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	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	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	5	1	0	0	10	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	7	0	7	0
小計	5	2	20	2	7	0	32	4
合計	7		22		7		36	

《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	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	34	2	36

《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	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	21	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	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	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	7	2	6	0	16	2
合計	3		9		6		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	4	0	4
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	12	6	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	0	3	0	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	11	1	0	0