

2011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	78	19	0	0	0	0	78	19
器材及設施	4	6	1	0	0	0	5	6
程序手續	29	14	4	11	0	0	33	25
公共衛生	1	0	2	0	5	1	8	1
環境污染	25	8	0	0	0	0	25	8
治安	1	1	0	1	0	0	1	2
教育及培訓	0	0	0	1	0	0	0	1
交通及運輸	115	52	2	2	7	1	124	55
其它	6	8	0	0	0	0	6	8
合計	367		24		14		405	

類別	無法處理		完成歸檔		小計
	具名	匿名	具名	匿名	
人員	3	3	75	16	97
器材及設施	0	2	5	4	11
程序手續	1	6	32	19	58
其它	3	15	161	60	239
合計	7	26	273	99	405

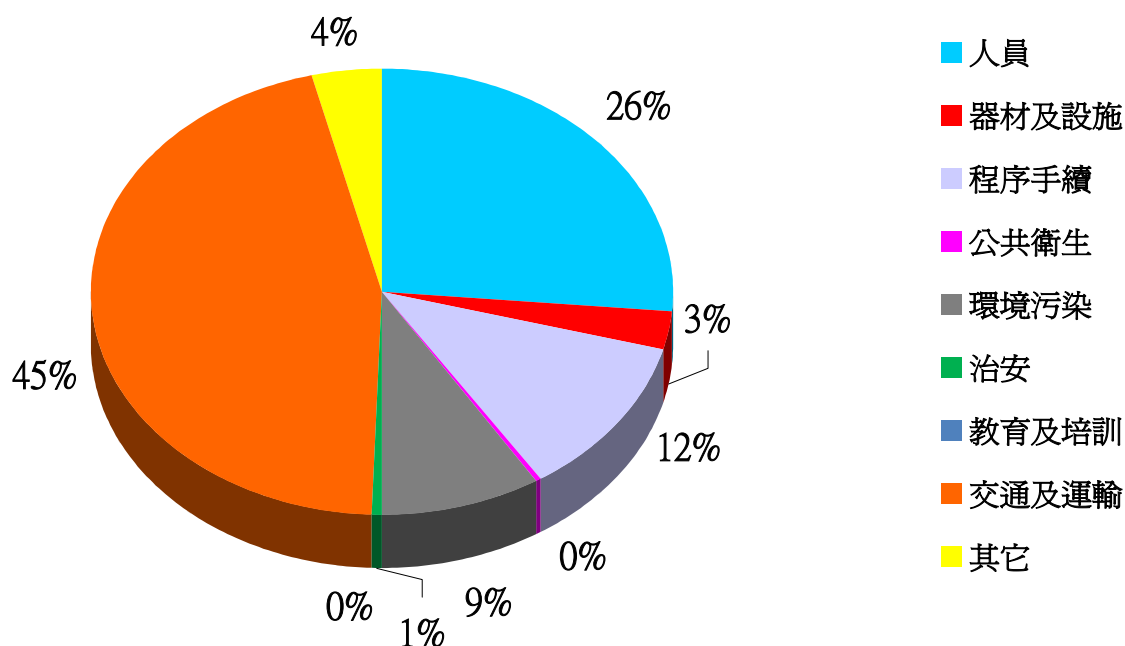
* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

