

財政局 2012 年度有關接收建議、投訴、異議及讚揚個案統計

Análise das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pela DSF no ano de 2012

表一 (個案分類)
Quadro I (Classificação e forma de processos)

2012													
類別 Classificações	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações		讚揚 Elogios		小計 Sub-total		合共 Total	百分比 %	
	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima			
人員 Trabalhadores	0	0	12	24	0	0	12	15	24	39	63	32.6%	
器材及設施 Equipamentos e Instalações	1	1	2	2	0	0	1	0	4	3	7	3.6%	
環境 Ambiente	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0.5%	
程序手續 Procedimento e Formalidades	10	14	27	27	28	1	0	1	65	43	108	56.0%	
其它 Outros	1	5	2	5	1	0	0	0	4	10	14	7.3%	
合共 Total	12	20	43	59	29	1	13	16	97	96	193		
百分比 %	6.2%	10.4%	22.3%	30.6%	15.0%	0.5%	6.7%	8.3%	50.3%	49.7%			
2011													
類別 Classificações	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações		讚揚 Elogios		小計 Sub-total		合共 Total	百分比 %	
	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima			
人員 Trabalhadores	0	0	28	0	0	0	27	0	55	0	55	50.0%	
器材及設施 Equipamentos e Instalações	7	0	2	0	0	0	0	0	9	0	9	8.2%	
環境 Ambiente	2	0	5	0	0	0	0	0	7	0	7	6.4%	
程序手續 Procedimento e Formalidades	21	0	15	0	1	0	2	0	39	0	39	35.5%	
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
合共 Total	30	0	50	0	1	0	29	0	110	0	110		
百分比 %	27.3%	0.0%	45.5%	0.0%	0.9%	0.0%	26.4%	0.0%	100.0%	0.0%			

財政局 2012 年度有關接收建議、投訴、異議及讚揚個案統計

Análise das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pela DSF no ano de 2012

表二 (處理分類)
Quadro II (Tratamento de processos)

2012							
類別 Classificações	因匿名而銷毀 Destruído por ser Anónimo	無法處理 Tratamento Impossível	處理中 Em tratamento		完成歸檔 Processo arquivado		合共 Total
			45日<= dias	> 45日 dias	45日<= dias	> 45日 dias	
人員 Trabalhadores	0	0	1	0	35	0	36
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	1	0	0	5	0	6
環境 Ambiente	0	0	0	0	1	0	1
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	1	0	104	2	107
其它 Outros	0	0	1	0	13	0	14
合共 Total	0	1	3	0	158	2	164
百分比 %	0.0%	0.6%	1.8%	0.0%	96.3%	1.2%	

2011							
類別 Classificações	因匿名而銷毀 Destruído por ser Anónimo	無法處理 Tratamento Impossível	處理中 Em tratamento		完成歸檔 Processo arquivado		合共 Total
			45日<= dias	> 45日 dias	45日<= dias	> 45日 dias	
人員 Trabalhadores	0	0	0	0	55	0	55
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	9	0	9
環境 Ambiente	0	0	0	0	7	0	7
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	0	0	39	0	39
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0
合共 Total	0	0	0	0	110	0	110
百分比 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	