

## 监警会与投诉及内部调查科

### 联席会议

日期：二零一一年六月九日（星期四）

时间：下午三时四十五分

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	
张妙嫦女士	
张达明先生	
张仁良教授, BBS, JP	
方敏生女士, BBS, JP	
吴克俭先生, JP	
陈培光医生	
郑经翰先生, GBS, JP	
方文雄先生, JP	
叶成庆先生, JP	
刘玉娟女士	
梁继昌先生	
黄幸怡女士	
黄碧云博士	

黄德兰女士

叶振都先生, MH, JP

黄炳亨先生, 监警会副秘书长 (署理) (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

锺兆扬先生, 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)

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

李碧璇女士, 经理 (人事及会务支援) 1

李雅丽女士, 投诉警察课 (九龙) 警司

郑威键先生, 投诉警察课总部总督察

谢振中先生, 投诉警察课第一队总督察

邹颂满先生, 投诉警察课第四队总督察

陈运鸿先生, 投诉警察课第九队总督察

苏允乐先生, 投诉警察课高级督察 (特别职务)

马子威先生, 投诉及内部调查科高级督察 (监警会事务)

吕文集先生, 投诉警察课第五队高级督察

汤颂芬女士, 投诉警察课第八队高级督察

李嘉伟先生, 投诉警察课第三队督察

郑兆坚先生, 投诉警察课第五队督察

因事缺席者:

阮陈淑怡博士

马恩国先生

马学嘉博士

邓丽芳女士

## 乙部 会议的公开部分

### 引言

主席欢迎各位与会者出席会议。

### **I 通过 2011 年 3 月 1 日会议（公开部分）的记录**

2. 上次会议记录（公开部分）无须修订，获得通过。

### **II 前议事项**

3. 主席邀请投诉警察课报告，有关态度欠佳及疏忽职守等轻微投诉在甚么情况下引致的分析结果，以及减少该等投诉的措施。

4. 投诉及内部调查科总警司提到，于较早前已转交监警会的文件「分析属性质轻微(及或可避免)投诉的个案情况」。他详细解释有关分析及其结果，并且介绍警务处为预防轻微或可避免的投诉，正在推行的多元化措施。

5. 主席感谢投诉及内部调查科总警司的报告，并且邀请委员发言。

6. 张达明先生欣悉有关预防轻微或可避免的投诉的种种措施。就「截停搜查」有关的统计数字，他要求警方检视进行「截停搜查」的合法性、必须性和有效性。他记得在一年内进行的「截停搜查」数目，接近一百万次，但是没有因该等行动所引致的拘捕和所揭发的罪案数字。他相信，有90%以上的「截停搜查」行动均属徒劳无功，但是这些行动却很容易招致投诉。他回顾审阅过的投诉个案，发觉对个别人士施行搜查很容易招致投诉，

而纯粹检查身分证却不会。他认为警务人员在搜查任何人士前，须有合理怀疑，单是主观性怀疑的理据实不足够。他说，以前有不少警务人员并没有在警察记事册写下怀疑的理由，但他发现这情况逐渐有改善。他仍然认为，只是记录原因仍不足以支持去搜查个别人士。他引用英国例子，过去超过 90%的搜查都没有果效，而且不少被搜查的都是少数族裔人士，他说英国已进行改革，警务人员在搜查时须妥为记录搜查理由，并须将记录的复本交被受搜查人士，自此搜查数目已告减少。他并非要求警方全盘采用英国的做法，只是建议警方和委员进一步讨论此问题。

7. 郑经翰先生补充，「截停搜查」所引起投诉的数目并不少。他要求投诉警察课提供因「截停搜查」揭发的罪案和有关拘捕数字，藉以研究其效益。他同意「截停搜查」有助遏止罪案发生，然而亦有人认为「截停搜查」是针对如「八十后」一群的年轻人。他同意张达明先生的观点，即搜查之前必须先有合理怀疑。他又说，公众可能并不知悉自己有权利要求不在公众地方接受搜查，以避免尴尬。他提议警方应在搜查前向有关公众人士解释，警方对他们有何合理怀疑，并让对方知道，他们有权要求在隐蔽地方接受搜查。这种做法或可减少警方与公众的冲突。

8. 主席邀请投诉及内部调查科总警司发表意见。

9. 投诉及内部调查科总警司感谢委员的意见。他强调「截停搜查」是一项很有效的防止罪案工具，但是必须小心执行。他说警务人员「截停搜查」时，须遵行有关规则和指引；警务人员都受过训练，理解怎样才构成合理怀疑，其中会考虑的因素包括当事人的举止行为、当时的环境、情况、地点以及该处的罪案情况等等。最终警务人员还是需要根据各种因素作出判断，而最重要的，是他们知道要就自己的执法行动提出足够理据，并妥为记录该等理据。投诉及内部调查科总警司又说，他们手上并没有有关的数据，要取得这种数据亦可能有技术困难，他承诺会研究能否提供

