

2011年7月至9月 (第三季) 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	83	28	0	1	0	0	83	29
器材及設施	9	6	5	4	0	0	14	10
程序手續	30	7	2	3	0	0	32	10
公共衛生	0	2	0	0	0	0	0	2
環境污染	20	6	0	0	0	0	20	6
治安	6	3	4	0	0	0	10	3
交通及運輸	130	73	1	2	1	0	132	75
其它	5	4	2	1	0	0	7	5
合計	412		25		1		438	

類別	無法處理*		完成歸檔		小計
	具名	匿名	具名	匿名	
人員	2	5	81	24	112
器材及設施	1	0	13	10	24
環境	0	0	0	0	0
程序手續	2	4	30	6	42
其它	1	2	168	89	260
合計	6	11	292	129	438

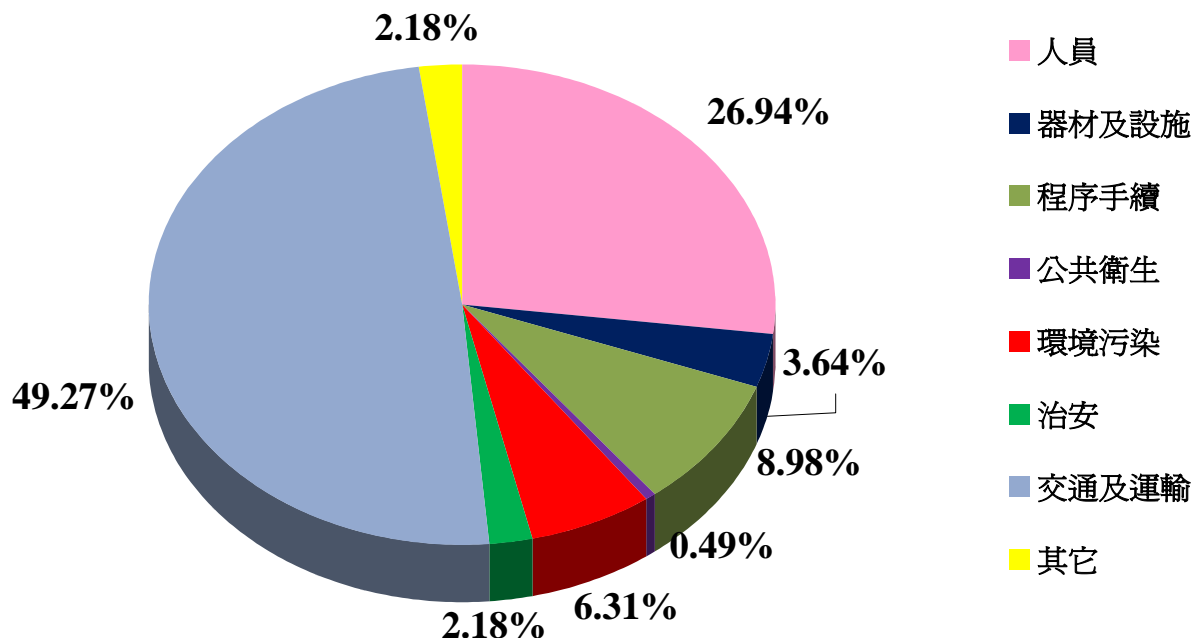
* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

