

接收建議、投訴和異議之概況(2020年至2022年)

類別	建議			投訴			異議		
	2020年	2021年	2022年	2020年	2021年	2022年	2020年	2021年	2022年
人員	1	0	0	13	9	17	0	0	0
器材及設施	4	6	2	1	0	4	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	4	1	2	5	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	7	1	1	507	478	868	0	0	0
合計	12	8	7	522	489	894	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，本局之防火廳在15/2021號法律生效前(2022年8月17日)，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，由於當時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；至於2022年8月17日生效後接收之投訴，本局會按照15/2021號法律《樓宇及場地防火安全的法律制度》跟進處理。而在法律生效初期，本局會以勸喻和宣教為主，對屢勸不改或拒絕配合住戶，則會作出覆查及記錄，倘有關違法情況對防火安全造成嚴重危險，本局將根據權限強制移走物品，並處罰違規住戶。

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。