



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

接收建議、投訴和異議之概況

類別：	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
服務流程									
人員服務	0	0	0	10	12	16	0	0	0
程序手續	0	1	0	5	8	6	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	1	0	2	1	0	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	2	0	17	21	22	0	0	0

跟進及改善措施之概況：

本局接收的投訴主要是涉及“人員服務”範疇，而本局已對相關人員採取了以下的跟進措施：

1. 提醒有關人員在接待公眾時應更積極和作出充分說明，以免引起不必要的誤會或誤解；
2. 敦促有關人員在服務公眾時應更為主動積極，以免出現錯漏情況；
3. 對於任何違紀違規行為，本局絕不姑息，依法對相關人員提起紀律程序進行調查並作出處分。

已完成的措施的成效：

經執行相關措施後，有關人員沒有再因同類情況引起投訴，這反映相關措施有助改善人員的服務質素及個人操守，達致預期效果。

另外，本局接收的投訴個案當中，在“人員服務”及“程序手續”兩個類別分別錄得 16 宗及 6 宗個案，為不斷提高本局的服務水平，本局將針對有關意見進行全面檢討及提出相對應的改善措施。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

針對公眾對本局“人員服務”之投訴：

1. 局長與各刑偵部門主管進行會議檢討；
2. 透過晉升培訓及舉辦講座等，強化人員的接待技巧及情緒管理能力。

針對公眾對“程序手續”的誤解，本局持續通過舉辦防罪活動及講座、製作宣傳品及短片、出版刊物等方式，向公眾介紹本局的報案手續及流程，讓他們更清楚相關法律程序，避免因為不清楚法律規定而對本局產生負面評價，阻礙警民關係的發展。

同時，對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局進行以下的跟進工作：

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、電郵等），讓公眾可直接向相關部門作反映。

除接收到投訴個案外，本局於 2021 年 1 月至 12 月期間，共收到 2 宗表揚個案，均涉及人員服務範疇。

處理投訴及異議之概況

類別：	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
服務流程				
人員服務	16	0	0	0
程序手續	6	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
服務資訊	0	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	22	0	0	0

個案處理之概況：

本局於 2021 年接收的投訴個案，全部均能如期完成處理並歸檔。