

2011年4月至6月 (第二季) 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	83	29	0	0	0	0	83	29
器材及設施	2	4	1	0	0	0	3	4
程序手續	23	12	4	0	0	0	27	12
公共衛生	1	1	0	0	0	0	1	1
環境污染	14	3	0	0	0	0	14	3
治安	6	1	2	1	0	0	8	2
交通及運輸	128	76	2	1	1	1	131	78
其它	9	5	0	0	0	0	9	5
合計	397		11		2		410	

類別	無法處理*		完成歸檔		小計
	具名	匿名	具名	匿名	
人員	1	1	82	28	112
器材及設施	1	0	2	4	7
程序手續	1	1	26	11	39
其它	0	3	163	86	252
合計	3	5	273	129	410

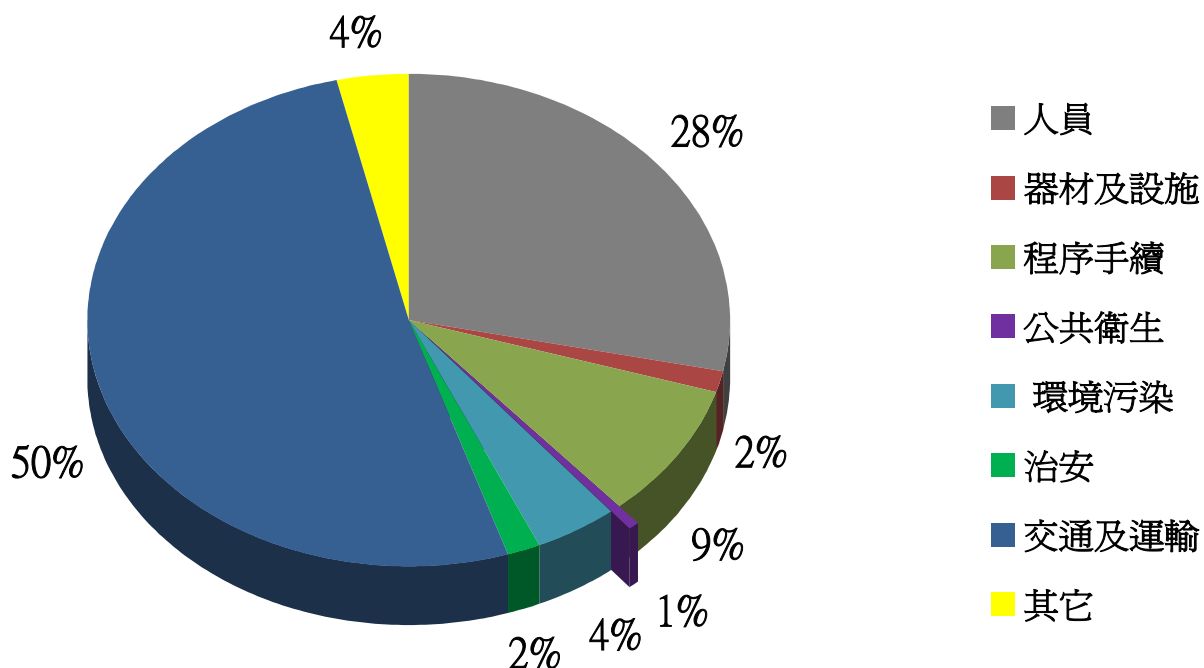
* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

