

**監警會與投訴及內部調查科
聯席會議**

日期：二零一一年十二月十九日（星期一）

時間：下午三時五十分

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）
石禮謙議員，SBS，JP	（副主席）
阮陳淑怡博士	
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	
吳克儉先生，SBS，JP	
陳培光醫生	
鄭經翰先生，GBS，MHKIE，JP	
馬恩國先生	
葉成慶先生，JP	
劉玉娟女士	
馬學嘉博士	
黃碧雲博士	
胡韻珊女士，監警會助理秘書長	（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	
蕭傑雄先生，投訴警察課高級警司	
葉玉萍女士，投訴警察課總部警司	（聯席秘書）

列席者：

朱敏健先生，監警會秘書長	
周允強先生，監警會副秘書長	
陳敏儀女士，監警會法律顧問	
劉雅潔女士，高級審核主任 (1)	
尹潔瑩女士，高級審核主任 (3)	
李碧璇女士，經理（人事及會務支援）1	
羅小玲女士，經理（人事及會務支援）2	
謝名揚先生，投訴警察課（香港）警司	
黃序海先生，投訴警察課（新界）警司	
湯熾忠先生，投訴警察課（新界）警司	

鄭威鍵先生，投訴警察課總部總督察 (1)
梁仲文先生，投訴警察課總部總督察 (2)
黃啓文先生，投訴警察課總督察 (特別職務)
關頌賢先生，投訴警察課 (香港) 第二隊總督察
陳憲鈞先生，投訴警察課 (九龍) 第三隊總督察
陳文石先生，投訴警察課 (九龍) 第四隊總督察
譚美保女士，投訴警察課 (新界) 第二隊總督察
丘凱恩女士，投訴警察課高級督察 (監警會)
曾憲健先生，投訴警察課 (香港) 第二隊高級督察
趙志穎先生，投訴警察課 (九龍) 第一隊高級督察
羅曉暉先生，投訴警察課 (新界) 第四隊督察

因事缺席者： 林大輝議員，BBS，JP (副主席)
張妙嫦女士
方文雄先生，BBS，JP
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

乙部 會議的公開部分

引言

主席歡迎各位出席會議。會議開始前，他感謝阮陳淑怡博士及監警會副秘書長周允強先生對監警會的貢獻。阮陳淑怡博士將於年底離開監警會，而周允強先生即將調返政府。

I 通過 2011 年 9 月 1 日會議 (公開部分) 的記錄

2. 上次會議記錄 (公開部分) 無須修訂，獲得通過。

II 前議事項

3. 主席簡報建議設立處理「表達不滿」的機制進度。上次聯席會議中，投訴警察課 / 監警會聯席工作小組曾簡介處理輕微投訴的背景資料及各

個處理層面的做法，投訴警察課代表也解釋了「表達不滿」機制的建議。監警會現正和投訴警察課跟進該處理機制及簡介小冊子的草擬工作。「表達不滿」的機制預期於 2012 年首季試行。

4. 主席憶述，上次聯席會議曾討論有關副總理訪港所引起的投訴的調查進度。有關事項稍後於議題 IV 會有詳細的交待。

III 投訴警察課中央處理投訴調查

5. 投訴及內部調查科總警司介紹投訴警察課的中央調查投訴機制以及一些新措施。他指出，作為一個不斷改進和不斷學習的機構，投訴警察課一直恪守警方盡量配合環境轉變的價值觀，配合社會發展趨勢，積極面對挑戰。2012 年的開始，標誌著投訴警察課的新紀元。投訴警察課將引進一系列處理投訴的新措施，以提升投訴機制的公信力及市民對機制的信心。

6. 投訴及內部調查科總警司解釋投訴警察課推行的新措施及發展，包括「中央處理投訴調查」、「電話錄音系統」、「表達不滿」及「預防投訴」等工作。

7. 投訴及內部調查科總警司總結他的介紹時表示，警方其中一個重要的理念是盡量配合環境的轉變，警方一直致力提供優質服務並不斷改進。未來 5 年，警方會招募超過 5,600 名新警務人員，佔未來警隊紀律人員編制的 20%，因此必須教育新入職人員，把優質服務和持續改進化為新一代警隊的核心信念。投訴警察課作為服務質素監察部的一部分，會視投訴為讓現職和日後入職的警隊成員改善服務的良好機會。

