

2013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 | 95 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 21 |
| 器材及設施 | 5 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 7 | 6 |
| 程序手續 | 26 | 8 | 5 | 2 | 0 | 0 | 31 | 10 |
| 環境污染 | 22 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 5 |
| 工商業活動 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 治安 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 教育及培訓 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 交通及運輸 | 141 | 66 | 4 | 4 | 13 | 1 | 158 | 71 |
| 其它 | 10 | 5 | 2 | 1 | 3 | 0 | 15 | 6 |
| 合計 | 410 | | 26 | | 17 | | 453 | |

| 類別 | 無法處理* | 處理中 | 完成歸檔 | | 小計 |
|-------|-------|-----|------|-----|-----|
| | | | 匿名 | | |
| 人員 | 3 | 0 | 20 | 113 | 116 |
| 器材及設施 | 1 | 0 | 5 | 12 | 13 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 10 | 41 | 41 |
| 其它 | 4 | 0 | 79 | 279 | 283 |
| 合計 | 8 | 0 | 114 | 445 | 453 |

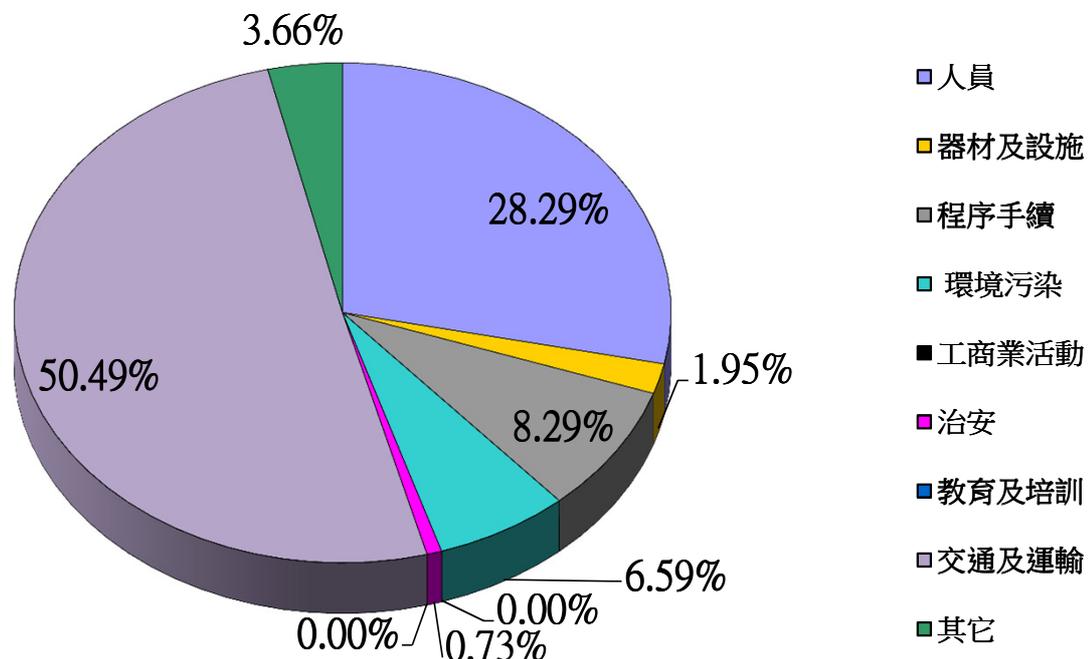
* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

