

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2024年1月

| 性質 類別 | 建議 | | 投訴 | | 異議 | | 小計 | |
|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 |
| 人員服務 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 5 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 9 | 4 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 | 0 |
| 小計 | 5 | 2 | 18 | 3 | 7 | 0 | 30 | 5 |
| 合計 | 7 | | 21 | | 7 | | 35 | |

《處理進度統計表》

| 類別 | 因匿名而銷毀 | 無法處理 | 處理中 | 完成歸檔 | 小計 |
|---------|--------|------|-----|------|----|
| 人員服務 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 0 | 13 | 0 | 13 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 |
| 合計 | 0 | 0 | 33 | 2 | 35 |

《接收方式統計表》

| 類別 | 親臨 | 電話 | 信件 | 意見箱 | 傳真 | 電郵 |
|---------|----|----|----|-----|----|----|
| 人員服務 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 2 | 10 | 0 | 0 | 1 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 4 | 9 | 20 | 0 | 0 | 2 |

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2024年2月

| 性質 類別 | 建議 | | 投訴 | | 異議 | | 小計 | |
|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 |
| 人員服務 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0 |
| 小計 | 3 | 0 | 8 | 2 | 6 | 0 | 17 | 2 |
| 合計 | 3 | | 10 | | 6 | | 19 | |

《處理進度統計表》

| 類別 | 因匿名而銷毀 | 無法處理 | 處理中 | 完成歸檔 | 小計 |
|---------|--------|------|-----|------|----|
| 人員服務 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 2 | 4 | 6 |
| 合計 | 0 | 0 | 13 | 6 | 19 |

《接收方式統計表》

| 類別 | 親臨 | 電話 | 信件 | 意見箱 | 傳真 | 電郵 |
|---------|----|----|----|-----|----|----|
| 人員服務 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 0 | 6 | 12 | 1 | 0 | 0 |

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2024年3月

| 性質 類別 | 建議 | | 投訴 | | 異議 | | 小計 | |
|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 |
| 人員服務 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 | 0 |
| 小計 | 1 | 0 | 11 | 0 | 8 | 0 | 20 | 0 |
| 合計 | 1 | | 11 | | 8 | | 20 | |

《處理進度統計表》

| 類別 | 因匿名而銷毀 | 無法處理 | 處理中 | 完成歸檔 | 小計 |
|---------|--------|------|-----|------|----|
| 人員服務 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 3 | 5 | 8 |
| 合計 | 0 | 0 | 15 | 5 | 20 |

《接收方式統計表》

| 類別 | 親臨 | 電話 | 信件 | 意見箱 | 傳真 | 電郵 |
|---------|----|----|----|-----|----|----|
| 人員服務 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 0 | 7 | 12 | 0 | 0 | 1 |

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2024年4月

| 性質 類別 | 建議 | | 投訴 | | 異議 | | 小計 | |
|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 | 具名 | 匿名 |
| 人員服務 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 2 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 小計 | 2 | 0 | 12 | 2 | 2 | 0 | 16 | 2 |
| 合計 | 2 | | 14 | | 2 | | 18 | |

《處理進度統計表》

| 類別 | 因匿名而銷毀 | 無法處理 | 處理中 | 完成歸檔 | 小計 |
|---------|--------|------|-----|------|----|
| 人員服務 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 環境及配套設施 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 合計 | 0 | 0 | 18 | 0 | 18 |

《接收方式統計表》

| 類別 | 親臨 | 電話 | 信件 | 意見箱 | 傳真 | 電郵 |
|---------|----|----|----|-----|----|----|
| 人員服務 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 環境及配套設施 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 服務資訊 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 1 | 6 | 11 | 0 | 0 | 0 |