8. 主席感謝投訴及內部調查科總警司的介紹。他表示監警會歡迎該等措施，並且強調全面改善服務質素是預防投訴的最有效方法。為此，監警會和警方會協力找出改善服務的方法。他指出在近幾年，有 70% 以上的投訴屬較為輕微的性質，可以用更具效率和合理的方法處理。然而，市民提出正式投訴的權利應予尊重，制度絕不應阻撓公眾投訴。他希望議定的處理機制一方面既能維護公眾權利，另一方面也能更有效使用監警會和警方的資源，提升處理投訴制度的效率。

9. 張仁良教授歡迎「表達不滿」的機制，認為這機制能簡化處理投訴的程序，使資源分配更加妥善。他認為，不論投訴性質和解決方法為何，投訴警察課亦應嚴正處理每宗投訴，因為每宗投訴對投訴人都是重要的。他建議投訴警察課應把這信息傳達予前線人員，讓他們明白，提供「表達不滿」的選擇不是因為投訴性質輕微，每宗投訴均須認真處理。

10. 主席同意，每宗投訴對投訴人和被投訴人均十分重要。他希望透

過更快地處理性質輕微的投訴，令投訴人、被投訴人和市民大眾對投訴制度更有信心。張仁良教授補充，負責人員應妥善知會投訴人他們的權利，並應明確向他們指出，提供「表達不滿」的選擇並不等於投訴不受重視。主席提醒警方應留意如何闡述「表達不滿」機制，讓市民明白這不會影響他們的權利，以及這機制是另一個更有效處理投訴的選擇。

11. 張達明先生同意張仁良教授的看法。他已審閱投訴警察課所擬定的草擬處理機制和簡介小冊子，並對其內容能清楚說明公眾投訴的權利感到滿意。他對這機制抱有很高期望，希望推出時公眾不會負面看待此機制，而會視此為一項積極的措施，讓市民表達意見以改善警隊的整體服務。他指出，「表達不滿」這機制可以是一個有效的方法，讓市民告知警方他們與前線警務人員接觸時一些令人不滿的情況。警方檢討這些投訴時，或可發現須加強培訓的要點，並知道警方與市民的日常接觸可以如何改善。故此，他希望投訴警察課檢討「表達不滿」機制時，會收集和提交有關數據，例如包括實行該機制後向警隊單位發出提示的數目，或因此改善了那些警方程序等資料。

12. 張達明先生亦歡迎投訴警察課引進的其他措施，特別是把投訴的調查工作歸由中央處理。他留意到投訴警察課的調查報告水平一般高於其他警隊單位。他從以往一些中期報告知悉，不能於6個月內完成投訴調查其中一個原因是因為個案繁多；有見及此，他特別指出在實施中央調查投訴時，必須有足夠人手，確保能夠履行服務承諾。最後，他請投訴警察課公佈電話錄音系統的詳情，確保投訴人知悉警方有使用該系統。

13. 方敏生女士詢問，電話錄音會保留多久，以及如何保障私隱。她亦歡迎有關預防投訴的措施，並且建議除培訓警務人員，加強他們預防投訴的意識外，也要教育市民明白警方的責任以及他們自己的公民權利。為了預防投訴，她詢問警方會否就一些容易引致投訴的任務，如規管大型公眾活動、截停搜查及發出告票等，加強教育市民認識警方執勤的程序和有關權力。

14. 投訴及內部調查科總警司回應，這些正是投訴警察課宣傳資料所包含的內容。投訴警察課正透過對內及對外的溝通渠道傳達這些信息。他同意警務人員須注意行為操守，留意預防可避免的投訴。此外投訴警察課也會教育市民，讓他們明白警方的職責。警方會繼續跟進這些事宜。

15. 主席認為應加強宣傳預防投訴和公眾教育。他指出，最近交通安全隊曾舉辦大型活動，宣傳道路安全和預防投訴，這些活動可讓公眾多一點明白警方的職責，市民對警方的要求也會更為合理。

