

2013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 | 104 | 34 | 0 | 1 | 0 | 0 | 104 | 35 |
| 器材及設施 | 3 | 1 | 5 | 2 | 0 | 0 | 8 | 3 |
| 程序手續 | 17 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 20 | 5 |
| 環境污染 | 12 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 5 |
| 工商業活動 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 治安 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 |
| 教育及培訓 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 交通及運輸 | 99 | 45 | 4 | 2 | 15 | 3 | 118 | 50 |
| 其它 | 12 | 6 | 2 | 3 | 0 | 0 | 14 | 9 |
| 合計 | 348 | | 24 | | 18 | | 390 | |

| 類別 | 無法處理* | 處理中 | 完成歸檔 | | 小計 |
|-------|-------|-----|------|-----|-----|
| | | | 匿名 | | |
| 人員 | 9 | 0 | 32 | 130 | 139 |
| 器材及設施 | 0 | 0 | 3 | 11 | 11 |
| 程序手續 | 2 | 0 | 4 | 23 | 25 |
| 其它 | 8 | 0 | 64 | 207 | 215 |
| 合計 | 19 | 0 | 103 | 371 | 390 |

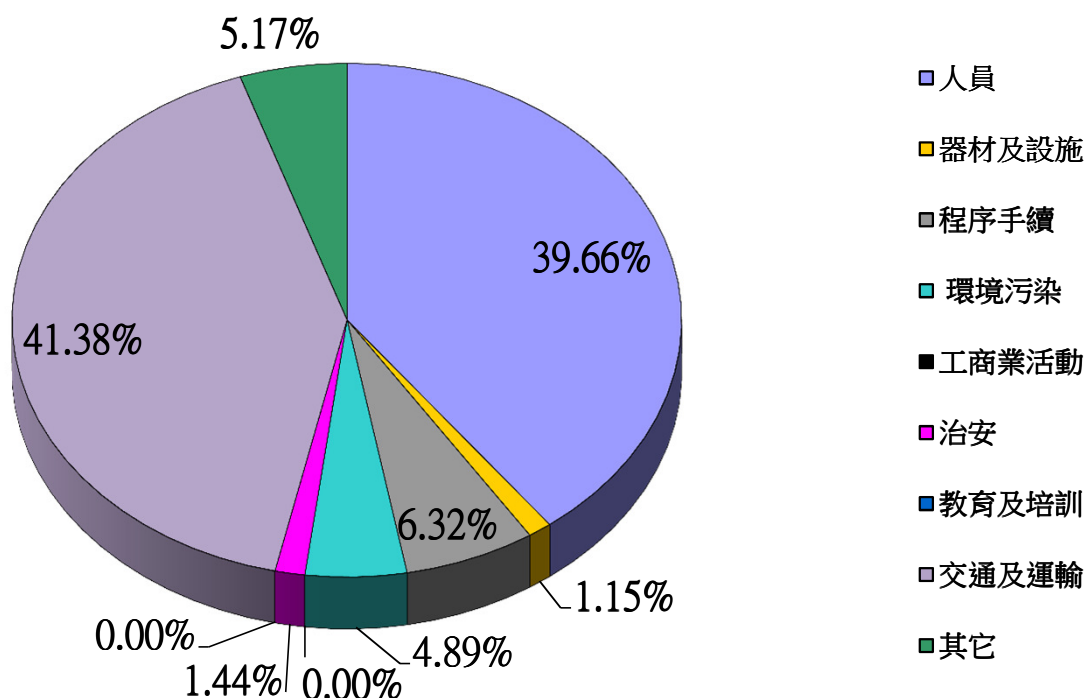
* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

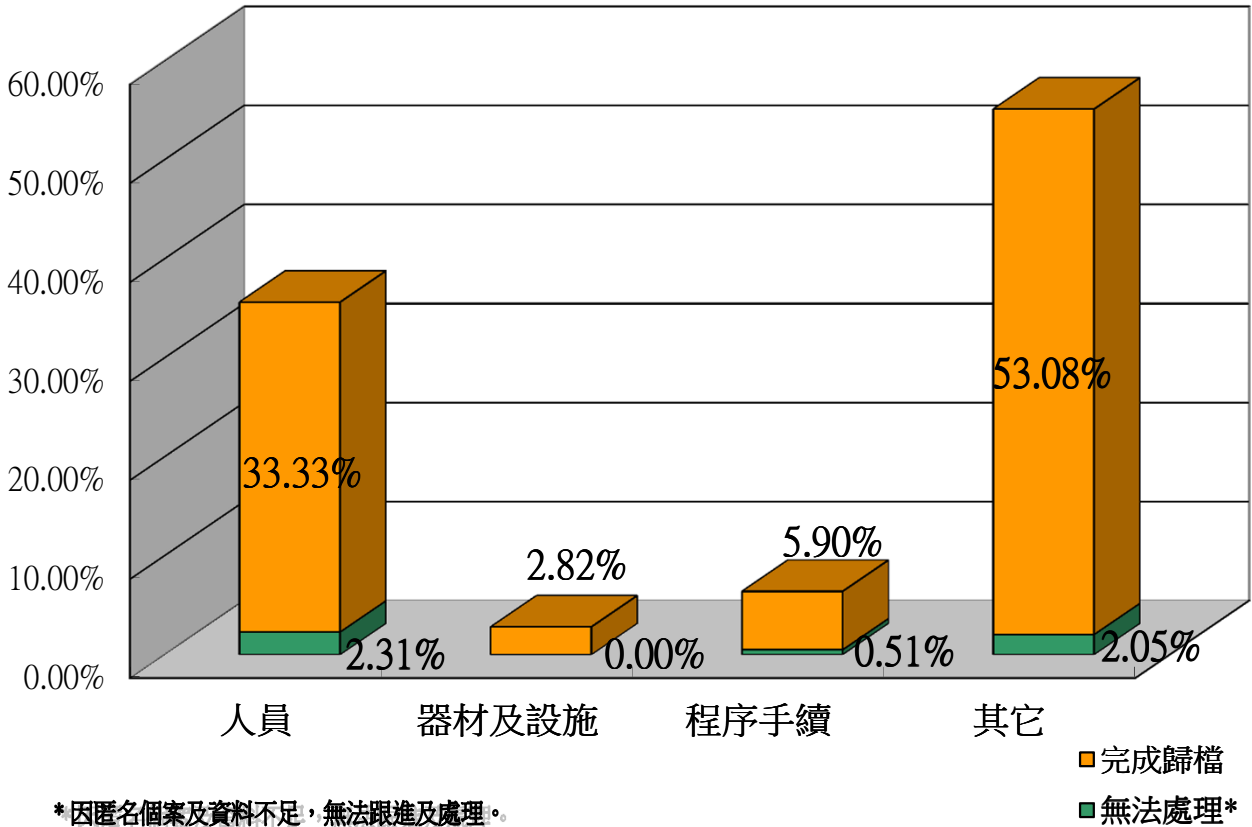
| 類別 | 投訴 | 建議 | 異議 | 小計 |
|---------|-----|----|----|-----|
| 滿意處理結果 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 不滿意處理結果 | 9 | 0 | 1 | 10 |
| 沒有表達意見 | 72 | 1 | 7 | 80 |
| 沒有收集意見* | 247 | 22 | 9 | 278 |
| 合計 | 331 | 23 | 17 | 371 |

* 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。

2013年第四季度投訴事件性質分類



2013年第四季度投訴事件性質分類



2013年第四季度投訴個案受訪者意見