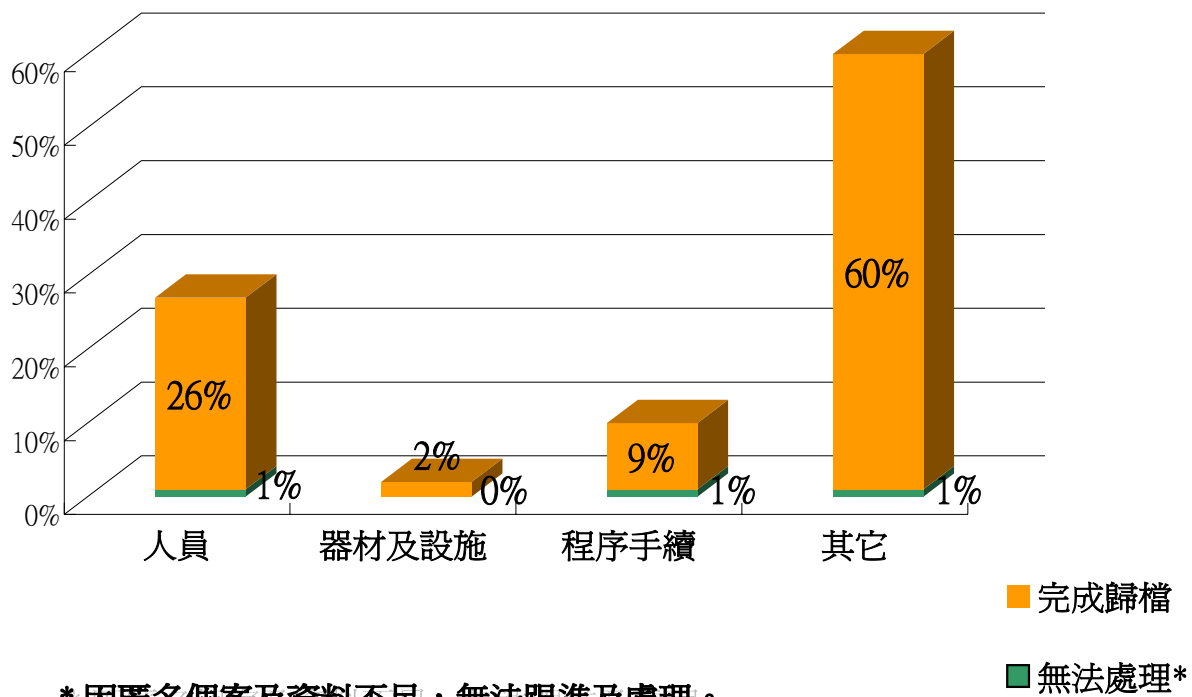
類別	投訴	建議	異議	小計
滿意處理結果	105	0	0	105
不滿意處理結果	4	0	0	4
沒有表達意見	129	0	0	129
沒有收集意見*	151	11	2	164
合計	389	11	2	402

* 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。

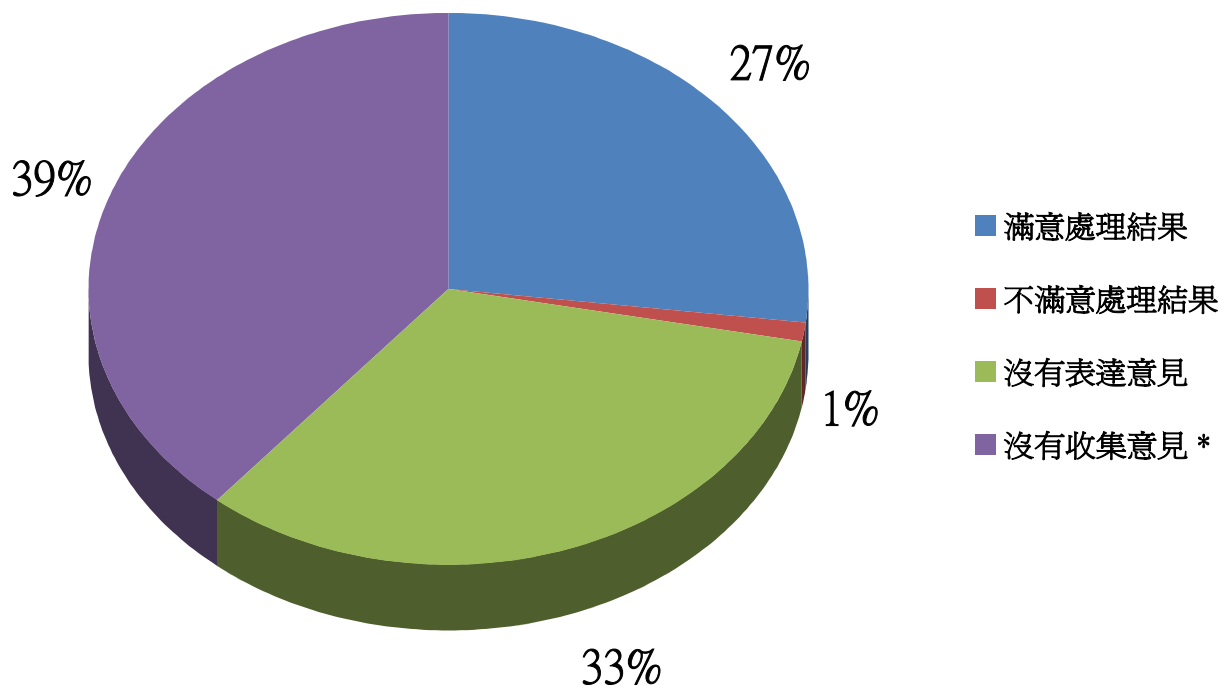
2011年第二季度投訴事件性質分類



2011年第二季度投訴事件處理結果



2011年第二季度受訪者意見



* 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。