16. 主席邀請投訴及內部調查科總警司解答方敏生女士的問題，即保留電話錄音和保障私隱的事宜。

17. 投訴及內部調查科總警司指出，他簡報時已提及電話錄音會保留兩年，警方也會告知有關人士電話內容會被錄音。

18. 就有關簡報再無其他問題。主席感謝投訴警察課提供資料。

IV 有關副總理訪港投訴進度報告

19. 主席備悉投訴警察課已成立專責職務小組，處理有關副總理訪港而衍生的投訴。監警會轄下的嚴重投訴個案委員會正密切監察這些投訴的調查工作。他邀請投訴及內部調查科總警司報告進度。

20. 投訴及內部調查科總警司報告已成立專責職務小組，由投訴警察課（香港）警司擔任主管，處理及調查所有關於副總理訪港而衍生的投訴。該課共接獲 16 宗須匯報投訴，指控包括：「態度欠佳」(3)、「疏忽職守」(22)、「行為不當」(6)、「濫用職權」(6) 及「毆打」(3)。投訴警察課自 2011 年 8 月起，一直有向嚴重投訴個案委員會提交調查的按月進度，此外亦一共發出了 84 個通知給監警會觀察員，知會他們投訴警察課的有關調查活動，包括 54 次錄取口供、18 次現場調查，以及 12 次「透過簡便方式解決投訴」的會面。監警會觀察員出席了其中 80 個調查活動，其中有 3 次錄取口供有一名以上觀察員參與。監警會觀察員一共提交了 82 份觀察報告，認為觀察情況滿意、調查人員認真嚴謹，以及調查工作公平及客觀。

21. 投訴及內部調查科總警司表示，在 16 宗須匯報投訴個案中，投訴警察課已完成了 14 宗的調查，並已於 2011 年 9 月 14 日以後期間陸續提交報告，待監警會通過。這些個案中有 5 宗已循「透過簡便方式解決」、5 宗屬「無法追查」、1 宗屬「投訴撤回」，另有 3 宗已徹底調查；該 3 宗個案的分類由「並無過錯」以至「獲證明屬實」等等。其後，監警會就其中一些個案向投訴警察課提出質詢或意見，投訴警察課希望能在工作層面與監警會對話解決有關疑問。

22. 投訴及內部調查科總警司報告有關餘下的兩宗投訴，有一宗現正進行刑事訴訟，因此已暫停調查，待刑事訴訟程序完成，調查工作便可再展開。第二宗個案的調查範圍甚廣，內容繁複，投訴警察課正積極調查，預期於數星期後完成。投訴警察課會竭盡所能，盡快完成所有調查及回覆監警會所有質詢。

23. 主席詢問，投訴警察課在調查時，有否遇到困難或問題。

24. 投訴及內部調查科總警司簡單報告了有關投訴警察課到現場調查的問題：投訴警察課計劃到一個私人地方作深入調查，但是有關管理公司及業主委員會未能配合。投訴警察課已努力尋求解決方法，使調

查工作能夠徹底周全。

25. 因嚴重投訴個案委員會主席石禮謙議員於較早前離席，主席邀請嚴重投訴個案委員會成員張達明先生，報告委員會就有關的投訴調查所做的工作。

26. 張達明先生報告，嚴重投訴個案委員會從開始至今，一直密切監察有關的投訴個案；最近委員會覆檢了 10 個投訴警察課呈交的未徹底調查個案報告，這些個案或已「透過簡便方式解決」，或已列為「無法追查」，又或投訴人已撤回投訴。雖然公眾十分關注這些投訴，監警會也須加以密切監察，但是監警會檢視個案時，不會偏離投訴處理機制的現有程序。

27. 他再指出，有關這 10 宗個案，嚴重投訴個案委員會認為要待投訴警察課取得額外資料以澄清一些事情，委員會方可通過這些個案。其中一個主要理由是嚴重投訴個案委員會認為有些被投訴人還沒有給妥善辨識出來。例如有一宗已透過簡便方式解決的投訴，投訴人不滿警方所設的指定公眾活動區離實際場地太遠，而負責有關行動區的督察則被辨識為被投訴人。嚴重投訴個案委員希望確認設立該指定公眾活動區是否該名督察的決定，或是由更高層人員決定，以及該決定的考慮因素。張達明先生提出另一個例子，是關於封鎖通往入境事務大樓的行人天橋，負責派員看守行人天橋的警長被辨識為被投訴人。嚴重投訴個案委員會希望知道是誰作出封橋的決定，是誰決定行人天橋關閉時間的長短，以及箇中考慮因素，方可通過這些個案。簡而言之，嚴重投訴個案委員會會檢視有關調查有否妥善地辨識誰是被投訴人。

