

接收建議、投訴和異議之概況(2019 年至 2021 年)

類別	建議			投訴			異議		
	2019 年	2020 年	2021 年	2019 年	2020 年	2021 年	2019 年	2020 年	2021 年
人員	0	1	0	18	13	9	0	0	0
器材及設施	5	4	6	1	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	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	0	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	6	7	1	499	507	478	0	0	0
合計	12	12	8	521	522	489	0	0	0

處理結果概況

本局接收的投訴主要是“其他”——即與防火安全條件相關的投訴，對此，本局之防火廳會根據 24/95/M 號法令核准之《防火安全規章》的規定，進行防火安全巡查，但由於消防局不具備執行權限，因此，倘本局人員巡查期間，發現存在影響消防安全條件的情況時，會即時將調查結果之監察報告送交有權限實體跟進處理。

關於器材及設施、環境及程序手續之投訴，本局會即時轉交相關部門跟進處理分析，並按實際情況作相應改善。針對人員方面的投訴，本局會在立案後 5 個工作天內向紀監會通報，展開相應的調查程序，具調查結果後會再向紀監會匯報，同時，本局會審視有關個案，加強對轄下隊員的品德操守教育，避免同類事件再發生。