

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		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務	2	2	0	74	73	73	0	0	0
環境	5	15	19	36	50	99	0	0	0
配套設施	11			7			0		
程序手續	15	4	3	28	23	18	0	0	0
服務資訊	10	4	8	28	16	9	0	0	0
服務保證	0	0	0	2	0	0	0	0	0
電子服務	9	6	7	16	8	12	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	21	12	16	46	77	0	0	0
合計	56	52	49	207	216	288	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
康樂及體育	59	97	122	137	135	122	10	27	21
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	59	97	122	137	135	122	10	27	21

處理的結果概況：

本局已採取的改善措施如下：

1. 加強對大眾班各個班別進行巡查，瞭解導師出勤、上課環境、上課器材及學員上課情況等；
2. 利用傳統媒體及新媒體的平台，讓市民更易取得活動相關資訊；
3. 優化網上租場系統的流程步驟以及增加發送驗證碼的容量，提升使用體驗；
4. 奧林匹克體育中心游泳館及嘉模泳池更衣室提供插座讓市民使用自帶吹風機；
5. 提早體育設施預約服務的開始時間及調升望廈體育中心各體育設施的可容納人數。
6. 有家長反映蓮峰泳池小童游泳班，小童下課後到更衣室更衣沒有工作人員看管小童。經協調後，家長可根據場地保安的學員名單進場，陪同小童進入更衣室，無需額外購買門票。

2024 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	99	0	0	0
配套設施				
程序手續	18	0	0	0
服務資訊	9	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	12	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	77	0	0	0
合計	288	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	122	0	21	0
合計	122	0	21	0

處理的結果概況：

本局於 2024 接收的投訴及異議個案當中，分別共 410 個及 21 個個案能如期完成處理並歸檔。