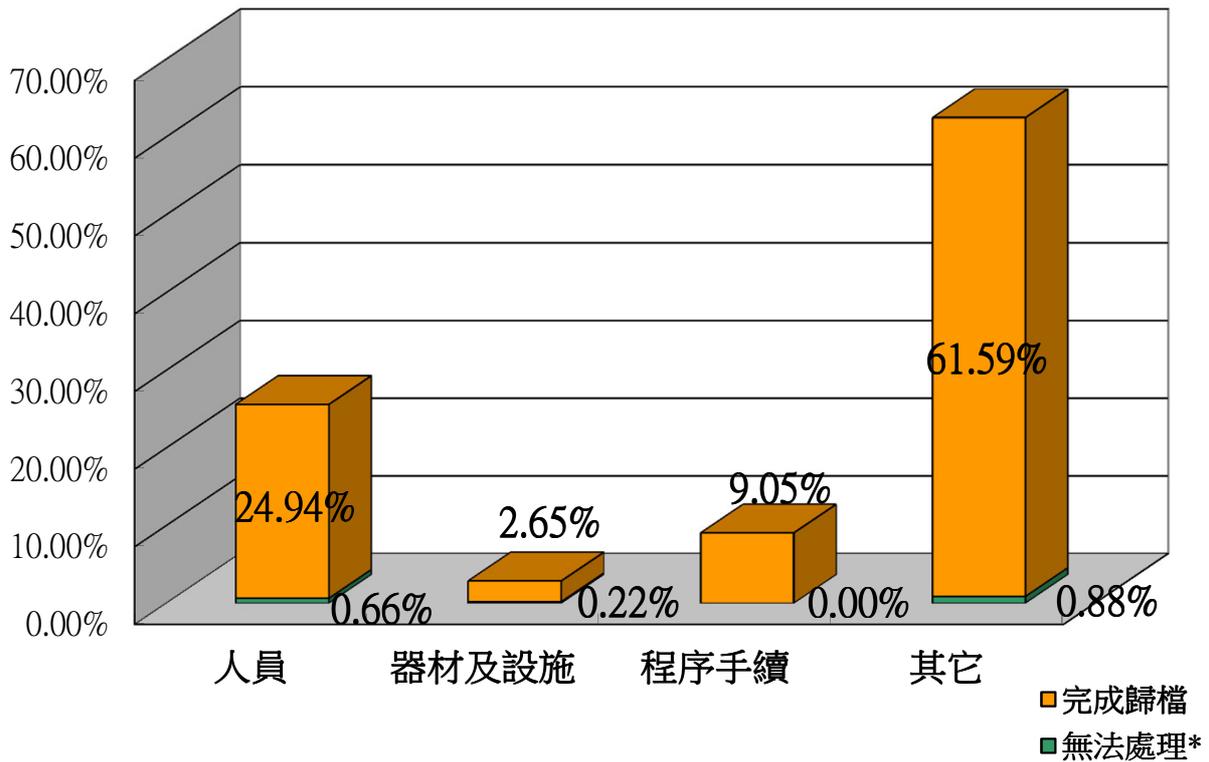
| 類別 | 投訴 | 建議 | 異議 | 小計 |
|---------|-----|----|----|-----|
| 滿意處理結果 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 不滿意處理結果 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| 沒有表達意見 | 67 | 0 | 8 | 75 |
| 沒有收集意見* | 326 | 26 | 9 | 361 |
| 合計 | 402 | 26 | 17 | 445 |

* 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年第三季度投訴事件性質分類

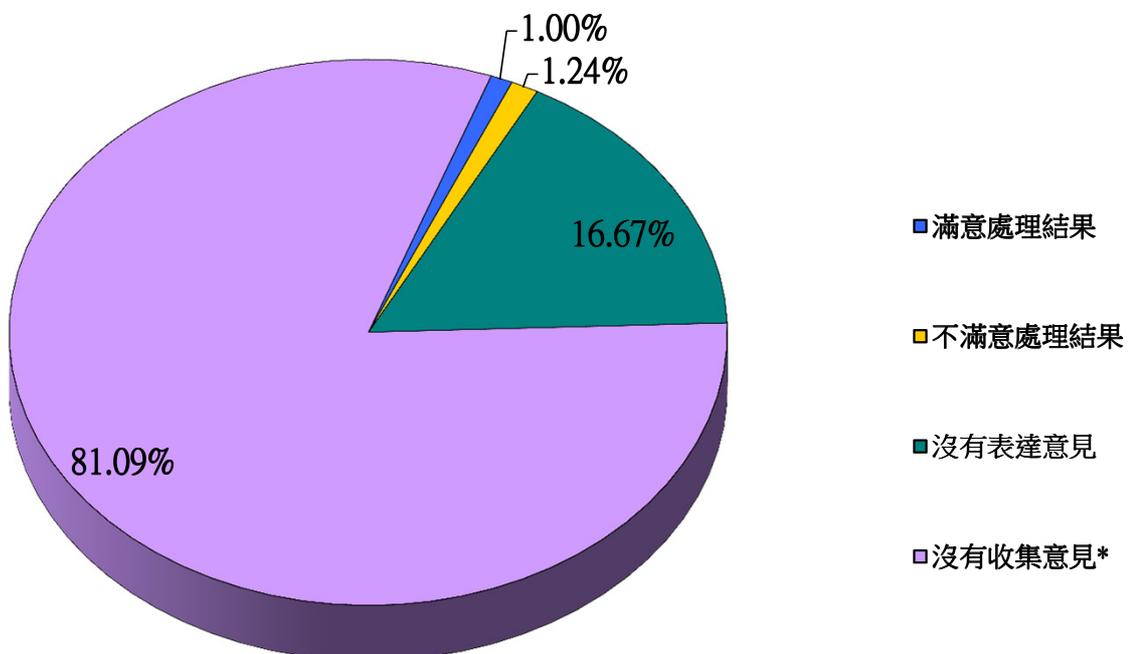


2013年第三季度投訴事件性質分類



* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

2013年第三季度受訪者意見



* 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。