

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	2	0	0	0	2	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	0	12	1	0	0	15	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	0	0	1	0
電子服務	1	2	1	1	0	0	2	3
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	4	0	4	0
小計	4	2	16	2	4	0	24	4
合計	6		18		4		28	

《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	2	0	2
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	15	1	16
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	1
電子服務	0	0	5	0	5
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	3	4
合計	0	0	24	4	28

## 《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	1	0	0	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	10	4	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	0	0
電子服務	0	0	5	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	4	0	0	0
合計	0	11	14	1	0	2

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	3	0	0	0	3	0
環境及配套設施	0	0	2	1	0	0	2	1
程序手續	1	0	7	0	0	0	8	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	4	2	10	1	0	0	14	3
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	4	0	4	0
小計	5	2	22	2	4	0	31	4
合計	7		24		4		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	3	0	3
環境及配套設施	0	0	3	0	3
程序手續	0	0	8	0	8
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	16	1	17
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	4	0	4
合計	0	0	34	1	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	0
環境及配套設施	0	1	1	1	0	0
程序手續	0	5	2	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	15	1	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	4	0	0	0
合計	0	10	22	2	0	1

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	3	0	0	0	3	0
程序手續	1	0	5	0	0	0	6	0
服務資訊	0	0	1	0	0	0	1	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	2	1	4	2	0	0	6	3
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	3	1	16	2	8	0	27	3
合計	4		18		8		30	

《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	3	0	3
程序手續	0	0	6	0	6
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	8	1	9
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	24	6	30

## 《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	1	1	0	0	1
程序手續	0	3	2	0	0	1
服務資訊	0	1	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	9	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	8	20	0	0	2

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	4	0	0	0	4	0
環境及配套設施	0	0	2	0	0	0	2	0
程序手續	1	0	11	1	0	0	12	1
服務資訊	1	0	0	0	0	0	1	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	1	5	2	0	0	6	3
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	3	1	22	3	8	0	33	4
合計	4		25		8		37	

《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	2	0	2
程序手續	0	0	13	0	13
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	9	0	9
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	7	1	8
合計	0	0	36	1	37

## 《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	2	2	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	2	0	0
程序手續	1	5	4	1	0	2
服務資訊	0	0	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	8	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	1	8	23	3	0	2