

地圖繪製暨地籍局

接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務	0	0	0	2	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	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	0	0	0	0	0	0
其他	2	8	0	2	1	0	0	0	0
合計	2	8	0	4	1	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
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	0	0	8	0	0	1	0	0	0
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
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

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
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
合計	0	0	8	0	0	1	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2020 年接收的投訴主要是涉及網站系統功能的個案。而本局已採取了以下的跟進措施：

- 檢查網站系統在功能上的情況，盡快作出必要之修正。

本局於 2020 年接收的建議主要是涉及網站系統功能上及資料上的個案。而本局已採取了以下的跟進措施：

- 檢查網站系統在功能上及資料上的情況，盡快作出必要之修正。
- 對有關地圖產品的個案進行分析及跟進，並回覆市民。

2020 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	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
服務資訊	0	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
合計	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
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	0	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
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	1	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2020 接收的投訴及異議個案當中，均能如期完成處理並歸檔。