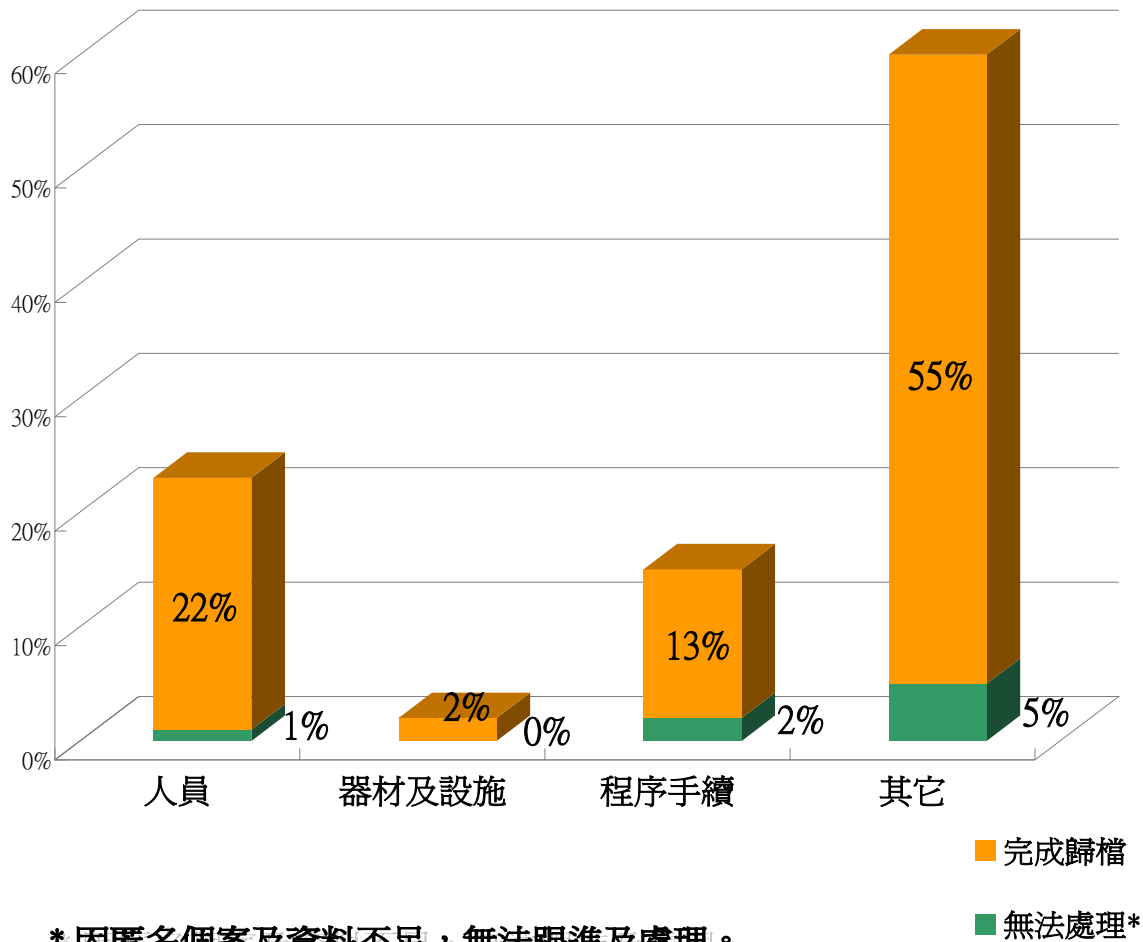
類別	投訴	建議	異議	小計
滿意處理結果	76	0	3	79
不滿意處理結果	4	0	1	5
沒有表達意見	115	0	4	119
沒有收集意見*	139	24	6	169
合計	334	24	14	372

* 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。

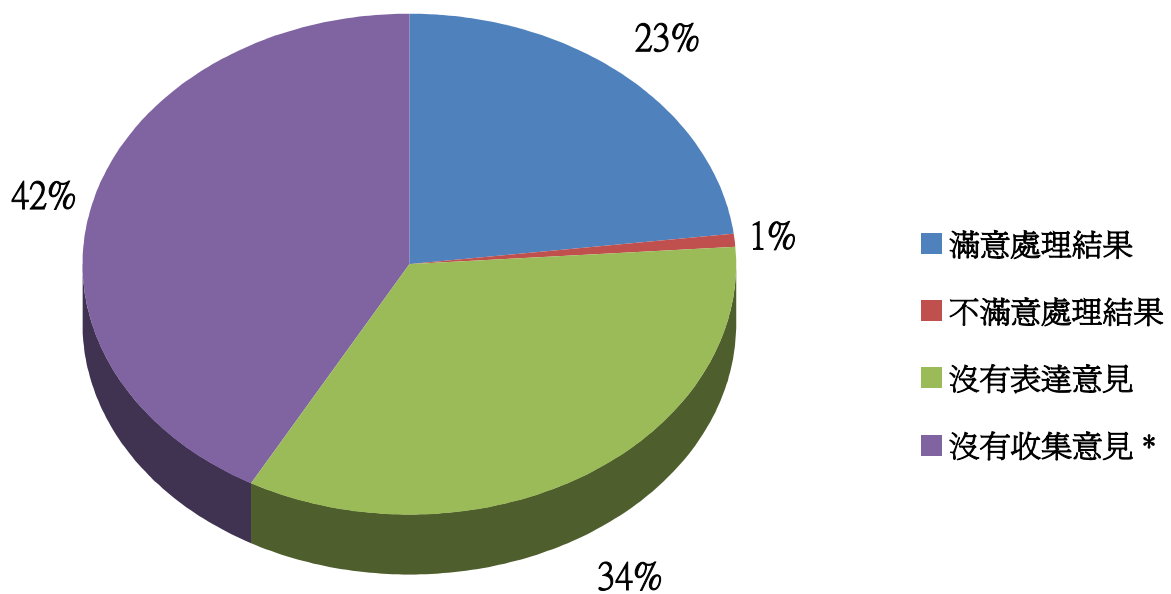
2011年第四季度投訴事件性質分類



2011年第四季度投訴事件處理結果



2011年第四季度受訪者意見



* 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。