

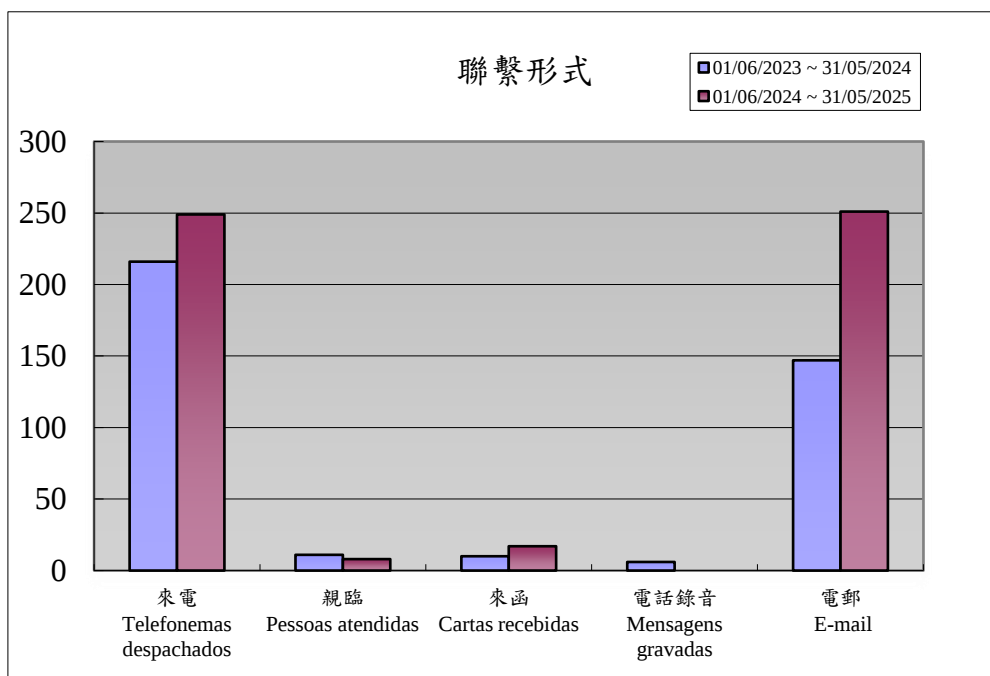
接待及投訴中心工作比較 (2023 年至 2025 年)

Comparação dos trabalhos efectuados
do Núcleo de Atendimento e Reclamações
(entre 2023 e 2025)

	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
01/06/2023 ~31/05/2024	216	11	10	6	147	390
01/06/2024 ~31/05/2025	249	8	17	0	251	525

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)

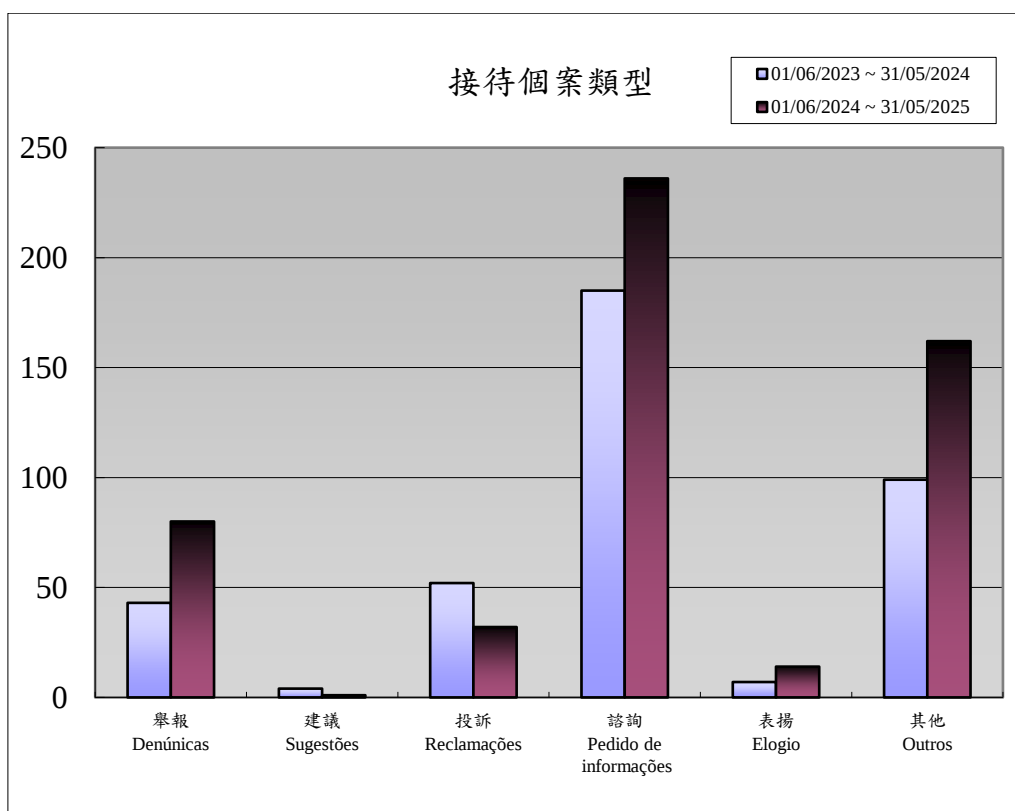


圖：接收個案宗數比較(按接收渠道分類)

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
01/06/2023 ~31/05/2024	43	4	52*	185	7	99	390
01/06/2024 ~31/05/2025	80	1	32**	236	14	162	525

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 73

**屬本局事務之投訴佔總體投訴個案百分之 88

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

**As queixas relacionadas com assuntos da PJ constituem 88% do total das queixas