

## 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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員服務	1				1	1			
環境									
配套設施			1	1					
程序手續		2	1						
服務資訊									
服務保證									
電子服務									
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	1	2	2	1	1	1	0	0	0

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
公共行政 - 退休及撫卹制度	1		1	1					
公共行政 - 公積金制度	2		4			1			
合計	3	0	5	1	0	1	0	0	0

### 2018年個案處理的結果概況

一) 本會於2018年接收的建議及投訴涉及人員、配套設施、程序手續、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. 加強對前線人員的培訓；
2. 完善與市民服務中心的溝通機制。

二) 已完成措施的成效

經採取上述各項措施後，本會直至現在再沒有收到同類投訴或意見。

三) 本會2018年接收的投訴個案當中，沒有個案屬於“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”或“電子服務”類別。

四) 個案的處理及回覆

**2018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	<b>1</b>			
環境				
配套設施				
程序手續				
服務資訊				
服務保證				
電子服務				
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	<b>1</b>			
合計	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

本會於 2018 年接收的全部投訴個案均能於 45 天內作出回覆並完成歸檔。

五) 除接收到建議和投訴個案外，本會於2018年接收到1宗讚揚前線人員服務的表揚個案。