

體育局

接收建議、投訴和異議之概況

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	1	2	2	80	74	73	0	0	0
環境	3	5	15	23	36	50	0	0	0
配套設施	19	11		17	7		0	0	0
程序手續	2	15	4	22	28	23	0	0	0
服務資訊	14	10	4	27	28	16	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	2	0	0	0	0
電子服務	4	9	6	17	16	8	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	4	4	21	5	16	46	0	0	0
合計	47	56	52	191	207	216	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
康樂及體育	97	59	97	125	137	135	18	10	27
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	97	59	97	125	137	135	18	10	27

處理的結果概況：

本局已採取的改善措施如下：

1. 優化鮑思高體育中心—泳池的入場措施，並全面開放泳池的空間；
2. 優化蓮峰體育中心的購票/預約門票排隊流程；
3. 與外判保安公司進行會議並檢討相關服務，提升對市民的服務質素；
4. 加強教育及培訓本局前線工作人員的接待技巧；
5. 在租場系統內增設額外取場者功能，回應市民訴求；
6. 加強對大眾體育健身興趣班各個班別進行巡查，包括導師出勤、上課環境、上課器材及學員上課情況等；

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	73	0	0	0
環境	50	0	0	0
配套設施				
程序手續	23	0	0	0
服務資訊	16	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	8	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	46	0	0	0
合計	216	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
康樂及體育	135	0	27	0
合計	135	0	27	0

處理的結果概況：

本局於 2023 接收的投訴及異議個案當中，分別共 351 個及 27 個個案能如期完成處理並歸檔。