



## 懲教管理局

### 接收建議、投訴和異議之概況 2023 年

類別: 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	0	0	1	4	12	5	0	0	0
環境及配套設施	0	2	2	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	3	0	0	3	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	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	3	1	5	10	3	0	0	0
合計	1	8	5	9	25	9	0	0	0

#### ■ 跟進及改善措施之概況

於 2023 年本局接收的投訴主要涉及“人員服務”範疇，而本局已採取了以下的改善措施：

1. 安排相關人員參與公眾接待技巧課程，改善及提升人員的接待技巧，並向所有人員重申必須嚴格遵守以禮待人的操守，時刻保持獄警專業形象。
2. 定期為駕駛人員舉辦“駕駛交通安全知識”課程，敦促所有人員必須嚴格遵守道路交通法，加強交通安全意識，保障道路使用者的權益和安全。

#### – 已完成改善措施之成效

上述措施執行後，有助改善和提升人員的服務質素及交通安全意識。本局會持續檢視有關情況，適時進行檢討，不斷提升服務水平。

另外，在本局接收的投訴個案中，於“程序手續”及“其他”兩個類別錄得 1 宗及 3 宗個案。為持續優化服務質素，本局已針對有關程序手續及指引進行審視，以便作出相應的調整及改善措施。

## 2023 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	5	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0
程序手續	1	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	2	1	0	0
合計	8	1	0	0

### ■ 個案處理之概況

本局於 2023 年接收了 9 宗投訴個案，8 宗如期完成處理並歸檔；1 宗因需要提起簡易調查程序，故因調查需時而未能如期處理，現個案已完成歸檔。