



懲教管理局

接收建議、投訴和異議之概況 – 2019 年

類別	建議	投訴	異議	合計
人員	1	7	-	8
器材及設施	1	0	-	1
環境	0	0	-	0
程序手續	0	4	-	4
其他	1	-	-	1
合計	3	11	-	14

局方於 2019 年共接收 3 宗建議及 11 宗投訴個案，當中除了 1 宗投訴個案仍在跟進中，其餘的建議及投訴個案經已跟進及處理，並通知立案人或轉介有關個案之部門。

經研究分析上述個案後，就涉及人員投訴方面，局方作出若干跟進措施，詳情如下：

1. 指示人員於執行職務時，必須以禮貌及親切的態度提供服務。
2. 因應工作所需及時訂定明確的內部工作指引供所有人員知悉，避免引起誤會。
3. 勸喻人員必須注意個人行為，維護部門形象。
4. 提醒所有駕駛人員於執勤時須注意安全，以及遵守道路法典中之規定。