

附錄五

二零一七至二零一九年投訴調查組接收由在囚人士、公眾人士及職員提出的個案數目^①

	年份	2017	2018	2019
A 由投訴調查組展開調查的個案		123	81	119
使用非必要武力		22	9	10
行為不當		50	33	53
疏忽職守		15	13	22
濫用權力		26	12	21
紀律行動不公正		8	13	11
不滿院所的政策或程序		2	1	2
其他		0	0	0
B 由投訴調查組監察院所處理的個案 ^②		55	46	14
C 由投訴調查組以簡易程序處理的重複投訴個案 ^③		0	0	0
D 由投訴調查組處理的求助 / 查詢個案 ^④		161	213	371
總數 (A+B+C+D)		339	340	504

	年份	2017	2018	2019
E 由懲教署投訴委員會審核通過投訴調查組的調查結果		95	98	114
證明屬實		3	2	2
未經舉報但證明屬實		0	3	1
無法完全證實		0	1	1
虛假		4	4	8
虛假及惡意		0	0	0
並無過錯		11	4	1
未能證實		1	0	1
無法證實		52	56	67
終止調查		14	18	31
無從追查		9	10	1
撤回		1	0	1
F 經懲教署投訴委員會覆核的個案 ^⑤		5	0	0
G 懲教署署長處理的上訴個案 ^⑥		3	1	0
H 懲教署投訴上訴委員會處理的上訴個案 ^⑦		9	8	15
I 懲教署投訴委員會審核通過的服務改善建議		23	32	31

‘-’ 表示「不適用」。

① 自二零一七年起，本年報所刊登的投訴調查組接收個案，已包括由本署職員提出的個案，並同時反映於二零一六年及二零一七年的統計數字內。

② 投訴個案屬於性質輕微及與院所運作有關，例如院所環境、膳食及探訪安排等。

③ 重複投訴指由同一投訴人重複提出相同類的投訴，為避免該投訴人繼續濫用本署的投訴機制及善用處理投訴的資源，投訴調查組僅簡易的行政程序處理有關個案。

④ 個案包括由電郵、電話熱線或親臨投訴調查組提出，或透過1823轉介。

⑤ 懲教署投訴委員會已於二零一七年内完成處理所有覆核個案。

⑥ 懲教署署長已於二零一八年内完成處理所有上訴至署長的上訴個案。

⑦ 懲教署投訴上訴委員會於二零一六年八月一日正式成立，取代原有由懲教署投訴委員會擔任的覆核功能和由懲教署署長處理上訴個案的職能。