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		
	2021	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**
人員服務									
環境及配套設施						**1**			
程序手續	**1**								
服務資訊									
服務保證									
電子服務	**1**	**1**		**1**		**3**			
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	**2**	**1**	**0**	**1**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**
公共行政 - 退休及撫卹制度	**2**	**1**			**2**				
公共行政 - 公積金制度	**1**	**1**	**2**						
合計	**3**	**2**	**2**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**

2023 年個案處理的結果概況

一) 本會於2023年接收的建議及投訴涉及環境及配套設施、電子服務，以及公積金制度範疇，本會已採取了以下的改善措施：

1. 加強熱線電話測試機制；
2. 於微信帖增加提示供款人留意遞交電子轉換聲明期限的內容；
3. 於本會公積金制度網頁有關衛生護理服務項目內容資訊加入衛生局的查詢電話。

二) 已完成措施的成效

1. 經採取上述各項措施後，截至2024年1月本會沒有再收到同類意見或投訴；

2. 能讓離職供款人直接查詢有關公共行政當局工作人員衛生護理之具體保障事宜。

三) 個案的處理及回覆

2023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				
環境及配套設施	**1**			
程序手續				
服務資訊				
服務保證				
電子服務	**3**			
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	**4**	**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 2023 年接收的 4 個投訴個案已於 45 天內作出回覆並完成歸檔。