

## 統計暨普查局

### 2020 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
員工服務	-	-	-	-	2	2	-	-	-
工作程序	1	-	-	2	-	3	1	-	1
資訊發佈	1	-	-	1	-	-	-	-	-
其他	1	1	-	-	-	-	1	-	-
合計	3	1	-	3	2	5	2	-	1

處理的結果概況：

本局接收的建議、投訴及異議主要涉及員工服務及工作程序範疇，已採取的改善措施如下：

1. 向所有調查員重申疫情期間的外訪指引；
2. 加強人員培訓；
3. 加強住戶調查宣傳工作；
4. 加強本局人員的接待及溝通技巧。