

2020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 |
| 人員服務 | 102 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 102 | 31 |
| 配套設施 | 4 | 2 | 6 | 1 | 0 | 0 | 10 | 3 |
| 程序手續 | 17 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 18 | 6 |
| 環境 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 工商業活動 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 治安 | 28 | 6 | 17 | 10 | 0 | 0 | 45 | 16 |
| 教育及培訓 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 交通及運輸 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 0 | 15 | 8 |
| 其它 | 30 | 14 | 3 | 1 | 0 | 0 | 33 | 15 |
| 合計 | 248 | | 49 | | 5 | | 302 | |

| 類別 | 無法處理* | 處理中 | 完成歸檔 | | 小計 |
|------|-------|-----|------|-----|-----|
| | | | 匿名 | | |
| 人員服務 | 6 | 0 | 31 | 127 | 133 |
| 配套設施 | 0 | 0 | 3 | 13 | 13 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 6 | 24 | 24 |
| 其它 | 7 | 0 | 39 | 125 | 132 |
| 合計 | 13 | 0 | 79 | 289 | 302 |

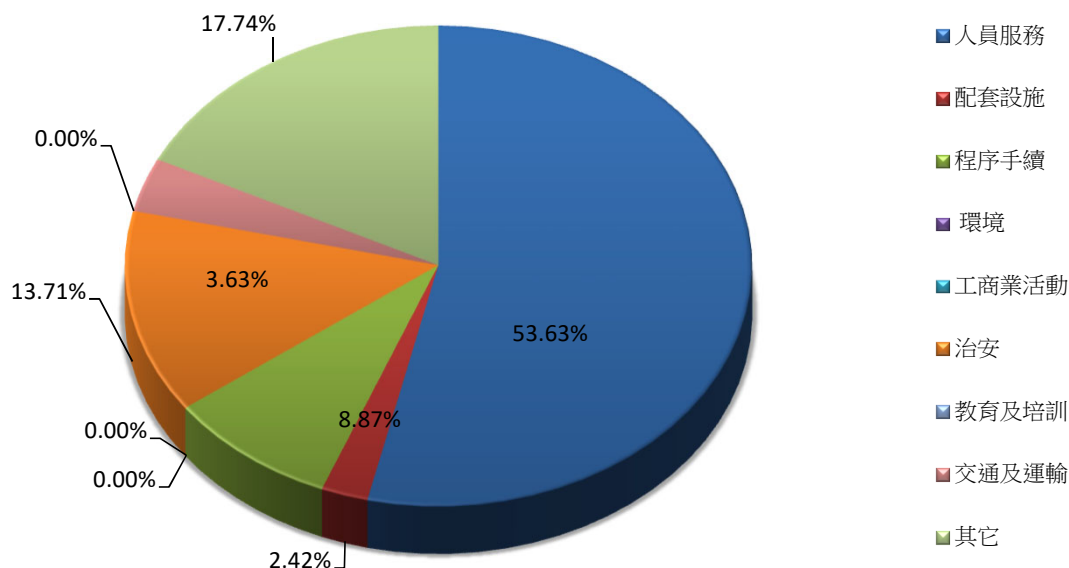
* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

