

消防处部门服务投诉处理机制

信念

消防处会认真地处理每宗投诉，并会透过与投诉人的通诚合作，致力响应投诉人的关注以及改善服务。

投诉人享有其投诉获得公平、具透明度、有礼、适时及保密的处理之权利。消防处会致力维护每位投诉人的权利。

投诉的处理

消防处的人员会根据相关法例、政府政策及部门指引，记录并处理每宗投诉个案。

投诉人会获告知有关调查结果。

若不满调查结果，投诉人仍可向部门提出覆检的要求。

投诉人需知

投诉人

应该：

- 与调查人员沟通时应保持坦诚、公开及有礼的态度；
- 尽力提供所有必须及正确的事件细节，以协助调查和解决有关投诉；
- 应了解较复杂的投诉需要深入的调查及需时，因此有些个案不一定能在政府和投诉人所期望的最短时间内作出回复；
- 应理解政府的决定需要保障公众的利益，最终不一定能完全达到投诉人的理想结果。

不应：

- 向处理投诉的人员提供任何利益，以换取其投诉获得特殊的待遇，此等行为有机会触犯防止贿赂条例；
- 指导本处如何处理其投诉，及/或指定由某一人员处理。

所收集的个人资料用途

投诉人提供个人数据，纯属自愿性质。投诉人提供的所有个人资料只会用作与处理及调查投诉有关的用途。本处可能会向其它政府部门或

第三者披露投诉人提供的个人资料，作调查之用。投诉人有权反对本处向其它政府部门或第三者披露其个人资料，但他们须留意此举或会对有关调查造成障碍。投诉人有权查阅和更正本处所持有的其个人资料。如欲申请查阅和更正数据，请致函：

尖沙咀东部

康庄道一号

消防总部大厦 9 楼

保障个人资料(私隐)主任

投诉的处理时间

本处在收到投诉后，会尽快并在不迟于 10 个历日内认收有关的投诉。本处会以认收通知卡、邮寄、电邮、传真或电话认收。一般而言，本处会在 30 个历日内作出具体答复。

至于需要较长时间处理的复杂个案，本处会通知投诉人其个案的进展，以及需要较长时间作出具体答复的原因。

途径

市民可透过以下途径提出投诉，或就调查结果要求覆检：

电话： 2723 8787

电邮： hkfsdenq@hkfsd.gov.hk

传真： 2311 0066

邮寄： 尖沙咀东部

康庄道一号

消防总部大厦

亲身到： 各消防单位