

接收建議、投訴和異議之概況

統計資料

2020年		個案宗數		
服務流程		建議	投訴	異議
1	人員服務		1	
2	環境			
3	配套設施			
4	程序手續			
5	服務資訊			
6	服務保證			
7	電子服務			
8	績效信息			
9	服務整合			
10	其他			
合計		0	1	0
2020年		個案宗數		
監管職能		建議	投訴	異議
1	公共衛生			
2	環境/氣象			
3	公共財政			
4	工商業活動			
5	金融/貨幣政策			
6	治安			
7	公眾安全			
8	公共行政			
9	法律/公證事務			
10	社會保障/社會服務/社會福利			
11	教育/培訓	5		3
12	醫療衛生			
13	文化藝術/旅遊			
14	康樂/體育			
15	交通/運輸			
16	通訊			
17	城市基礎建設			
18	房屋			
19	工程			
20	其他	6		
合計		11	0	3

處理的結果概況

根據二月二日第 5/98/M 號法令第二十一條第三款規定：對載有身分資料及地址之個人之投訴及異議，應迅速答覆；在任何情況下，該答覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算四十五日之期限。

在 2020 年所接收的 15 宗個案當中，全部個案已於 2020 年 12 月 31 日或之前完成處理並歸檔，其中 14 宗個案於提訴之日起計 45 天內完成處理歸檔，其餘 1 宗個案超過 45 天但不超過 90 天處理期限完成處理並歸檔，相關處理情況如下：

- 處理中且未過≤45 天期限：0 宗個案（佔整體個案 0%）
- ≤45 天內完成處理並歸檔：14 宗個案（佔整體個案 93%）
- >45 天但≤90 天內完成處理並歸檔：1 宗個案（佔整體個案 7%）
- >90 天但≤135 天內完成處理並歸檔：0 宗個案（佔整體個案 0%）
- ≥135 天以上完成處理並歸檔：0 宗個案（佔整體個案 0%）
- 無法處理：0 宗個案（佔整體個案 0%）

2020 年屬逾期完成歸檔的個案有 1 宗，因查詢者認為受資助者首次的回覆並未能回應其查詢，故本會再就個案作出跟進及回覆查詢者，過程需時較長，實際處理天數為 70 天。

措施的成效

2020 年起行政公職局提供新的系統以收集建議、投訴及異議統計數據，故本年度數據未能與往年數據作進一步比較。數據顯示建議、投訴及異議宗數均處於較低水平，說明本會在過往所推出的措施有效，同時反映出服務使用者與本會之溝通已進一步拉近，服務提供方及服務使用方有更密切的了解。

本會來年將持續透過增加資訊的公開性，廣納服務使用者之建議，針對其提出之投訴及異議情況，加強雙向溝通、進一步了解服務使用者的運作情況、吸收個案處理經驗及聽取服務使用者的反饋意見等，從而審視相關措施的成效，在推動規範化服務的同時，致力優化申請程序、提升服務質素，加強宣傳服務力度，以達到符合和滿足法律以及社會各界的監督要求。