

# 土地工務運輸局

Direcção dos Serviços de Obras Públicas e Transportos

接收建議、投訴及異議個案分類統計

Estatística dos casos de Sugestões, Queixas e Reclamações

第 1 季度 1º trimestre

(2021 年 1 月 1 日至 3 月 31 日)

(1 de Janeiro a 31 de Março do ano 2021)

| 建議<br>Sugestões | 投訴<br>Queixas | 異議<br>Reclamações | 個案總數<br>Casos Totais |
|-----------------|---------------|-------------------|----------------------|
| 20              | 576           | --                | 596                  |

| 類別<br>Classe                                       | 個案數目<br>Número | 百分比(%)<br>Porcentagem |
|--|----------------|-----------------------|
| 人員服務<br>Serviços prestados pelos trabalhadores     | 2              | 0.34%                 |
| 服務承諾<br>Garantia dos serviços                      | 0              | --                    |
| 服務資訊<br>Informações dos serviços                   | 0              | --                    |
| 服務整合<br>Integração dos diversos serviços           | 0              | --                    |
| 配套設施<br>Instalações acessórias                     | 0              | --                    |
| 電子服務<br>Serviços electrónicos                      | 0              | --                    |
| 環境<br>Ambiente                                     | 0              | --                    |
| 績效信息<br>Informações sobre o desempenho de serviços | 0              | --                    |
| 程序手續<br>Procedimentos e formalidades               | 5              | 0.84%                 |
| 其他（服務流程）<br>Outros (procedimento dos serviços)     | 0              | --                    |
| 工程<br>Obras  | 478            | 80.2%                 |
| 公眾安全<br>Segurança da população                     | 27             | 4.53%                 |
| 房屋<br>Habitação                                    | 6              | 1.01%                 |

|  |            |             |
|--|------------|-------------|
| 城市基礎建設<br>Infra-estrutura urbana                           | 48         | 8.05%       |
| 其他（監管職能）<br>Outros (competência no âmbito da fiscalização) | 30         | 5.03%       |
| <b>共計</b><br><b>Total</b>                                  | <b>596</b> | <b>100%</b> |