

監警會與投訴及內部調查科
聯席會議

日期： 二零一一年三月一日（星期二）

時間： 下午三時五十五分

地點： 監警會秘書處會議室

出席者：

翟紹唐先生，SC	（主席）
李國麟議員，SBS，JP	（副主席）
林大輝議員，BBS，JP	（副主席）
石禮謙議員，SBS，JP	（副主席）
林志傑醫生，BBS，MH	
張達明先生	
張仁良教授，BBS，JP	
方敏生女士，BBS，JP	
陳培光醫生	
馬恩國先生	
方文雄先生，JP	
葉成慶先生，JP	
劉玉娟女士	
梁繼昌先生	
鄧麗芳女士	
黃幸怡女士	
黃德蘭女士	
葉振都先生，MH，JP	

周允強先生，監警會副秘書長 (聯席秘書)
鄧厚江先生，監管處處長
黃福全先生，助理處長 (服務質素)
麥國兆先生，投訴及內部調查科總警司
鍾兆揚先生，投訴警察課高級警司
葉玉萍女士，投訴警察課警司 (聯席秘書)
黃序海先生，投訴警察課 (新界) 警司

列席者： 朱敏健先生，監警會秘書長
陳敏儀女士，監警會法律顧問
黃炳亨先生，高級經理 (人事及會務支援)
李碧璇女士，經理 (人事及會務支援) 1
鄭威鍵先生，投訴警察課總部總督察
馬子威先生，投訴及內部調查科高級督察 (監警會事務)
李嘉偉先生，投訴警察課第三隊督察
林美麗女士，投訴警察課第七隊高級督察
吳翠婷女士，投訴警察課第十隊高級督察

因事缺席者： 阮陳淑怡博士
張妙嫦女士
吳克儉先生，JP
鄭經翰先生，GBS，JP
馬學嘉博士
黃碧雲博士

乙部 會議的公開部分

引言

主席歡迎各位與會者出席會議。

I 通過 2010 年 12 月 9 日會議（公開部分）的記錄

2. 監警會副秘書長報告，並無接獲退任監警會委員的意見，上次會議記錄（公開部分）無須修訂，獲得通過。

II 前議事項

3. 主席詢問，自上次會議後投訴警察課有否跟進任何事宜。

4. 投訴及內部調查科總警司回覆沒有。

5. 主席詢問，委員自上次會議後有否事宜要提出，所有與會人士回覆沒有。主席之後邀請投訴警察課（新界）警司黃序海先生，講解其「預防投訴」的簡報。

6. 投訴警察課（新界）警司在會議上介紹警隊預防投訴的架構和計劃，包括警隊的四個策略方向，並且重點講述策略方向二：「提高警隊人員的個人及專業質素」。

7. 主席多謝投訴警察課（新界）警司介紹了警隊預防投訴的架構。他說，監警會委員樂意參與為警隊人員舉辦的預防投訴活動，有些委員也曾與前線人員討論交流有關常見的投訴事宜。他相信預防投訴會較事後處

理市民不滿更有效，並請各委員發表意見。

8. 林志傑醫生詢問，有否為市民而設的預防投訴活動。
9. 投訴警察課（新界）警司回覆，預防投訴的工作委員會已提出計劃，目的是讓市民更了解警察的工作，現時已有數個建議進行諮詢。
10. 張仁良教授詢問有關預防投訴委員會的英文名稱。
11. 投訴警察課（新界）警司回覆，其英文名稱是“Force Committee on Complaints Prevention”（警隊預防投訴警察委員會）。
12. 張仁良教授表示，投訴警察課和監警會一直致力改善警隊的服務質素；如果警隊的服務質素正在改善，投訴個案便會減少，他質疑成立委員會專門處理預防投訴的理念。
13. 投訴及內部調查科總警司回應說，投訴警察課自 1970 年代中期成立，警方多年來改進效果顯著。市民對警隊的期望甚高，警隊與市民每日接觸超過 13,000 次，有些人士對警隊不滿是在所難免的。雖然警務人員態度真誠，行事依法，但可能仍會有部份人士因對某個程序不滿而感到不忿。委員會旨在延續警隊一貫策略，加深市民對警隊工作的了解，以及致力保持香港社會穩定。
14. 主席補充說，提升警隊的正面形象可能有助杜絕可避免的投訴。他詢問，警隊過去採用了什麼措施來提升形象。
15. 投訴及內部調查科總警司說，警隊的形象多是正面的。不過一些個別人士，仍因某些原因不滿意警隊的處理手法。警隊內有一些單位的主要職責是建立警隊的形象，例如警察公共關係科等，不過建立正面形象是每個警務人員的責任。成立警隊預防投訴警察委員會，是因為預防投訴對

這方面的工作仍是十分重要。

16. 林志傑醫生建議把警隊預防投訴警察委員會的名稱，改為 Prevention of Abusive Complaints Committee (意即：防止濫用投訴委員會)。

