



懲教管理局

接收建議、投訴和異議之概況 – 2020 年

類別	建議	投訴	異議	合計
人員服務	0	6	0	6
環境	0	0	0	0
配套設施	3	0	0	3
程序手續	1	1	0	2
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	2	0	4
合計	6	9	0	15

局方於 2020 年共接收 6 宗建議及 9 宗投訴個案，相關個案經已完成跟進及處理，並回覆當事人或將回覆資料交予轉介個案之部門。

經研究分析相關個案後，就涉及人員方面的投訴，局方作出若干跟進措施，詳情如下：

- 為持續提升服務質素，局方已向員工作出工作指導，加強人員在接待以及駕駛態度方面的技巧和意識，充份發揮以民為本的精神，服務市民。