藥物監督管理局

2022 年接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議	投訴	異議
人員服務		1	
環境及配套設施			
程序手續			
服務資訊			
服務保證			
電子服務			
績效信息			
服務整合			
其他			
合計	0	1	0

類別： 監管職能	建議	投訴	異議
醫療衛生		75	
其他			
合計	0	75	0

處理的結果概況：

於 2022 年，本局接收的投訴已採取了以下的改善措施：

1. 提示各人員在稽查期間加強注意執法技巧及態度。
2. 對涉及藥物業商號的投訴依法作出調查及跟進，倘個案涉及其他權限部門，會同時作出通報。

已完成的措施的成效：

經提示各人員在稽查期間加強注意執法技巧及態度，持續改善服務質量，截至 2022 年底，本局未再接收有關服務流程方面的投訴。

對於其他並非涉及本局職能範疇的個案，本局會立刻將有關個案轉介至相關權限部門處理跟進。

2022 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	1			
環境及配套設施				
程序手續				
服務資訊				
服務保證				
電子服務				
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	1	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
醫療衛生	75			
其他				
合計	75	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2022 年接收的投訴及異議個案當中，全部個案均能如期完成處理並歸檔。