



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
高等教育局
Direcção dos Serviços do Ensino Superior

處理投訴、建議或異議個案每月報告
二零二零年六月

對本局之 投訴、建議或異議	承諾回覆 時間 (工作日) ^{註1}	處理 數目	按時完成 數目	未能按時 完成數目	撥入下月 處理數目	平均完成 時間 (工作日)	實際 成功率	未能按時 完成的原因
投訴	15	1	1	0	1	9	100%	--
建議	15	5	5	0	0	1.6	100%	--
異議	15	--	--	--	--	--	--	--

對其他機構之 投訴、建議或異議	承諾回覆 時間 (工作日) ^{註1}	處理 數目	按時完成 數目	未能按時 完成數目	撥入下月 處理數目	平均完成 時間 (工作日)	實際 成功率	未能按時 完成的原因
投訴	15	32	32	0	19	6.78	100%	--
— 建議	15	2	2	0	0	3.5	100%	--
異議	15	--	--	--	--	--	--	--

註：1. 個案如須經本局轉交其他機構跟進，包括諮詢意見、審批、查證或索取資料等，承諾時間在個案轉交之日起中止，直至有關機構回覆之第二個工作日起繼續計算。