

## 新聞稿

### 監警會視察牛頭角警署

#### 新一代報案室助警隊提升服務質素並減少投訴

(香港 – 2021年12月6日) 獨立監察警方處理投訴委員會(監警會)主席王沛詩女士今日連同九名委員,包括錢志庸先生、陳錦榮先生、朱永耀先生、李曉華女士、楊華勇先生、王家揚先生、余黎青萍女士、陳正欣博士和陳美寶女士,以及梅達明秘書長和秘書處代表,在警務處監管處處長林曉彤女士、助理處長(服務質素)曾艷霜女士、總警司(投訴及內部調查科)歐陽敏儀女士和投訴警察課代表的陪同下,參觀牛頭角警署的新一代報案室。

在是次活動中,警方向監警會介紹了新一代報案室一系列經優化的設備,包括屏風分隔式櫃位、供公眾輪候查詢和其他警隊服務的電子系統,以及新添置的自助服務機。這部自助服務機不僅為市民提供多一個便捷途徑報失財物,亦有望在繁忙時間內紓緩報案室的人手壓力。

監警會委員亦視察了警署內的羈留設施,了解有助確保羈留室安全的警示系統和閉路電視監控系統。警方亦向委員展示本年度第二季正式推行的「智能電子審查」,此項目透過科技精簡日常人手工作及管理流程,讓前線人員能暢順完成各項恆常檢查及監督工作,同時提升督導人員的自我審查及監管效能。

監警會主席王沛詩女士在參觀後表示:「會方知道警隊一直致力從不同層面提升服務質素,加強前線警務人員與市民溝通技巧的培訓之餘,亦充分運用新科技,於各區警署推出多項數碼化設施和系統。監警會希望這些新設備有助提升警隊整體工作流程的效率,並更有效地減少投訴。」

王主席續指：「兩層架構投訴制度讓投訴個案得到公平公正的處理。過去 12 年來，監警會在審核投訴個案之餘，亦從宏觀角度分析投訴成因和趨勢，適時向警方作出 180 項改善建議，為提升警隊服務質素出一分力。」

附圖：





監警會主席王沛詩女士與一眾委員在警務處監管處處長林曉彤女士等警方代表的陪同下，參觀牛頭角警署的新一代報案室。

###