

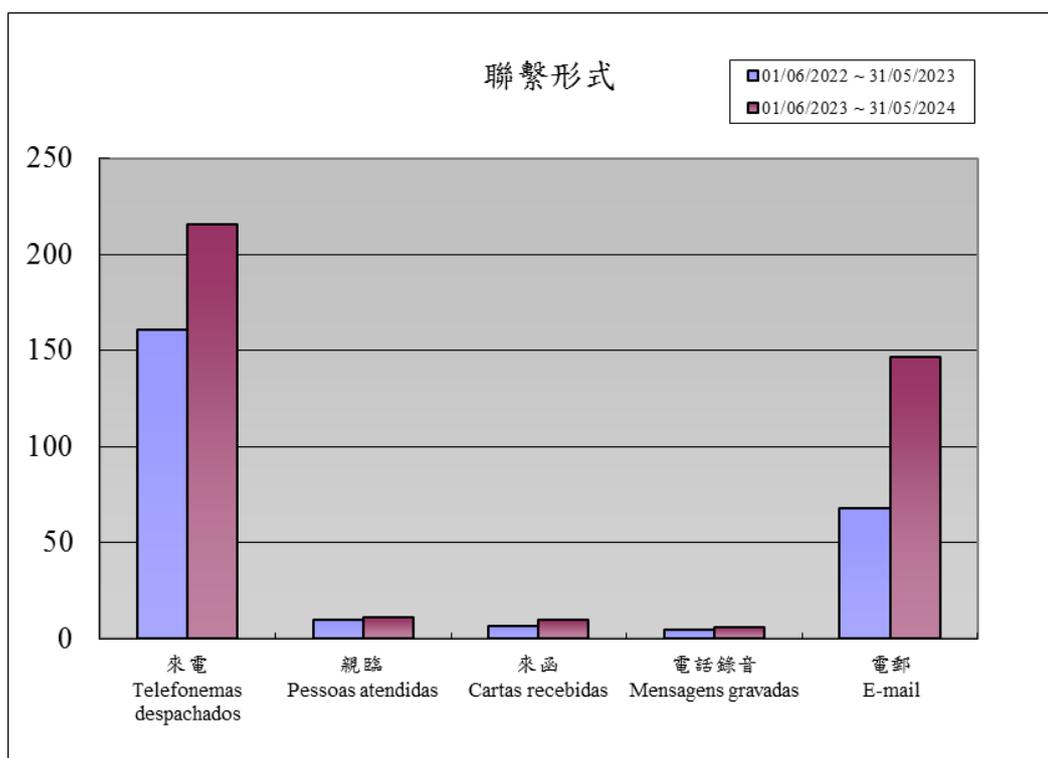
接待及投訴中心工作比較 (2022 年至 2024 年)

Comparação dos trabalhos efectuados do Núcleo de Atendimento e Reclamações (entre 2022 e 2024)

| | 來電 Telefonemas despachados | 親臨 Pessoas atendidas | 來函 Cartas recebidas | 電話錄音 Mensagens gravadas | 電子郵件 E-mail | 總數 Total |
|---------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------|-------------|
| 01/06/2022 ~31/05/2023 | 161 | 10 | 7 | 5 | 68 | 251 |
| 01/06/2023 ~31/05/2024 | 216 | 11 | 10 | 6 | 147 | 390 |

表：接收個案宗數比較(按接收渠道分類)

Tabela: Comparação de números dos casos recebidos
(classificados de acordo com os meios de apresentação)

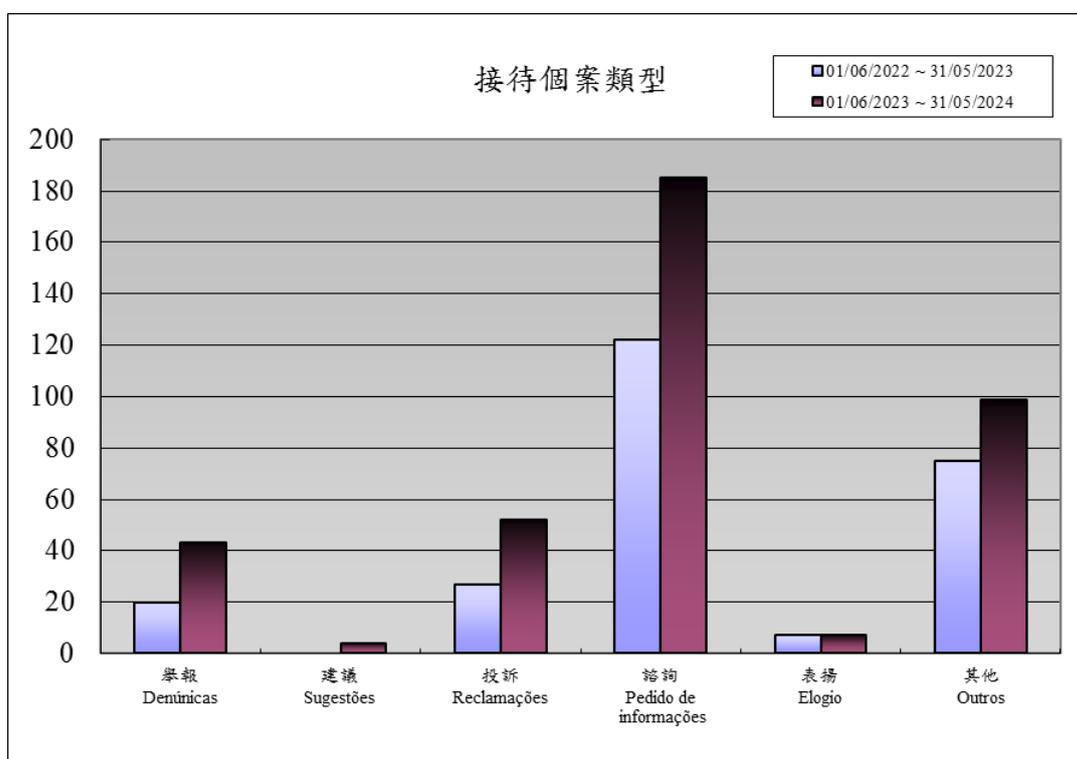


圖：接收個案宗數比較(按接收渠道分類)

Figura: Comparação de números dos casos recebidos
(classificados de acordo com os meios de apresentação)

| | 舉報 Denúncias | 建議 Sugestões | 投訴 Queixas | 諮詢 Pedido de informações | 表揚 Elogio | 其他 Outros | 總數 Total |
|---------------------------|-----------------|-----------------|---------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| 01/06/2022 ~31/05/2023 | 20 | 0 | 27* | 122 | 7 | 75 | 251 |
| 01/06/2023 ~31/05/2024 | 43 | 4 | 52** | 185 | 7 | 99 | 390 |

表：接收個案宗數比較(按個案類型分類)
Tabela: Comparação de números dos casos recebidos
(classificados de acordo com a natureza dos casos)



圖：接收個案宗數比較(按個案類型分類)
Figura: Comparação de números dos casos recebidos
(classificados de acordo com a natureza dos casos)

* 屬本局事務之投訴佔總體投訴個案百分之 78

**屬本局事務之投訴佔總體投訴個案百分之 73

* As queixas relacionadas com assuntos da PJ constituem 78% do total das queixas

**As queixas relacionadas com assuntos da PJ constituem 73% do total das queixas