

## 2016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	107	80	0	0	1	0	108	80
器材及設施	3	3	3	7	0	0	6	10
程序手續	33	20	4	4	0	0	37	24
環境污染	1	1	0	0	0	0	1	1
工商業活動	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	2	0	1	0	0	0	3	0
教育及培訓	0	0	0	2	0	0	0	2
交通及運輸	35	9	3	6	6	2	44	17
其它	1	1	1	2	0	0	2	3
合計	296		33		9		338	

類別	無法處理*	處理中	完成歸檔		小計
			匿名		
人員	6	0	75	182	188
器材及設施	0	0	10	16	16
程序手續	2	1	17	58	61
其它	1	0	23	72	73
合計	9	1	125	328	338

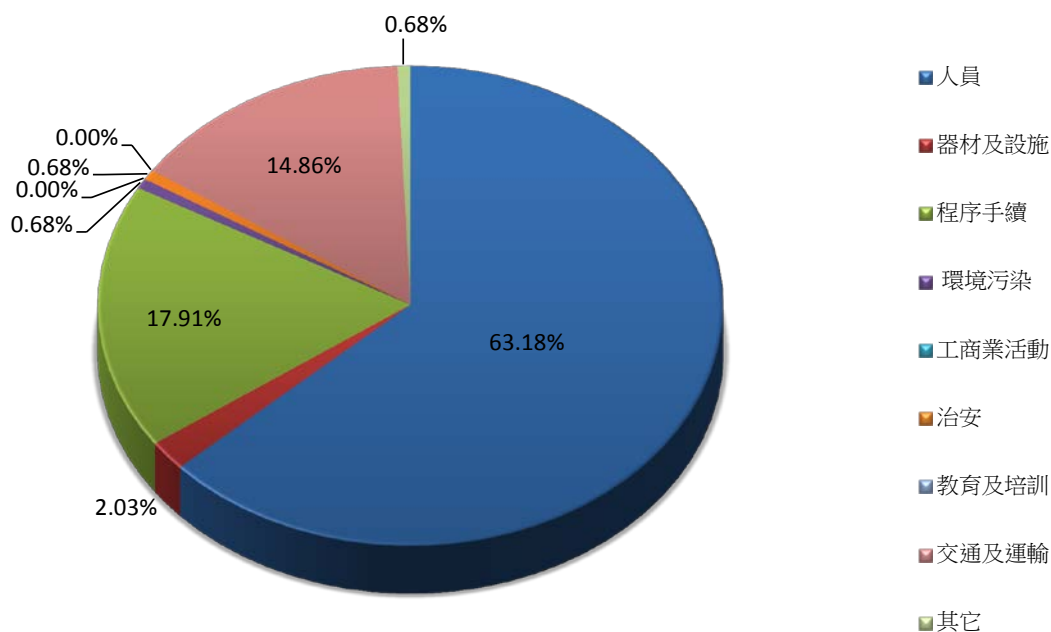
\* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

