

統計暨普查局

2023 年接收建議、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	0	1	0	1	4	5	1	0	0
環境及配套設施	0	1	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	1	0	0	0	0	1
服務資訊	0	1	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	1	0	0	0	0	0
電子服務	1	1	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	2	0	0	0	0
其他	1	0	0	2	2	0	0	0	0
合計	2	4	0	5	8	5	1	0	1

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
公共衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共行政	4	1	0	2	1	2	1	0	2
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0	0	0	0	0	0

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術及 旅遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建 設	0	0	0	0	0	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	4	1	0	2	1	2	1	0	2

處理的結果概況：

2023 年全年，本局共接收 10 宗投訴及異議個案，當中涉及“服務流程”的共 6 宗，包括 5 宗屬“人員服務”的投訴及 1 宗屬“程序手續”的異議；此外，涉及“監管職能”的共 4 宗，全屬“公共行政”類別，包括 2 宗投訴及 2 宗異議。

針對上述的投訴及異議，本局已採取了以下的改善措施：

1. 優化口岸外勤工作安排，為調查員安排適當的休息位置。
2. 加強前線工作人員培訓，提升公眾接待技巧。
3. 加強調查員培訓，提升溝通和應對技巧及專業能力。
4. 持續收集各方意見，優化調查問卷內容。

除接收到投訴和異議的個案外，本局於 2023 年收到 1 宗表揚個案，對本局的“線上客戶服務平台”提供的統計服務表示讚賞。

2023 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	5	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	5	0	1	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	2	0	2	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	2	0	2	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年接收的 10 宗投訴及異議個案均如期完成處理並歸檔。