



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
 二零一九年三月

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	--	--	--	--	--	--	--
建議	15	--	--	--	--	--	--	--
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	7	7	0	0	4.14	100%	--
— 建議	15	--	--	--	--	--	--	--
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。