

2012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	77	22	2	0	0	0	79	22
器材及設施	2	1	2	1	0	0	4	2
環境	0	0	0	1	0	0	0	1
程序手續	52	13	6	3	0	0	58	16
公共衛生	0	1	0	0	0	0	0	1
治安	3	3	2	0	0	0	5	3
交通及運輸	157	52	7	3	1	0	165	55
其他	38	12	5	2	0	0	43	14
合計	433		34		1		468	

類別	無法處理*	處理中	完成歸檔		小計
			匿名		
人員	6	8	16	87	101
器材及設施	1	0	2	5	6
環境	0	0	1	1	1
程序手續	3	3	14	68	74
其它	19	2	62	265	286
合計	29	13	95	426	468

* 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	建議	投訴	異議	小計
表示對本局的處理結果滿意	0	1	0	1
表示對本局的處理結果不滿意	0	6	1	7
沒有表達意見	1	158	0	159
沒有收集意見*	24	247	0	271
合計	25	412	1	438

* 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年第三季度投訴事件性質分類



