

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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員服務				1	1	2			
環境									
配套設施		1							
程序手續	2	1							
服務資訊									
服務保證									
電子服務						1			
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	2	2	0	1	1	3	0	0	0

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
公共行政 - 退休及撫卹制度		1	4						
公共行政 - 公積金制度		4	1		1				
合計	0	5	5	0	1	0	0	0	0

2019年個案處理的結果概況

一) 本會於2019年接收的建議及投訴涉及人員、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. 制定代領文件的授權書範本；
2. 優化網頁的設定；
3. 加強對司機的培訓。

二) 已完成措施的成效

經採取上述各項措施後，本會直至2020年3月再沒有收到同類投訴或意見。

三) 本會2019年接收的投訴個案當中，有1個個案屬“電子服務”類別，涉及的服務項目為“公積金網頁”，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

2019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	1	1		
環境				
配套設施				
程序手續				
服務資訊				
服務保證				
電子服務	1			
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	2	1	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
公共行政 - 退休及撫卹制度				
公共行政 - 公積金制度				
合計	0	0	0	0

本會於 2019 年接收的 3 個投訴個案中，除了 1 個個案因處理程序繁多，處理時間稍為超出 45 天外，其餘個案均已於 45 天內作出回覆並完成歸檔。