

监警会与投诉及内部调查科
联席会议

日期：二零一一年三月一日（星期二）

时间：下午三时五十五分

地点：监警会秘书处会议室

出席者：	翟绍唐先生，SC	（主席）
	李国麟议员，SBS，JP	（副主席）
	林大辉议员，BBS，JP	（副主席）
	石礼谦议员，SBS，JP	（副主席）
	林志杰医生，BBS，MH	
	张达明先生	
	张仁良教授，BBS，JP	
	方敏生女士，BBS，JP	
	陈培光医生	
	马恩国先生	
	方文雄先生，JP	
	叶成庆先生，JP	
	刘玉娟女士	
	梁继昌先生	
	邓丽芳女士	
	黄幸怡女士	
	黄德兰女士	
	叶振都先生，MH，JP	

周允强先生，监警会副秘书长 (联席秘书)
邓厚江先生，监管处处长
黄福全先生，助理处长 (服务质素)
麦国兆先生，投诉及内部调查科总警司
钟兆扬先生，投诉警察课高级警司
叶玉萍女士，投诉警察课警司 (联席秘书)
黄序海先生，投诉警察课 (新界) 警司

列席者： 朱敏健先生，监警会秘书长
陈敏仪女士，监警会法律顾问
黄炳亨先生，高级经理 (人事及会务支持)
李碧璇女士，经理 (人事及会务支持) 1
郑威键先生，投诉警察课总部总督察
马子威先生，投诉及内部调查科高级督察 (监警会事务)
李嘉伟先生，投诉警察课第三队督察
林美丽女士，投诉警察课第七队高级督察
吴翠婷女士，投诉警察课第十队高级督察

因事缺席者： 阮陈淑怡博士
张妙嫦女士
吴克俭先生，JP
郑经翰先生，GBS, JP
马学嘉博士
黄碧云博士

引言

主席欢迎各位与会者出席会议。

I 通过 2010 年 12 月 9 日会议（公开部分）的记录

2. 监警会副秘书长报告，并无接获退任监警会委员的意见，上次会议记录（公开部分）无须修订，获得通过。

II 前议事项

3. 主席询问，自上次会议后投诉警察课有否跟进任何事宜。

4. 投诉及内部调查科总警司回复没有。

5. 主席询问，委员自上次会议后有否事宜要提出，所有与会人士回复没有。主席之后邀请投诉警察课（新界）警司黄序海先生，讲解其「预防投诉」的简报。

6. 投诉警察课（新界）警司在会议上介绍警队预防投诉的架构和计划，包括警队的四个策略方向，并且重点讲述策略方向二：「提高警队人员的个人及专业质素」。

7. 主席多谢投诉警察课（新界）警司介绍了警队预防投诉的架构。他说，监警会委员乐意参与为警队人员举办的预防投诉活动，有些委员也曾与前线人员讨论交流有关常见的投诉事宜。他相信预防投诉会较事后处

理市民不满更有效，并请各委员发表意见。

8. 林志杰医生询问，有否为市民而设的预防投诉活动。

9. 投诉警察课（新界）警司回复，预防投诉的工作委员会已提出计划，目的是让市民更了解警察的工作，现时已有数个建议进行咨询。

10. 张仁良教授询问有关预防投诉委员会的英文名称。

11. 投诉警察课（新界）警司回复，其英文名称是“Force Committee on Complaints Prevention”（警队预防投诉警察委员会）。

12. 张仁良教授表示，投诉警察课和监警会一直致力改善警队的服务质素；如果警队的服务质素正在改善，投诉个案便会减少，他质疑成立委员会专门处理预防投诉的理念。

13. 投诉及内部调查科总警司响应说，投诉警察课自 1970 年代中期成立，警方多年来改进效果显著。市民对警队的期望甚高，警队与市民每日接触超过 13,000 次，有些人士对警队不满是在所难免的。虽然警务人员态度真诚，行事依法，但可能仍会有部份人士因对某个程序不满而感到不忿。委员会旨在延续警队一贯策略，加深市民对警队工作的了解，以及致力保持香港社会稳定。

14. 主席补充说，提升警队的正面形象可能有助杜绝可避免的投诉。他询问，警队过去采用了什么措施来提升形象。

15. 投诉及内部调查科总警司说，警队的形象多是正面的。不过一些个别人士，仍因某些原因不满意警队的处理手法。警队内有一些单位的主要职责是建立警队的形象，例如警察公共关系科等，不过建立正面形象是每个警务人员的责任。成立警队预防投诉警察委员会，是因为预防投诉对

这方面的工作仍是十分重要。

16. 林志杰医生建议把警队预防投诉警察委员会的名称，改为 Prevention of Abusive Complaints Committee（意即：防止滥用投诉委员会）。

