



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

意見處理概況公佈(2019年)

類別	建議			投訴			異議		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	0	0	0	18	16	10	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	0	0	0	4	3	5	0	0	0
其他	1	0	0	0	0	2	0	0	0
合計	1	0	0	22	19	17	0	0	0

接待及投訴中心於2019年1月至12月期間共接收17宗投訴個案，其中10宗涉及人員服務、5宗涉及程序手續、2宗涉及服務資訊。為改善有關情況，本局已採取了以下的改善措施：

- 1) 針對市民對本局人員服務態度的投訴，本局於2019年11月至12月開辦兩班“警務理念及警民、警媒溝通技巧”培訓課程，透過專業理論與案例分析，闡釋新型警務理念的源流和要點，並講解處理市民投訴及應對傳媒的技巧，以提高本局人員的素質，從而強化警民、警媒關係，讓市民和媒體更積極協助本局防罪減罪。
- 2) 針對市民對報案程序的誤解，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。
- 3) 針對市民不滿本局把太多資訊發布予傳媒機構，為此，本局為提醒公眾警惕各類犯罪，在平衡公眾知情權及保密原則後，適當地公佈案件資料，如被害人的年齡、性別、職業等一般訊息，讓公眾加以提防，免受犯罪侵害。

除接收到投訴個案外，本局於2019年1月至12月期間，共收到5宗表揚個案，全部涉及人員範疇。本局於2019年接收的投訴個案中，全部個案均能如期完成處理並歸檔。

同時，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