

		年份	2016	2017	2018
A	由投诉调查组展开调查的个案		124	123	81
	- 使用非必要武力		16	22	9
	- 行为不当		48	50	33
	- 疏忽职守		15	15	13
	- 滥用权力		28	26	12
	- 纪律行动不公正		15	8	13
	- 不满院所的政策或程序		1	2	1
	- 其他		1	0	0
B	由投诉调查组监察院所处理的个案②		49	55	46
C	由投诉调查组以简易程序处理的重複投诉个案③		0	0	0
D	由投诉调查组处理的求助 / 查询个案④		186	161	213
	总数 (A+B+C+D)		359	339	340

		年份	2016	2017	2018
E	由惩教署投诉委员会审核通过投诉调查组的调查结果		118	95	98
	-證明属实		2	3	2
	-未经举报但證明属实		1	0	3
	-无法完全證實		0	0	1
	-虚假		9	4	4
	-虚假及恶意		0	0	0
	-并无过错		13	11	4
	-未能證實		1	1	0
	-无法證實		73	52	56
	-终止调查		14	14	18
	-无从追查		5	9	10
	-撤回		0	1	0
F	经惩教署投诉委员会覆核的个案⑤		4	5	0
G	惩教署署长处理的上诉个案		0	3	1
H	惩教署投诉上诉委员会处理的上诉个案⑥		0	9	8
I	惩教署投诉委员会审核通过的服务改善建议		31	23	32

① 自2017年起，本年报所刊登的投诉调查组接收个案，已包括由本署职员提出的个案，并同时反映於2016年及2017年的统计数字内。

② 投诉个案属於性质轻微及与院所运作有关，例如院所环境、膳食及探访安排等。

③ 重複投诉指由同一投诉人重複提出相类同的投诉。为避免该投诉人继续滥用本署的投诉机制及善用处理投诉的资源，投诉调查组循简易的行政程序处理有关个案。

④ 个案包括由电邮、电话热线或亲临投诉调查组提出，或透过1823转介。

⑤ 惩教署投诉委员会已於二零一七年内完成处理所有覆核个案。

⑥ 惩教署投诉上诉委员会於二零一六年八月一日正式成立，取代原有由惩教署投诉委员会担任的覆检功能和由惩教署署长处理上诉个案的职能。