



## 2023 年之接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
環境及配套設施	-	-	-	-	-	-	-	-	-
程序手續	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-	1	-	-	-
小計	-	-	-	-	-	1	-	-	-

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
公共衛生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
環境及氣象	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公共財政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工商業活動	-	-	-	-	-	-	-	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-	-	-	-	-	-
治安	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公眾安全	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公共行政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
法律及公證事務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
社會保障、服務 及福利	-	-	1	-	-	-	-	-	-
教育及培訓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
康樂及體育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及運輸	-	-	-	-	-	-	-	-	-
通訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
城市基礎建設	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	1	-	-	2	-	-	-	-	-
小計	1	-	1	2	-	-	-	-	-

### 處理的結果概況：

2023年1月1日至12月31日期間，本基金接收有關建議、投訴和異議的個案共2宗，“服務流程”投訴個案與“監管職能”建議個案類別各1宗，全如期完成處理及歸檔。

該1宗“服務流程”投訴個案，已按既定程序處理，進行了工作會議，以加強相關人員的認識並加以改進。另1宗“監管職能”建議個案，由相關職能單位跟進及分析研究，以作為日後優化之參考資料。

本基金一如既往公開資訊，廣納服務使用者的反饋意見等，不斷審視工作成效，持續完善部門運作，提升各服務水平。