對獲得處理之建議、投訴及異議個案收集市民意見

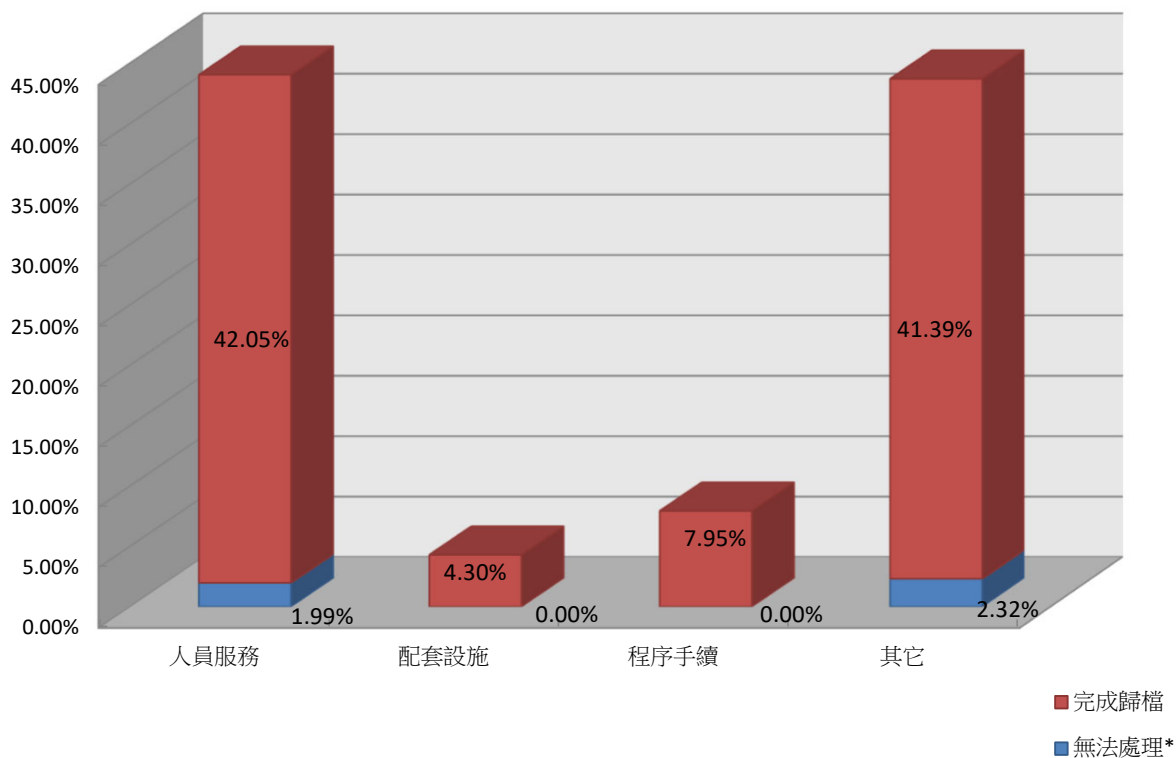
| 類別 | 投訴 | 建議 | 異議 | 小計 |
|---------|----|-----|----|-----|
| 滿意處理結果 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| 不滿意處理結果 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| 沒有表達意見 | 4 | 81 | 3 | 88 |
| 沒有收集意見* | 45 | 137 | 1 | 183 |
| 合計 | 49 | 236 | 4 | 289 |

* 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。

2020年第四季度投訴事件性質分類

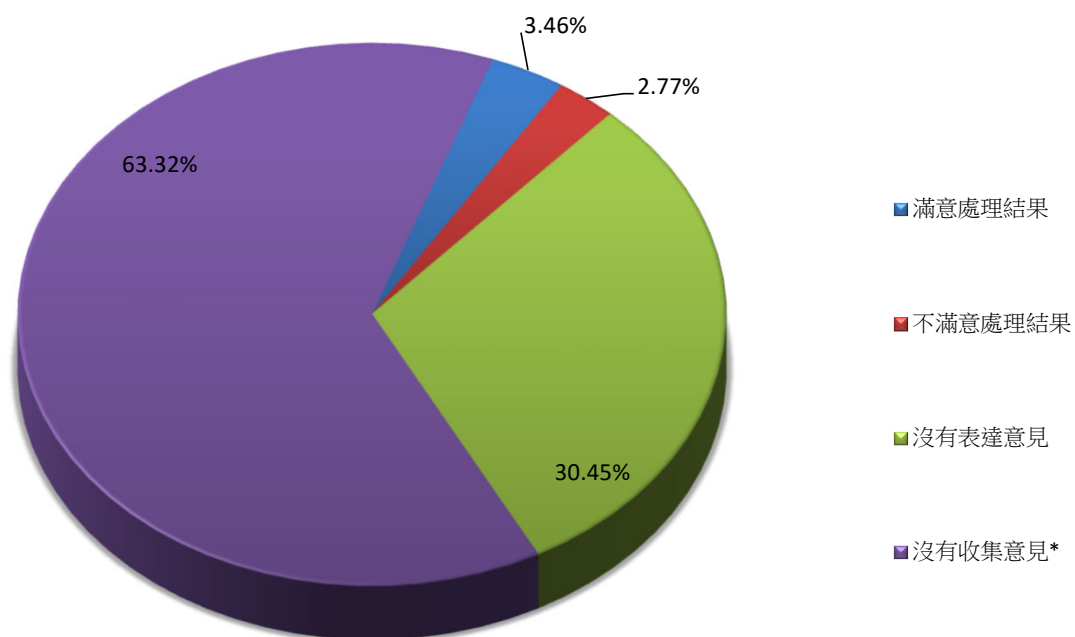


2020年第四季度建議、投訴、異議個案處理結果



* 因匿名個案及資料不足，無法跟進及處理。

2020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。