



## 司法警察局 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
			2012年		2013年		2014年*	
1	報案處理	親身報案：即時發出檢舉憑據	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	報案處理	10個工作天內發出《報案證明書》	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	報案處理	查詢與自身有關的案件調查階段 (調查中／已移交檢察院) 填妥表格後2個工作天內回覆	100%	100%	100%	85.7%	100%	100%
4	申請舉辦公民教育活動	收到申請後2個工作天內初步回覆	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\*實際達標率計算至2014年10月31日

上述數據為本局2012年至2014年期間服務承諾的達標情況，2013年度“查詢與自身有關的案件調查階段”執行情況未能完全達標，服務承諾工作小組已即時採糾錯及預防措施。

2014年1至10月份，各服務項目及其質量指標實際達標率均為100%。