

## 退休基金會

### 接收建議、投訴及異議概況

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				2	1				
環境									
配套設施									
程序手續			1						
服務資訊									
服務保證		1			2				
電子服務		1	1	1		1			
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	0	2	2	3	3	1	0	0	0

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
公共行政 - 退休及撫卹制度	4	5	2						
公共行政 - 公積金制度	1	5	1		3				
合計	5	10	3	0	3	0	0	0	0

### 2021年個案處理的結果概況

一) 本會於2021年接收的建議及投訴涉及程序手續、電子服務、退休及撫卹制度，以及公積金制度範疇，本會已採取了以下的改善措施：

1. 優化家庭津貼申請程序；
2. 優化「我的網上帳戶」；
3. 優化「轉換易」服務功能及版面。

二) 已完成措施的成效

經採取上述各項措施後，本會直至2022年2月沒有再收到同類意見。

三) 本會於2021年接收的1個投訴個案屬“電子服務”類別，涉及的服務項目為“轉換易”，本會已針對相關情況採取了對應改善措施。

四) 個案的處理及回覆

#### 2021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				
環境				
配套設施				
程序手續				
服務資訊				
服務保證				
電子服務	<b>1</b>			
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	<b>1</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
公共行政 - 退休及撫卹制度				
公共行政 - 公積金制度				
合計	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

本會於 2021 年接收的 1 個投訴個案已於 45 天內作出回覆並完成歸檔。