



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

## 意見處理概況公佈(2020年)

### 一、接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務	0	0	0	16	10	12	0	0	0
程序手續	0	0	1	3	5	8	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	1	0	2	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	19	17	21	0	0	0

### 二、處理的結果概況

接待及投訴中心於2020年1月至12月期間共接收21宗投訴個案，其中12宗涉及人員服務類別、8宗涉及程序手續、1宗涉及服務資訊。根據以上數據，公眾對本局所提供的人員服務意見較多，為不斷提高本局的服務水平，本局將針對有關意見進行檢討及提出相對應的改善措施。

針對市民對本局人員服務態度的投訴，本局已採取了以下的改善措施：

- 1) 局長與各刑偵部門領導及主管進行會議檢討；
- 2) 強化人員的接待及執法技巧，尤其注意身體語言及言詞；
- 3) 提醒各人員駕駛車輛外出時，須遵守交通規則及留意道路交通情況。

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。



司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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。

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

除接收到投訴個案外，本局於 2020 年 1 月至 12 月期間，共收到 4 宗表揚個案，全部涉及人員服務範疇。本局於 2020 年接收的投訴個案中，全部個案均能如期完成處理並歸檔。

### 三、2020 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	12	0	0	0
程序手續	8	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	21	0	0	0

### 四、處理的結果概況

本局於 2020 年接收的投訴個案中，全部個案均能如期完成處理並歸檔。