

## 2011年1月至3月 (第一季) 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	71	22	0	0	0	0	71	22
器材及設施	5	3	1	5	0	0	6	8
程序手續	39	8	4	2	0	0	43	10
環境污染	33	11	1	0	0	0	34	11
治安	2	3	4	1	0	0	6	4
交通及運輸	153	60	3	6	2	0	158	66
其它	5	5	0	2	0	0	5	7
合計	420		29		2		451	

類別	無法處理*		完成歸檔		小計
	具名	匿名	具名	匿名	
人員	1	2	70	20	93
器材及設施	1	4	5	4	14
程序手續	3	2	40	8	53
其它	5	6	198	82	291
合計	10	14	313	114	451

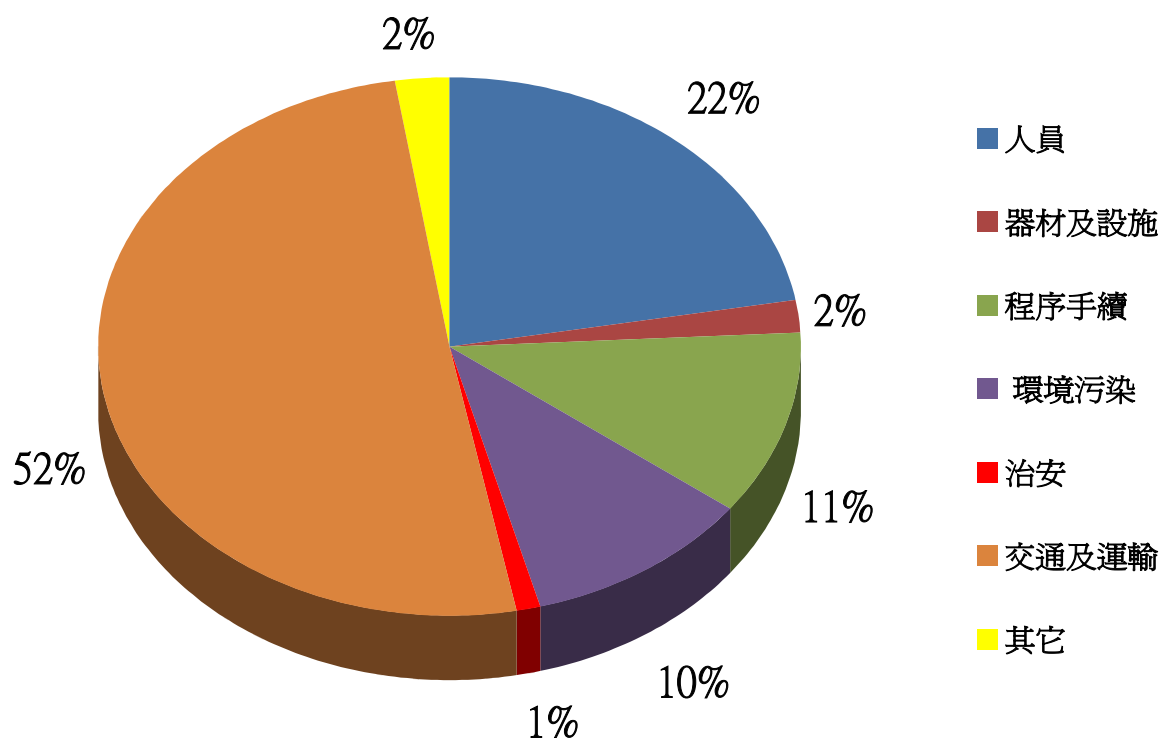
\* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