### 對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

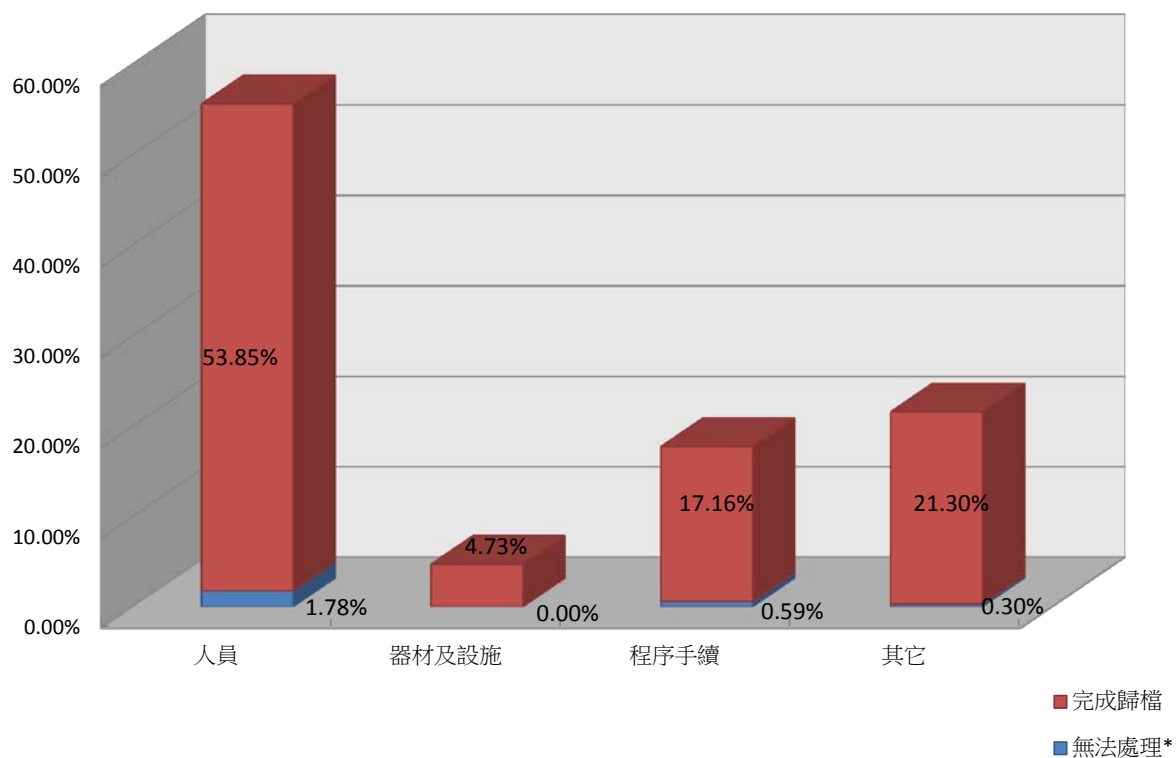
類別	投訴	建議	異議	小計
滿意處理結果	9	0	0	9
不滿意處理結果	3	0	0	3
沒有表達意見	110	5	3	118
沒有收集意見*	165	27	6	198
合計	287	32	9	328

\* 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。

### 2016年第四季度投訴事件性質分類

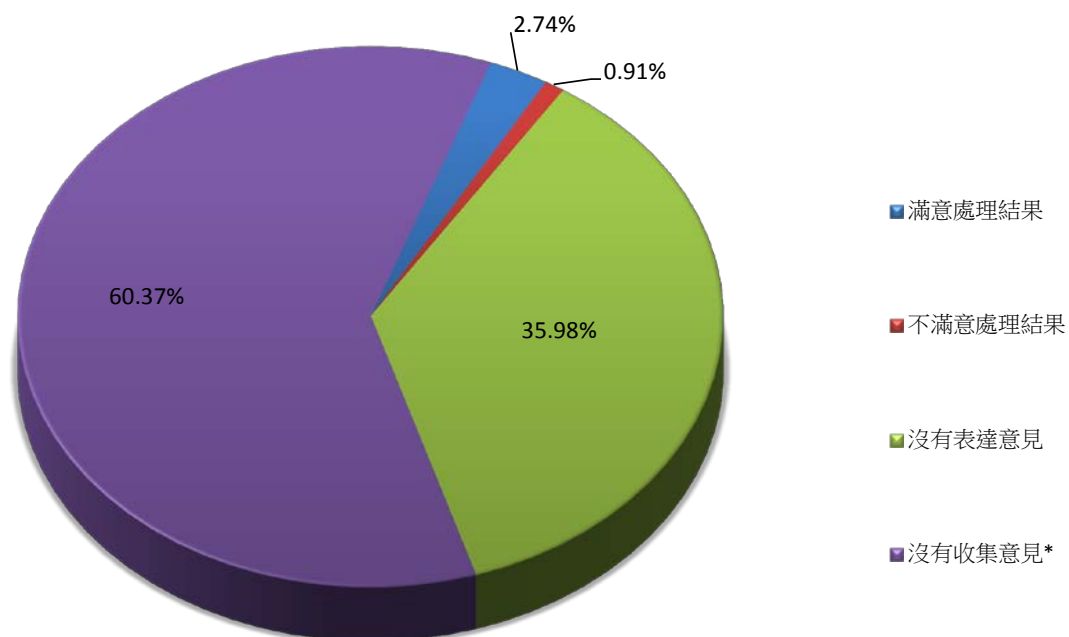


## 2016年第四季度建議、投訴、異議個案處理結果



\* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

## 2016年第四季度市民對處理結果之意見



\* 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。