



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

## 意見處理概況公佈(2018年)

| 類別    | 建議   |      |      | 投訴   |      |      | 異議   |      |      |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|       | 2016 | 2017 | 2018 | 2016 | 2017 | 2018 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 人員    | 0    | 0    | 0    | 15   | 18   | 16   | 0    | 0    | 0    |
| 器材及設施 | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 環境    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 程序手續  | 1    | 0    | 0    | 3    | 4    | 3    | 0    | 0    | 0    |
| 其他    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 合計    | 2    | 1    | 0    | 18   | 22   | 19   | 0    | 0    | 0    |

接待及投訴中心於2018年接收的19項投訴個案當中，涉及16項“人員”及3項“程序手續”。根據以上數據，公眾對本局所提供的人員服務的意見相對較多，因此，本局將針對有關意見進行檢討及提出相對應的改善措施，冀能不斷提高本局的服務水平。

針對市民對本局人員服務態度的投訴，本局已採取之改善措施包括：

- 1). 局長與各刑偵部門領導及主管進行會議檢討；
- 2). 就人員涉嫌違紀行為開立紀律程序作出調查；
- 3). 開辦培訓課程，強化人員的接待及執法技巧。

針對市民對程序手續的誤解，提出超越本局職能或法律限制的要求，以致本局無法回應訴求，為此，本局持續通過舉辦防罪活動/講座，製作宣傳品等方式，向市民介紹本局報案手續及流程，藉透過市民喜聞樂見的宣傳模式，擴大宣傳覆蓋面和提高宣傳成效，讓市民更清楚報案的法律程序，避免市民因為不清楚法律規定而對本局產生負面評價，阻礙警民關係發展。

本年所接收的投訴個案中，全部個案均能如期完成處理並歸檔。對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

- 1). 透過電郵或公函把個案轉交相關部門
- 2). 提供該部門的聯絡資訊(如電話、電郵)予市民，方便自行查詢

除此之外，本年1月至12月期間共收到8宗表揚個案，全部涉及“人員”範疇。