

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025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	0	0	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	1	2	0	0	0	5	1
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	0	0	3	1	0	0	3	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	9	0	9	0
小計	3	1	5	1	9	0	17	2
合計	4		6		9		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	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	6	0	6
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	4	5	9
合計	0	0	14	5	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	0	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	2	1	0	0	2
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	3	1	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	9	0	0	0
合計	1	5	11	0	0	2