

## 2012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	53	24	2	1	0	0	55	25
器材及設施	3	1	3	2	0	0	6	3
程序手續	36	18	7	6	0	0	43	24
環境污染	33	13	0	0	0	0	33	13
工商業活動	0	1	0	0	0	0	0	1
治安	3	1	2	1	0	0	5	2
教育及培訓	0	0	1	0	0	0	1	0
交通及運輸	126	59	9	5	2	0	137	64
其它	7	5	2	0	1	0	10	5
合計	383		41		3		427	

類別	無法處理*	處理中	完成歸檔		小計
			匿名		
人員	4	0	22	76	80
器材及設施	1	0	2	8	9
程序手續	4	0	21	63	67
其它	9	0	80	262	271
合計	18	0	125	409	427

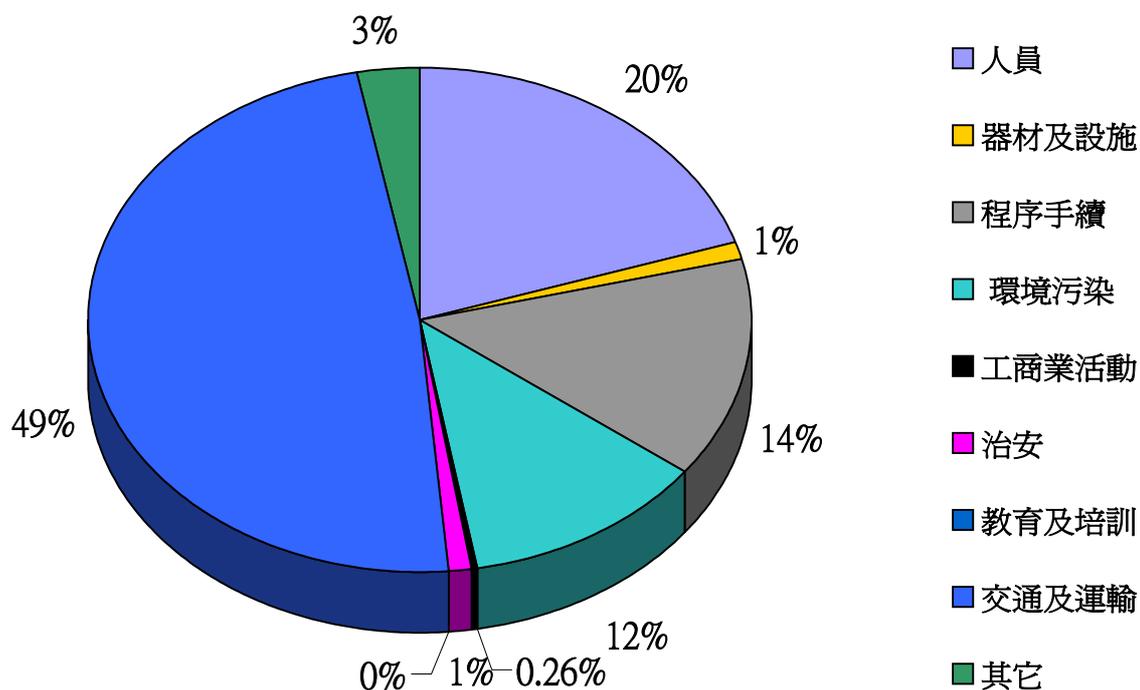
\* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

