

## 消防處部門服務投訴處理機制

### 信念

消防處會認真地處理每宗投訴，並會透過與投訴人的通誠合作，致力回應投訴人的關注以及改善服務。

投訴人享有其投訴獲得公平、具透明度、有禮、適時及保密的處理之權利。消防處會致力維護每位投訴人的權利。

### 投訴的處理

消防處的人員會根據相關法例、政府政策及部門指引，記錄並處理每宗投訴個案。

投訴人會獲告知有關調查結果。

若不滿調查結果，投訴人仍可向部門提出覆檢的要求。

## 投訴人需知

投訴人

應該：

- 與調查人員溝通時應保持坦誠、公開及有禮的態度；
- 盡力提供所有必須及正確的事件細節，以協助調查和解決有關投訴；
- 應了解較複雜的投訴需要深入的調查及需時，因此有些個案不一定能在政府和投訴人所期望的最短時間內作出回覆；
- 應理解政府的決定需要保障公眾的利益，最終不一定能完全達到投訴人的理想結果。

不應：

- 向處理投訴的人員提供任何利益，以換取其投訴獲得特殊的待遇，此等行為有機會觸犯防止賄賂條例；
- 指導本處如何處理其投訴，及/或指定由某一人員處理。

## 所收集的個人資料用途

投訴人提供個人資料，純屬自願性質。投訴人提供的所有個人資料只會用作與處理及調查投訴有關的用途。本處可能會向其他政府部門或

第三者披露投訴人提供的個人資料，作調查之用。投訴人有權反對本處向其他政府部門或第三者披露其個人資料，但他們須留意此舉或會對有關調查造成障礙。投訴人有權查閱和更正本處所持有的其個人資料。如欲申請查閱和更正資料，請致函：

尖沙咀東部

康莊道一號

消防總部大廈 9 樓

保障個人資料(私隱)主任

### 投訴的處理時間

本處在收到投訴後，會儘快並在不遲於 10 個曆日內認收有關的投訴。本處會以認收通知卡、郵寄、電郵、傳真或電話認收。一般而言，本處會在 30 個曆日內作出具體答覆。

至於需要較長時間處理的複雜個案，本處會通知投訴人其個案的進展，以及需要較長時間作出具體答覆的原因。

## 途徑

市民可透過以下途徑提出投訴，或就調查結果要求覆檢：

電話： 2723 8787

電郵： [hkfsdenq@hkfsd.gov.hk](mailto:hkfsdenq@hkfsd.gov.hk)

傳真： 2311 0066

郵寄： 尖沙咀東部

康莊道一號

消防總部大廈

親身到： 各消防單位