

巡查員的合理服務表現於以下方面：

溝通

- 民眾隨時取得容易明白的資料。
- 表格的措辭淺顯。
- 求助人士會取得他們所需的一切資料。
- 求助人士會受到禮貌對待。

設施與服務

- 辦事處職員迅速接聽大眾來電。
- 大眾可透過撥按免費長途電話號碼，或留言設施，與巡查員辦事處聯絡。
- 辦事處座落的地點，交通方便。坐輪椅人士在進出上不會遇到困難。
- 職員工作的環境安全而衛生。
- 我們尊重公眾的私隱權。

決定程序

- 那些受到某項決定影響的人士，將有機會獲得資料和證據來支持他們的立場。
- 我們會在合理的時限內作出決定。
- 我們會公佈因甚麼理由而作出決定。

上訴、重新審理，及投訴的程序

- 當我們作出決定時，會告訴當事人是否可以上訴，或其投訴會否獲得重新審理。
- 我們對投訴的程序有清楚的定義。
- 倘若民眾認為我們的服務有需要改善，可以提出意見。

機構方面的問題

- 我們對職員的職能有清晰的指引。人人各按其職。
- 有關機構會在為大眾提供更優質服務的前提下，才考慮是否需要重組架構。
- 不同的機構將通力合作，務求為民眾提供更佳服務。

機構之審察與計劃

- 我們歡迎大眾參與機構的計劃籌策。
- 我們制定議決過程的透明度是百分之一百。
- 我們會記錄和保存評估及改善服務的數據。