



接收建議、投訴和異議之概況(2016年)

個案類別	建議			投訴			異議		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
人員	5	1	1	580	438	703	0	2	1
器材及設施	77	84	67	18	14	22	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序及手續	21	25	21	106	160	184	1	0	1
治安	21	26	11	6	2	19	0	0	0
交通及運輸	48	72	51	280	340	245	72	61	34
其他	26	5	18	19	11	21	6	0	0
合計	198	213	169	1009	965	1194	79	63	36

總結本局於 2016 年期間所接獲的建議、投訴及異議個案，分別為 169 宗、1194 宗和 36 宗。在 1194 宗投訴個案中，主要涉及“人員”、“交通及運輸”和“程序及手續”方面的投訴，個案宗數分別為 703 宗、245 宗和 184 宗。對此，本局採取了以下的改善措施：

1. 關注人員的紀律操守，不斷向人員提供各種專業課程和培訓，提升警隊人員的專業技能和服務態度。同時，嚴肅處理違紀、違規行為，亦積極向人員灌輸正確道德價值，堅守廉潔高效、專業精幹的抱負和信念。
2. 製作「警察故事 II」，透過故事徵集、拍攝、巡映及投選等一系列活動，加強內部溝通和凝聚力，提升人員工作士氣和態度，推動警隊文化，展現警察精神。同時透過重現真實個案故事，深化市民對警民合作、防罪滅罪的重要性。
3. 除不斷於各大社團、學校、街道向廣大市民和旅客宣傳交通安全知識和正確觀念外，同時首次於議事亭前地舉行交通安全圖片展覽，以圖片形式展示各種交通規則、檢控數據、處理交通事故流程、酒精及藥物測試程序等，讓廣大市民和旅客更顯淺、快捷地了解交通規則。
4. 關注市民需求，全面更新原有的手機應用程式及新增多項便民功能，讓市民和旅客能利用智能手機，隨時隨地掌握邊境口岸實時人車流狀況、查詢交通

違例記錄，甚至收到人流管制措施實施等特別訊息的推送通知。新功能還包括預約辦理出入境事務、查詢失物、就近警區定位、一鍵求助等多項便民服務。

5. 深化及擴展社區警務合作機制，除定期到各民間社團，舉行交通和治安有關的宣傳講座外，亦與各大社團舉行聯合會議，交流相關意見，並收集最新情報，密切監察各大社區交通和治安情況，適時作出相應部署。
6. 一直致力簡化各項行政手續及積極推行便民措施，故與其他政府部門合作，於北安出入境事務廳大樓增設身份證明局的自助服務機，讓市民可透過讓服務機辦理《刑事紀錄證明書》，更可選擇代寄服務，無需前往身份證明局領取有關證明書，省卻市民走訪多個部門的次數。
7. 為非專業的外地僱員提供網上續期申請服務，以讓僱主實體或職業介紹所可透過網上系統提交續期申請資料，經系統自動查核資料，減少因資料錯誤而導致申請被退件情況，同時可縮短審批時間。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦立刻將有關個案轉介致相關權限部門處理跟進。