工商業活動	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	3	2	2	0	0	0	5	2
教育及培訓	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	99	45	4	2	15	3	118	50
其它	12	6	2	3	0	0	14	9
合計	348		24		18		390	

類別	無法處理*	處理中	完成歸檔		小計
			匿名		
人員	9	0	32	130	139
器材及設施	0	0	3	11	11
程序手續	2	0	4	23	25
其它	8	0	64	207	215
合計	19	0	103	371	390

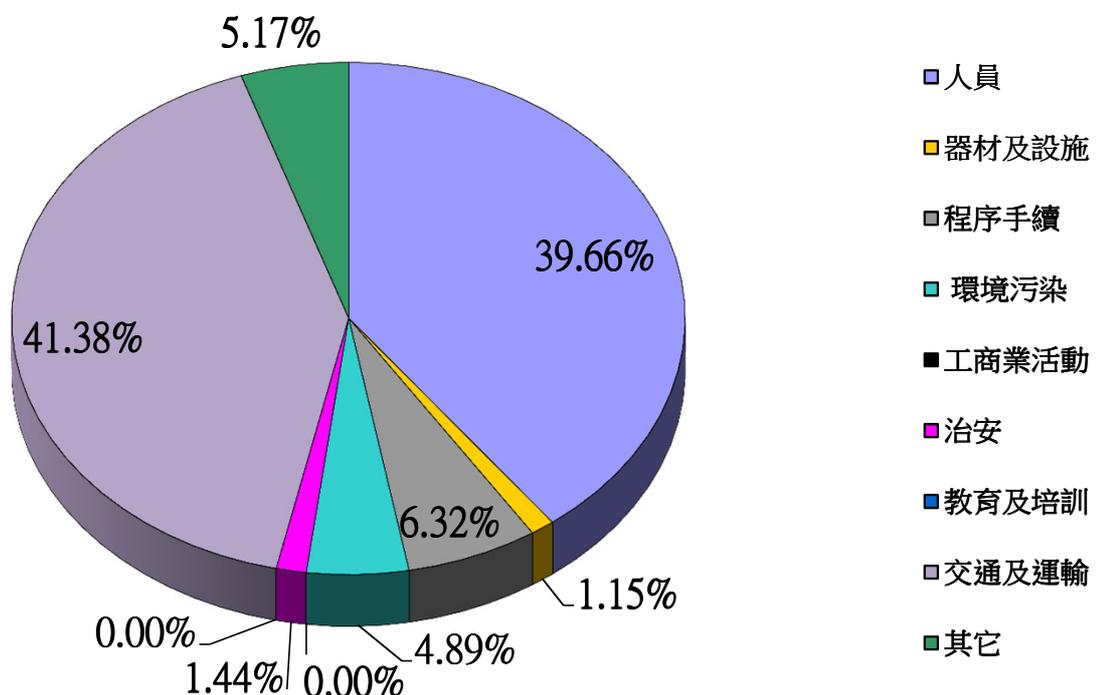
\* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

### 對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

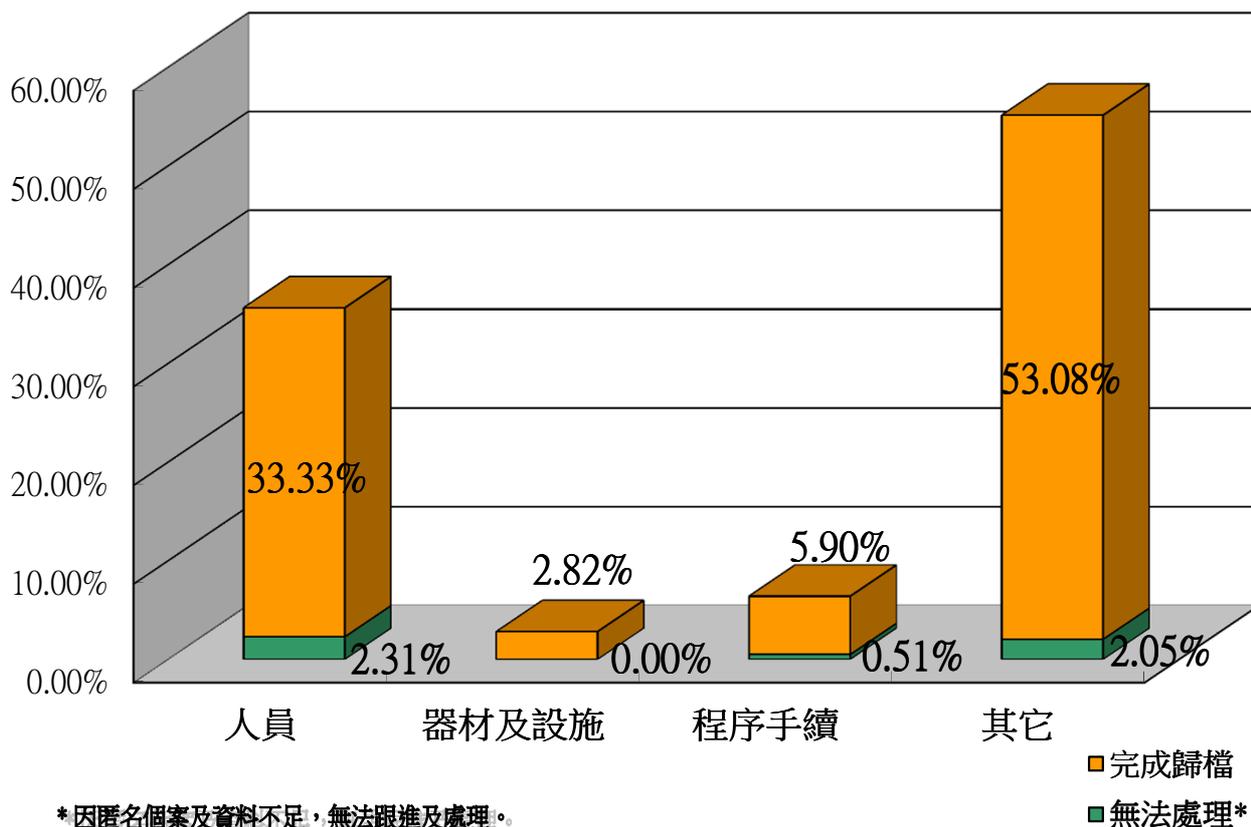
類別	投訴	建議	異議	小計
滿意處理結果	3	0	0	3
不滿意處理結果	9	0	1	10
沒有表達意見	72	1	7	80
沒有收集意見*	247	22	9	278
合計	331	23	17	371

\* 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。

### 2013年第四季度投訴事件性質分類



## 2013年第四季度投訴事件性質分類



## 2013年第四季度投訴個案受訪者意見

