



## 懲教管理局

### 接收建議、投訴和異議之概況 – 2017 年

類別	建議	投訴	異議	合計
人員	0	6	-	6
器材及設施	0	0	-	0
環境	0	0	-	0
程序手續	1	0	-	1
其他	2	1	-	3
合計	3	7	-	10

局方於 2017 年共接收 10 宗個案，其中 7 宗個案與工作相關，其餘 3 宗個案則不屬工作性質。經研究分析上述個案後，局方作出若干跟進措施及改善方案：

- 局方已叮囑外聘之保安公司人員在執行職務時，必需按照既定工作守則執行。同時，亦需注意及保持前線服務之禮貌。
- 局方已因應投訴反映的情況作出檢討及改善，對公車開車時間作出調整，使員工於下班時段有更充足的時間乘搭局方之公車。
- 局方鼓勵員工倘若遇上情緒問題時，主動及早求助。

對於屬其他類型的個案，局方已作出跟進及處理，並通知立案人相關處理情況。