17. 投訴及內部調查科總警司表示，警隊明白市民對警方行動如有不滿，他們有權投訴；即使有人濫用投訴機制，警隊也有機制處理。警隊預防投訴警察委員會希望針對處理那些不必要的投訴，又或是因誤會引致的投訴。

18. 葉振都先生表示，大部分投訴是因為市民不了解警隊工作，警隊可以一方面改善服務質素，一方面讓市民更了解警隊的工作。簡報中有兩段影片，可經由《警訊》或各區的區內組織向市民發放。他強調，與市民溝通對減少投訴有莫大幫助。

19. 投訴及內部調查科總警司同意葉先生的看法，並表示警隊預防投訴警察委員會現有的行動計劃也包含這部分。

20. 黃幸怡女士詢問，會否在預防投訴這個架構內加入調解機制，以解決較輕微的投訴事件。

21. 投訴及內部調查科總警司回應說，培訓是預防投訴策略的一部分，有關調解的培訓課程最近已開辦。警隊十分重視如何預防投訴，尤其是處理那些較難應付的投訴人。他還補充說，在機制裡面還可藉着「透過簡便方式解決投訴」的方法來處理輕微投訴。此外，監警會和投訴警察課也致力找尋方法，改善現有制度，調解也是其中一個會考慮的方法。

22. 葉成慶先生詢問，除了市民對警方工作程序的誤解外，還有沒有其他誤解會引致投訴，例如語言或文化差異。

23. 投訴及內部調查科總警司回覆，市民不明白或缺乏瞭解是其中一些產生誤解的原因。市民或許不明白警隊有時也會受到限制，包括法律方面或警方程序的局限。向市民提供資訊是減少誤會的有效方法，而警方一直朝著這方向努力。他表示，他們會把語言問題或誤解程序納入整體預防投訴的方案內，並向市民推廣。

24. 方敏生女士參照會議文件內的統計數字，表示約有 27%個案跟「態度欠佳」有關，有近 50%與「疏忽職守」有關。她詢問，有否分析通常引致這類投訴的情況。她並且建議，預防投訴措施應針對易受投訴的警察行動，例如發出交通傳票。

25. 投訴及內部調查科總警司回覆，剛才兩段影片只是預防投訴教育活動的其中一些材料。執行交通規例本身的工作性質使之成為投訴的一大來源。他重申，不是所有投訴都證明屬實，但投訴警察課會追尋投訴的根本原因，例如是否源於誤解、警務人員犯錯或警務人員的不當行爲。投訴警察課會研究某些特定範圍，並把結果納入預防投訴的信息內。

26. 張達明先生建議，警隊預防投訴警察委員會與監警會應多交流有關預防投訴的工作。他表示關注第二段影片，其中簡介了警務人員的態度問題及在現場所採取的行動。他認為該影片只強調態度欠佳的問題，但沒有指出如何處理有關事件才是正確的，恐防會把錯誤信息給予警務人員，因為沒有徹底地調查也是許多投訴的原因。

27. 主席同意方女士早前的回應。他參考了 2009 年、2010 年及 2011 年 1 月的投訴數字指出，雖然投訴數字顯著下降，但是「疏忽職守」(50%)和「態度欠佳」(27%)的比重依舊如此。他要求細分這些投訴由甚麼情況引致，例如與交通、截停及搜查有關的，以制訂合適的預防措施和公眾教育計劃。

28. 投訴及內部調查科總警司支持主席的意見，並表示接納有關張先生就影片的意見；此外他也同意，警隊預防投訴警察委員會和監警會應多些交流，並建議在工作層面討論如何就預防投訴更有效地制訂策略，因為監警會可就其審核個案的經驗提出見解。

29. 主席感謝投訴及內部調查科總警司的回應，並邀請投訴警察課報告投訴的統計數字。

30. 投訴及內部調查科總警司簡報了 2009 年和 2010 年的投訴數字，所接獲須匯報投訴的數字整體下降了 21.6%，而每類投訴數字均有減少，這現象實在令人鼓舞。比較 2009 年和 2010 年的數字，「疏忽職守」下跌了約 18%，「毆打」下跌 23.5%，「恐嚇」下降 26.2%，「捏造證據」下降 18.6%，而「濫用職權」跌幅甚大，達 40.9%。以每月計算，最多投訴個案的月份是 2009 年中和 2010 年初。自 2010 年中開始，投訴數字已下跌，情況漸趨平穩，每月有 200 至 260 宗須匯報投訴。至於 2011 年 1 月和 2 月，則仍然維持在上述數字範圍內。

31. 主席邀請投訴警察課報告刑事及違反紀律事項一覽表。

32. 投訴及內部調查科總警司回應說，沒有特別地方需要說明。

(V) 其他事項及總結

33. 議事完畢，會議於1645時結束。下次會議定於2011年6月9日下午舉行。

(葉玉萍)

聯席秘書

投訴及內部調查科

(周允強)

聯席秘書

獨立監察警方處理投訴委員會