



懲教管理局

接收建議、投訴和異議之概況 2024 年

類別: 服務流程	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務	0	1	0	12	5	3	0	0	0
環境及配套設施	2	2	4	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	0	1	3	1	2	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	1	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	3	1	3	10	3	2	0	0	0
合計	8	5	8	25	9	7	0	0	0

■ 跟進及改善措施之概況

於 2024 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：為駕駛人員舉辦交通安全講座，提升安全駕駛意識，以及有關保障駕駛者和其他道路使用者的權益與安全等方面的資訊。

■ 已完成改善措施之成效

執行有關措施後，有效提升及鞏固人員的安全駕駛意識。本局會適時進行檢討，持續提升服務水平。

此外，在本局接收的投訴個案中，於“程序手續”及“其他”兩個類別各錄得 2 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，並作出相應的調整及改善措施。

2024 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	2	1	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0
程序手續	2	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	0	0	0
合計	6	1	0	0

■ 個案處理之概況

本局於 2024 年接收了 7 宗投訴個案，5 宗如期完成處理並歸檔；1 宗屬匿名個案，已跟進並作歸檔處理；1 宗因需要提起調查程序，故因調查需時而未能如期完成，現個案已完成歸檔。