28. 張達明先生並提及，嚴重投訴個案委員會建議監警會撰寫一份詳盡報告，逐一檢討 16 宗須匯報投訴，並作全面審視，找出不足或須加改善的地方。這正是監警會的功能，按《獨立監察警方處理投訴委員會條例》第 8 (1) (c) 條，找出警隊常規及程序的不足之處，預防投訴再次發生。此外嚴重投訴個案委員會又認為，根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》，監警會報告將呈交行政長官，並可能向市民公布，以及提交立法會。

29. 投訴及內部調查科總警司歡迎嚴重投訴個案委員會提出的看法，認為投訴警察課須要考慮這些觀點。他重申，投訴警察課在辨識被投訴人時，會考慮指控詳情，以及這些指控在甚麼情況下發生，這兩點可用來決定所辨識的被投訴人是否恰當。投訴警察課相信，在所有已提交和正在調查的個案中，他們已按正確的職級辨識被投訴人，資料顯示，被投訴人由初級人員、非委任級人員以至總警司均有，視乎他們在事件中的角色而定。他明白嚴重投訴個案委員會的關注，投訴警察課會在工作層面上與監警會共同處理這些問題。

30. 馬恩國先生說，監警會報告不應只涉及調查投訴的結果，還應給予警方機會，解釋每個個案所採取的行動和部署。他至今仍看不到警方與市民之間有任何直接溝通渠道，讓警方解釋有關副總理訪港所引起的投訴。他希望警方在報告內解釋行動理據，使警方更能得到市民理解和信任。

31. 張仁良教授指出，嚴重投訴個案委員會在處理所有嚴重投訴時，包括與副總理訪港有關的投訴，都是同樣嚴謹和徹底的。他補充說，他希望監警會檢視與副總理訪港有關的投訴個案時，會研究不同個案的特點和共通處，並列明在監警會報告內，從而讓有關方面汲取教訓，防止同類投訴再次發生。

32. 主席說監警會將會繼續密切監察調查進度。

(V) 投訴警察課的每月統計數字

33. 主席邀請投訴警察課報告有關投訴的數字。

34. 投訴及內部調查科總警司報告投訴的數字，並預測 2011 年全年趨勢，以及比較每年的數字。在 2009 年高峰期後，個案數字持續下降。按年度計算，2009 年處於高峰期，接獲了 4,232 宗須匯報投訴，2010 年減少至 3,320 宗，大幅下降 21.5%。2011 年 1 月至 11 月間，接獲了 2,550 宗須匯報投訴。按 2011 年的每月平均數計算，預期今年投訴約有 2,782 宗，相比 2010 年，再減少了 16.2%。數字回落至三年前，即 2008 年《獨立監察警方處理投訴委員會條例》尚未實施的時候的水平，當時的須匯報投訴有 2,672 宗。

35. 投訴及內部調查科總警司指出，過去 3 年，1 月至 11 月的個案性質分佈大體上相似，並有下降趨勢。他指出，最常見的指控，即「疏忽職守」、「行爲不當及態度欠佳」及「毆打」均有減少，相比 2010 年同期，這些指控分別下降了 15.2%、14.3%及 25.3%。比較 2011 年 1 月至 11 月及 2009 年同期，下降幅度更大；明顯減少的指控有「疏忽職守」，下降了 33.1%、「行爲不當 / 態度欠佳」，下降了 33.4%、「毆打」和「濫用職權」下降得更多，分別是 39.2%和 43.4%。他認為接獲投訴個案減少，反映了投訴警察課與監警會在預防投訴和加強公眾教育方面的成效。

[會後補註：2011 年共接獲須匯報投訴 2,771 宗。]

(VI) 投訴警察課的「刑事及違反紀律事項一覽表」

36. 主席詢問投訴警察課，就所提交的「刑事及違反紀律事項一覽表」，有沒有特別事項報告。

37. 投訴及內部調查科總警司回覆，沒有特別事項提出。

(VII) 其他事項

38. 下次會議於 2012 年 3 月 2 日舉行。

39. 議事完畢，會議於 16 時 42 分結束。

(葉玉萍)

聯席秘書
投訴及內部調查科

(胡韻珊)

聯席秘書
獨立監察警方處理投訴委員會