

## 統計暨普查局

### 2024 年接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務	1	0	0	4	5	2	0	0	0
環境及配套設施	1	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	1	0
服務資訊	1	0	0	0	0	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	2	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	2	0	0	0	0	0
<b>合計</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
公共衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共行政	1	0	0	1	2	1	0	2	1
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0	0	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術及 旅遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建 設	0	0	0	0	0	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>合計</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### 處理的結果概況：

2024 年全年，本局共接收 5 宗投訴及異議個案，當中涉及“服務流程”的共 3 宗，包括 2 宗屬“人員服務”的投訴及 1 宗屬“服務資訊”的投訴；此外，涉及“監管職能”的共 2 宗，全屬“公共行政”類別，包括 1 宗投訴及 1 宗異議。

針對上述的投訴及異議，本局已採取了以下的改善措施：

1. 於本局“統計考下您”短片加上葡文字幕，以擴大宣傳訊息傳達的覆蓋面。
2. 加強統計調查的宣傳和教育。
3. 加強調查員培訓。

除接收到投訴和異議的個案外，本局於 2024 年收到 1 宗表揚個案，對本局的“旅客消費調查”的調查員表示讚賞。

## 2024 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	2	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
<b>合計</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	1	0	1	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### 處理的結果概況：

本局於 2024 年接收的 5 宗投訴及異議個案均如期完成處理並歸檔。