



2021 年之接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人員服務	-	-	-	-	1	-	-	-	-
環境及配套設施	-	-	-	-	-	-	-	-	-
程序手續	-	-	-	2	-	-	-	-	-
服務資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	-	-	-	2	1	-	-	-	-

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
公共衛生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
環境及氣象	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公共財政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工商業活動	-	-	-	-	-	-	-	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-	-	-	-	-	-
治安	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公眾安全	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公共行政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
法律及公證事務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
社會保障、服務 及福利	-	-	-	-	-	-	-	2	-
教育及培訓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
康樂及體育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及運輸	-	-	-	-	-	-	-	-	-

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
通訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基礎建設	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	1	1	-	2	-	-	-
小計	-	-	1	1	-	2	-	2	-

處理的結果概況

2021年1月1日至12月31日期間，本基金接收有關建議、投訴和異議的個案共3宗，為屬“監管職能”類別，其中涉及1宗建議及2宗投訴。當中1宗建議個案如期完成處理並歸檔；1宗匿名個案因需多方調查而經超過45天，最終未發現違法歸檔；1宗個案為透過電子郵件副本抄送予本基金知悉，由於個案對象非本基金，故不作處理。

上述之建議個案由相關職能單位作跟進及研究分析，投訴個案則檢視了與被投訴人相關的多項資助卷宗之合法性，經多方調查後，未發現違法情況而歸檔。

本基金一如既往公開資訊，廣納服務使用者的反饋意見等，不斷審視工作成效，持續完善部門運作，提升各服務水平。