## 對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

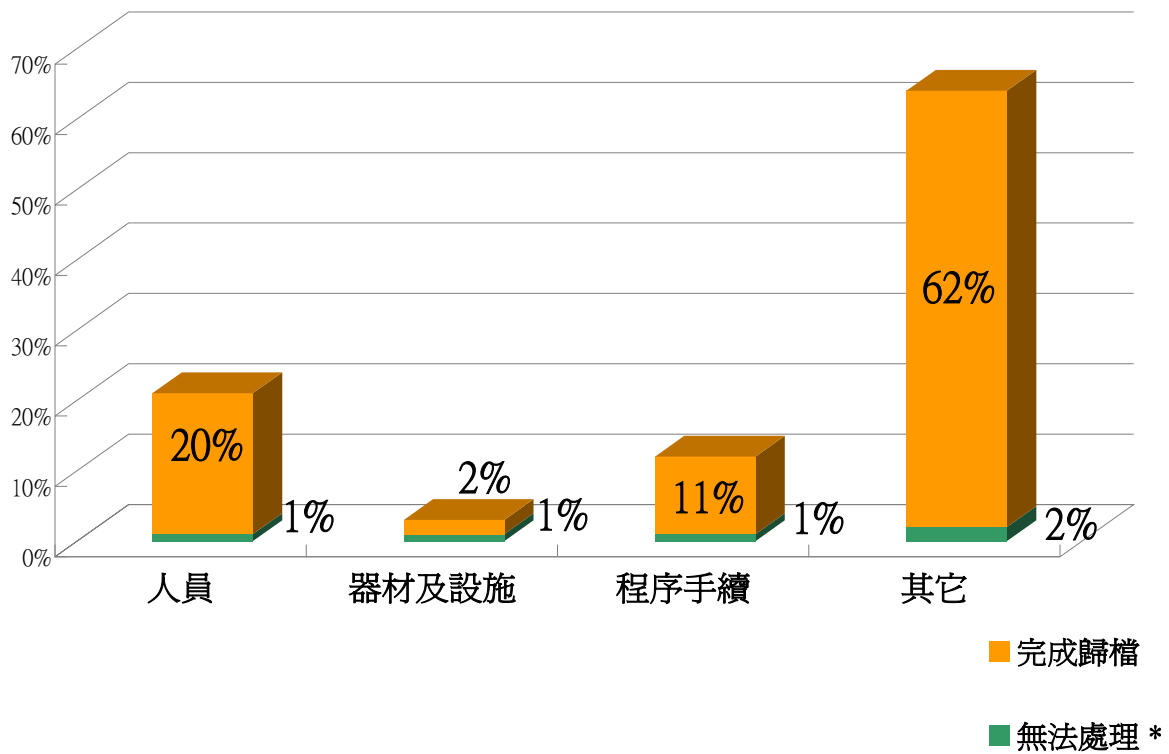
類別	投訴	建議	異議	小計
滿意處理結果	125	0	0	125
不滿意處理結果	6	0	0	6
沒有表達意見	49	0	0	49
沒有收集意見*	217	28	2	247
合計	397	28	2	427

\* 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。

## 2011年第一季度投訴事件性質分類

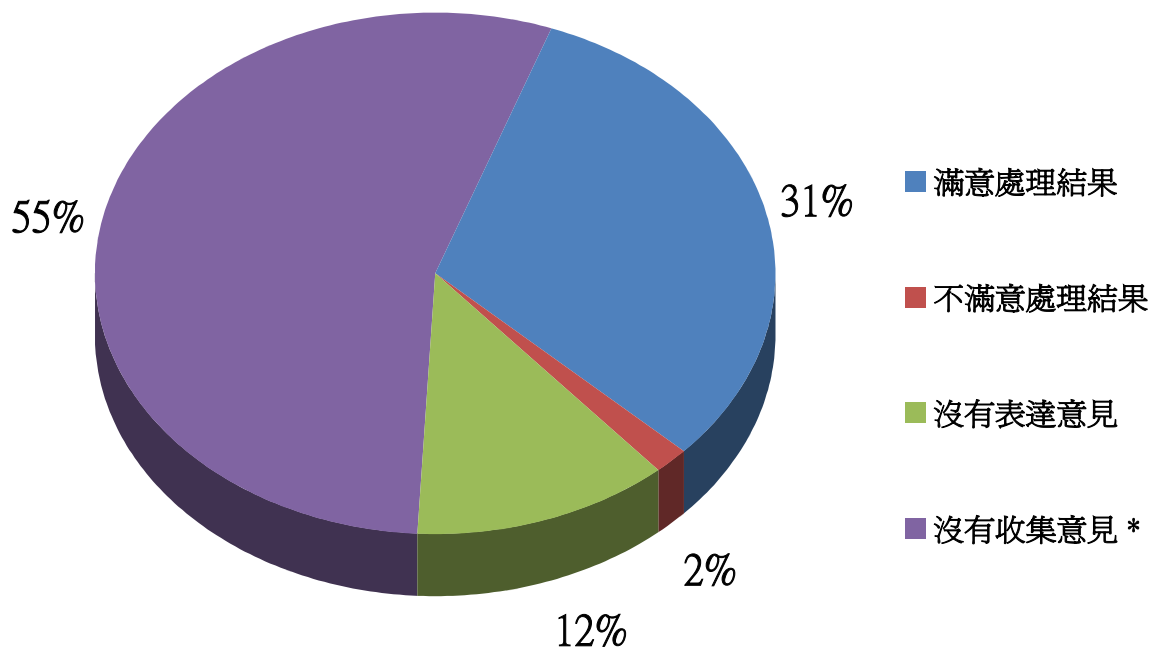


## 2011年第一季度投訴事件處理結果



\* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

## 2011年第一季度受訪者意見



\* 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。