

附件

表（一）：1823於2023年接獲市民的查詢及投訴個案數目，以及涉及部門的數字

註：僅包括1823接獲的個案，不包括部門直接接獲的個案

部門/熱線	查詢		投訴	
	數目	百分比	數目	百分比
土木工程拓展署	226	0.01%	2,070	0.33%
土地註冊處	2,712	0.15%	7	<0.01%
公司註冊處	60,949	3.28%	127	0.02%
在職家庭津貼辦事處	5,670	0.31%	9	<0.01%
地政總署 地稅及地價諮詢處	7,654	0.41%	34,090	5.50%
社會福利署	25,867	1.39%	2,100	0.34%
屋宇署	32,350	1.74%	24,565	3.96%
建築署	307	0.02%	1,718	0.28%
政府資訊科技總監辦公室 香港政府一站通	18,682	1.01%	300	0.05%
食物環境衛生署	19,143	1.03%	166,460	26.85%
香港房屋委員會及房屋署	276,243	14.86%	96,405	15.55%
香港郵政	82,440	4.44%	2,500	0.40%
差餉物業估價署	113,756	6.12%	363	0.06%
海事處	204	0.01%	805	0.13%
康樂及文化事務署	17,205	0.93%	31,448	5.07%
勞工處	278,229	14.97%	1,925	0.31%
渠務署	676	0.04%	9,641	1.55%
路政署	4,832	0.26%	63,959	10.32%
運輸署	276,457	14.88%	53,999	8.71%
漁農自然護理署	13,074	0.70%	18,688	3.01%
學生資助處	148,218	7.98%	132	0.02%
機電工程署	9,663	0.52%	4,313	0.70%
衛生署控煙酒辦公室	2,145	0.12%	10,171	1.64%
其他(例如非參與部門)	461,720	24.84%	94,209	15.20%
總數	1,858,422		620,004	

表（二）： 1823於2023年接獲市民的查詢及投訴個案的途徑分項數字

來電	網上表格	電郵	傳真	流動應用程式
2,537,979	130,025	364,124	5,446	269,290

註：一宗個案可能會涉及市民的多個來電、電子郵件等。同樣地，市民亦可能用一個來電、電子郵件等提出多個個案，故此個案數目與個案的途徑分項數字可能會有差異。