17. 投诉及内部调查科总警司表示，警队明白市民对警方行动如有不满，他们有权投诉；即使有人滥用投诉机制，警队也有机制处理。警队预防投诉警察委员会希望针对处理那些不必要的投诉，又或是因误会引致的投诉。

18. 叶振都先生表示，大部分投诉是因为市民不了解警队工作，警队可以一方面改善服务质素，一方面让市民更了解警队的工作。简报中有两段影片，可经由《警讯》或各区的区内组织向市民发放。他强调，与市民沟通对减少投诉有莫大帮助。

19. 投诉及内部调查科总警司同意叶先生的看法，并表示警队预防投诉警察委员会现有的行动计划也包含这部分。

20. 黄幸怡女士询问，会否在预防投诉这个架构内加入调解机制，以解决较轻微的投诉事件。

21. 投诉及内部调查科总警司响应说，培训是预防投诉策略的一部分，有关调解的培训课程最近已开办。警队十分重视如何预防投诉，尤其是处理那些较难应付的投诉人。他还补充说，在机制里面还可藉着「透过简便方式解决投诉」的方法来处理轻微投诉。此外，监警会和投诉警察课也致力找寻方法，改善现有制度，调解也是其中一个会考虑的方法。

22. 叶成庆先生询问，除了市民对警方工作程序的误解外，还有没有其他误解会引致投诉，例如语言或文化差异。

23. 投诉及内部调查科总警司回复，市民不明白或缺乏了解是其中一些产生误解的原因。市民或许不明白警队有时也会受到限制，包括法律方面或警方程序的局限。向市民提供信息是减少误会的有效方法，而警方一直朝着这方向努力。他表示，他们会把语言问题或误解程序纳入整体预防投诉的方案内，并向市民推广。

24. 方敏生女士参照会议文件内的统计数字，表示约有 27% 个案跟「态度欠佳」有关，有近 50% 与「疏忽职守」有关。她询问，有否分析通常引致这类投诉的情况。她并且建议，预防投诉措施应针对易受投诉的警察行动，例如发出交通传票。

25. 投诉及内部调查科总警司回复，刚才两段影片只是预防投诉教育活动的其中一些材料。执行交通规例本身的工作性质使之成为投诉的一大来源。他重申，不是所有投诉都证明属实，但投诉警察课会追寻投诉的根本原因，例如是否源于误解、警务人员犯错或警务人员的不当行为。投诉警察课会研究某些特定范围，并把结果纳入预防投诉的信息内。

26. 张达明先生建议，警队预防投诉警察委员会与监警会应多交流有关预防投诉的工作。他表示关注第二段影片，其中简介了警务人员的态度问题及在现场所采取的行动。他认为该影片只强调态度欠佳的问题，但没有指出如何处理有关事件才是正确的，恐防会把错误信息给予警务人员，因为没有彻底地调查也是许多投诉的原因。

27. 主席同意方女士早前的响应。他参考了 2009 年、2010 年及 2011 年 1 月的投诉数字指出，虽然投诉数字显著下降，但是「疏忽职守」（50%）和「态度欠佳」（27%）的比重依旧如此。他要求细分这些投诉由甚么情况引致，例如与交通、截停及搜查有关的，以制订合适的预防措施和公众教育计划。

28. 投诉及内部调查科总警司支持主席的意见，并表示接纳有关张先生就影片的意见；此外他也同意，警队预防投诉警察委员会和监警会应多些交流，并建议在工作层面讨论如何就预防投诉更有效地制订策略，因为监警会可就其审核个案的经验提出见解。

29. 主席感谢投诉及内部调查科总警司的响应，并邀请投诉警察课报告投诉的统计数字。

30. 投诉及内部调查科总警司简报了 2009 年和 2010 年的投诉数字，所接获须汇报投诉的数字整体下降了 21.6%，而每类投诉数字均有减少，这现象实在令人鼓舞。比较 2009 年和 2010 年的数字，「疏忽职守」下跌了约 18%，「殴打」下跌 23.5%，「恐吓」下降 26.2%，「捏造证据」下降 18.6%，而「滥用职权」跌幅甚大，达 40.9%。以每月计算，最多投诉个案的月份是 2009 年中和 2010 年初。自 2010 年中开始，投诉数字已下跌，情况渐趋平稳，每月有 200 至 260 宗须汇报投诉。至于 2011 年 1 月和 2 月，则仍然维持在上述数字范围内。

31. 主席邀请投诉警察课报告刑事及违反纪律事项一览表。

32. 投诉及内部调查科总警司响应说，没有特别地方需要说明。

(V) 其他事项及总结

33. 议事完毕，会议于1645时结束。下次会议定于2011年6月9日下午举行。

(叶玉萍)

联席秘书

投诉及内部调查科

(周允强)

联席秘书

独立监察警方处理投诉委员会