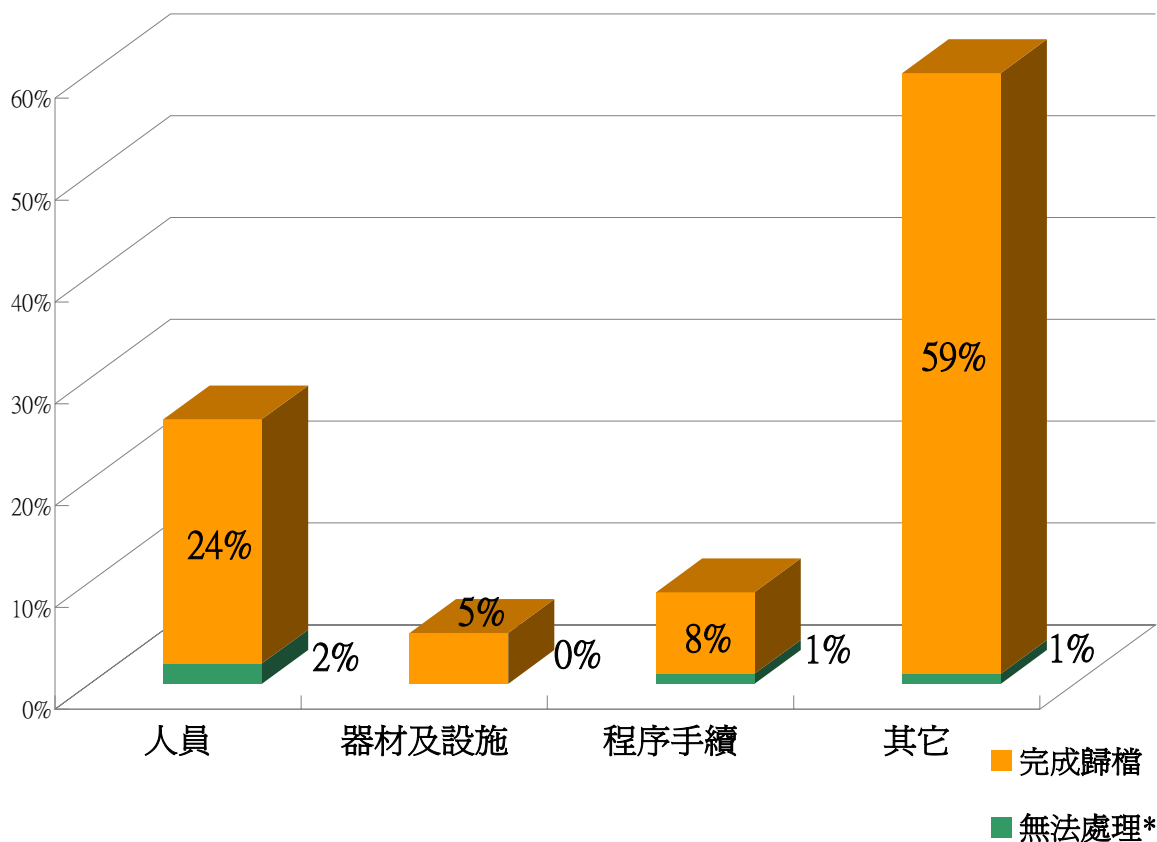
類別	投訴	建議	異議	小計
滿意處理結果	100	0	0	100
不滿意處理結果	4	0	0	4
沒有表達意見	131	0	1	132
沒有收集意見*	161	24	0	185
合計	396	24	1	421

* 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年第三季度投訴事件性質分類

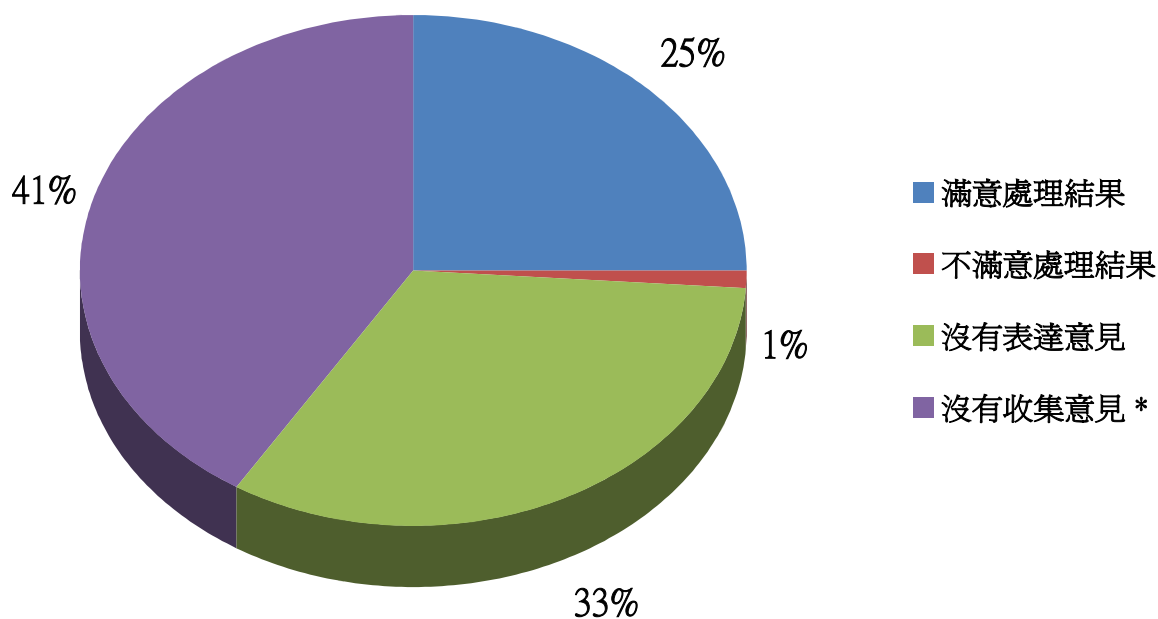


2011年第三季度投訴事件處理結果



* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

2011年第三季度受訪者意見



* 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。