

# 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 4 季度 4º trimestre

(2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

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

建議 Sugestões	投訴 Queixas	異議 Reclamações	個案總數 Casos Totais
113	2533	--	2646

類別 Classe	個案數目 Número	百分比(%) Porcentagem
人員服務 Serviços prestados pelos trabalhadores	8	0.30%
服務承諾 Garantia dos serviços	0	--
服務資訊 Informações dos serviços	0	--
服務整合 Integração dos diversos serviços	0	--
配套設施 Instalações acessórias	0	--
電子服務 Serviços electrónicos	0	--
環境 Ambiente	0	--
績效信息 Informações sobre o desempenho de serviços	0	--
程序手續 Procedimentos e formalidades	23	0.87%
其他（服務流程） Outros (procedimento dos serviços)	0	--
工程 Obras	2079	78.57%
公眾安全 Segurança da população	148	5.59%
房屋 Habitação	50	1.89%

城市基礎建設 Infra-estrutura urbana	209	7.90%
其他（監管職能） Outros (competência no âmbito da fiscalização)	129	4.88%
<b>共計</b> <b>Total</b>	<b>2646</b>	<b>100%</b>