

人力資源辦公室

2015 年建議、投訴和異議處理總結報告

1 統計資料

1.1 個案統計

2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間，本辦公室接收有關建議、投訴和異議的個案共 3648 個。

表一：個案的接收

方式 類別	親臨／當面				電話				郵寄				傳真				電子郵件				意見箱				合計
	第一季	第二季	第三季	第四季	第一季	第二季	第三季	第四季	第一季	第二季	第三季	第四季	第一季	第二季	第三季	第四季	第一季	第二季	第三季	第四季	第一季	第二季	第三季	第四季	
具名	775	838	1138	893	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3647
匿名	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
小計	775	839	1138	893	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	3648
合計	3644				0				0				0				1				3				

表二：個案的性質分類

性質 類別	建議				投訴				異議				小計												
	第一季		第二季		第三季		第四季		第一季		第二季		第三季		第四季		第一季		第二季		第三季		第四季		
	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	
人員	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	775	0	839	0	1138	0	893
小計	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	775	0	839	0	1138	0	893
合計	3				1				3644				3648												

表三：個案的處理

性質 類別	因匿名而銷毀				無法處理				處理中								完成歸檔							
	第一季		第二季		第三季		第四季		第一季		第二季		第三季		第四季		第一季		第二季		第三季		第四季	
	未過 5 天期限	已過 5 天期限	未過 5 天期限	已過 5 天期限	未過 5 天期限	已過 5 天期限	未過 5 天期限	已過 5 天期限	未過 5 天期限	已過 5 天期限	未過 5 天期限	已過 5 天期限	未過 5 天期限	已過 5 天期限	未過 5 天期限	已過 5 天期限	5 天內完成	超過 5 天期限	5 天內完成	超過 5 天期限	5 天內完成	超過 5 天期限	5 天內完成	超過 5 天期限
人員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	775	0	839	0	1138	0	893	0
小計	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	775	0	841	0	1138	0	894	0
總計	0	1	0	0	0	0	0	0	0								3647							

1.2 回覆立案人

按照 2 月 2 日第 5/98/M 號法令第二十一條第三款規定，對載有身份資料及地址之個人作出的投訴及異議，應迅速回覆；在任何情況下，該回覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算 45 日之期限。

本辦公室在 2015 年接獲的 1 項屬投訴性質的事項，1 個個案均已完成處理。

1.3 立案人對結果的滿意程度

致電回覆投訴人後，投訴人表示滿意回覆。

2. 跟進措施

2.1 執行情況

在 2015 年本辦公室共接收 3 項事項，有 1 項需採取跟進措施，並已完成，有關內容如下：

表四：2014 年所接獲事項的跟進措施

涉及的單位	立案人意見摘要	跟進措施	執行情況 (已完成/未完成)
前台公眾接待區	水機沒有熱水	基於安全理由，公眾接待區的水機並沒有熱水供應，已加入告示牌，如需熱水可向職員聯絡	已完成

2.2 已完成的措施的成效

未有再接獲投訴。

3. 總結

按行政公職局指引，對於人力資源辦公室之外地僱員申請的聲明異議亦需計算在建議、投訴和異議處理總結報告，故大部份個案為對申請結果的聲明異議個案。

就個別投訴個案，已個別回覆具聯絡方式的立案人，立案人亦表示滿意回覆。