### 對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

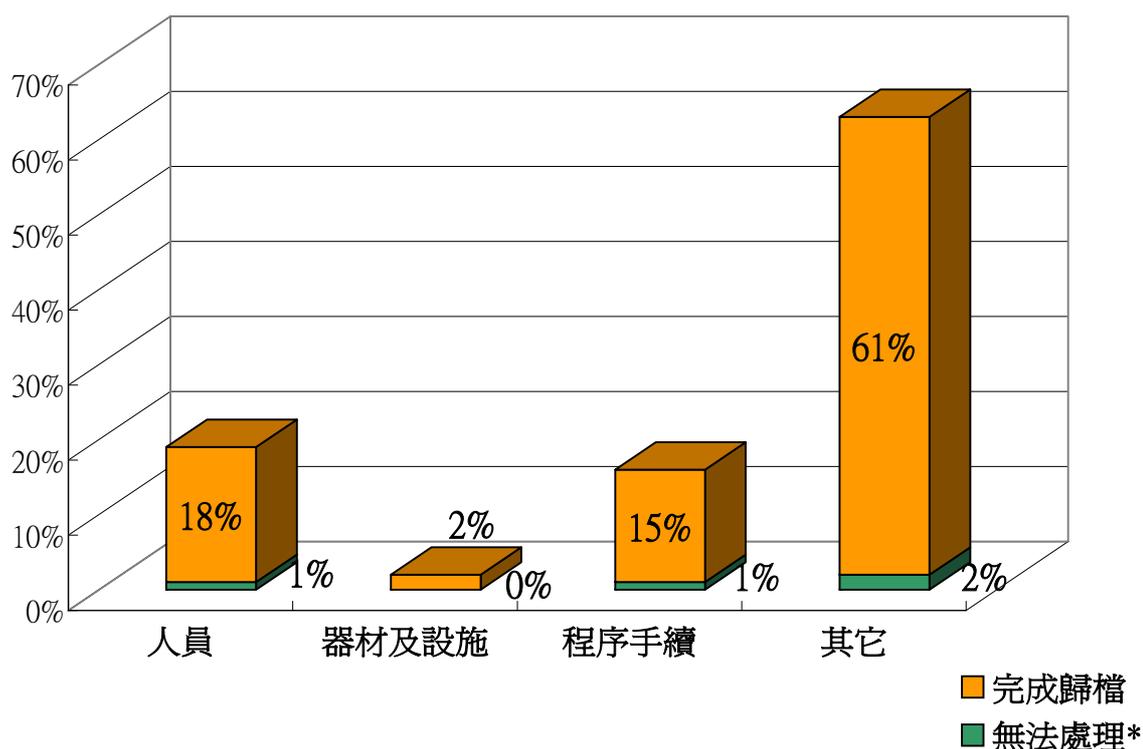
類別	投訴	建議	異議	小計
滿意處理結果	91	2	2	95
不滿意處理結果	7	0	0	7
沒有表達意見 / 有待電話問卷調查	128	2	1	131
沒有收集意見*	145	31	0	176
合計	371	35	3	409

\* 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年第一季度投訴事件性質分類

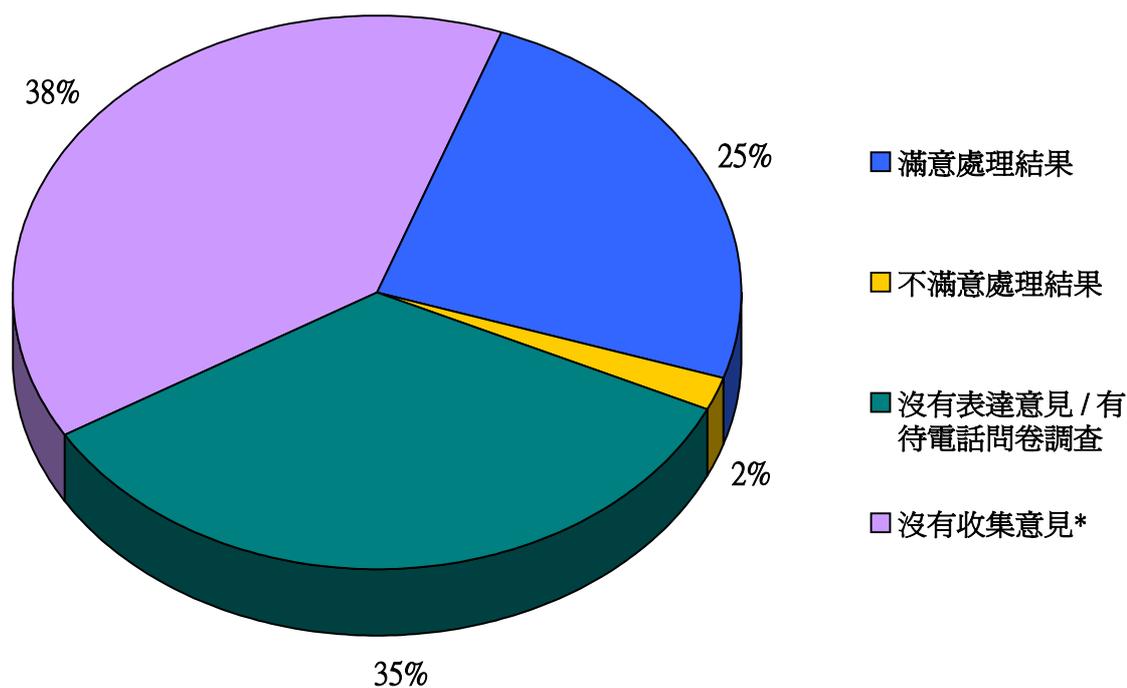


## 2012年第一季度投訴事件性質分類



\* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

## 2012年第一季度受訪者意見



\* 為其他部門轉介個案、提案人表示不需要回覆或匿名個案，故沒法有收集意見。