其他形式的有关统计数字。

10. 郑经翰先生要求投诉警察课提供统计数字，以显示「截停搜查」是有效防止罪案的工具。他相信警方很容易便可取得有关从截停搜查所发现的罪案和所引致的拘捕行动的数字。

11. 投诉及内部调查科总警司承诺，会查看能向监警会提供哪方面的数据，但他重申，统计数据并不如表面看来那般简单直接便可得到。他又回应另一个由监警会委员所提出的意见，谓目前已有清楚的警方指引，说明当事人有权要求在隐蔽地方或在警署内接受搜查，以避免尴尬。他会向处内政策部转达监警会委员的建议，请他们考虑于警务人员行动时主动告知当事人，让当事人可以选择到隐蔽地方接受搜查的可行性。

12. 郑经翰先生补充，公众关注警务处高层有否鼓励警务人员进行更多「截停搜查」，并以此量度警务人员的工作表现。

13. 投诉及内部调查科总警司否定此说，强调设定「配额」并非警方政策。在罪案多的地区，警务人员可能会进行多些「截停搜查」，但有关行动必须建基于合理怀疑，并已事先考虑过上面所提及的各种因素。

14. 黄碧云博士认为，有需要取得有关「截停搜查」的数据，因为公众需要知道「截停搜查」的实际效益，以决定应否继续施行。就「截停搜查」而拘捕的统计数字，她进一步要求根据搜查对象的年龄、性别、国籍、背景、外貌等资料细分，以查看是否包含歧视成分。

15. 投诉及内部调查科总警司重申，警方认为「截停搜查」是阻拦不法分子的有效工具。他承诺会仔细研究，能向监警会提供哪方面的数据。

16. 张达明先生同意郑经翰先生的建议，认为应事先告知目标人士，

他有权选择到隐蔽的地方接受搜查，因为有关人士可能不知道自己的权利，或者在开始搜查之前，没有足够时间去提出要求。

17. 郑经翰先生说，「截停搜查」为防止罪案有效工具的说法，必须有统计数字支持。

18. 主席了解有几位委员都要求有关「截停搜查」的统计数字。他建议下次会议取得更多资料时再讨论这个问题。

19. 助理处长（服务质素）察悉轻微的投诉比例甚高，他说已把重点投放于预防投诉。如上次会议所述，研究预防投诉警察委员会已升格为警队预防投诉警察委员会，并且设有数个总区委员会。他感谢该些参与上次于西九龙总区举行的总区预防投诉警察委员会会议的委员。他报告说，上年举办了预防投诉警察大赛，各大单位均有人员参与。其中得奖影片《对投诉警察个案的不同观点》更荣获 2011 Questar Awards 公司企业员工培训组银奖，这是一个国际性奖项，表扬企业的优秀录影制作，参赛者来自世界各地的公司企业、非政府机构、政府机关、军方、教育机构、协会以及基金组织等。

20. 叶成庆先生问，警方有没有从预防投诉的角度，为警务人员提供「截停搜查」的训练，以及训练的次数。

21. 主席建议，留待下次联席会议讨论这议题。

22. 黄碧云博士说，她有参加西九龙总区研究预防投诉警察委员会的会议。她引述该委员会的一位委员，谓警方重视投诉，因为投诉个案可帮助警方知道自己的不足，有助警方不断改善服务质素。她认为警方和监警会的关注点，不应放在投诉有否增加之上，而应专注于如何教育大众，以减少不合理投诉或滥用投诉。她因此建议委员会应该更改名称，以反映这

方面的功能。

23. 主席澄清，监警会和警方的其中一个责任，是致力预防可避免和滥用的投诉，但不会禁止或阻碍市民作出真正投诉。他也同意，应当加强预防可避免或滥用的投诉。他说应采取措施处理轻微投诉，因过去数年该等投诉占整体投诉个案达 75-80%。

24. 主席提出另一事项，即警方处理大型公众活动，尤其是从预防投诉角度去看。他提到在以前的联席会议以及监警会于 2010 年访问港岛总区时，就这个议题曾有建设性的讨论，并已向警方提出建议以作跟进。他说市民关注警方在 2011 年 3 月 6 日的公众活动使用胡椒喷雾，监警会已要求投诉警察课提供使用胡椒喷雾指引的资料，他邀请投诉及内部调查科总警司报告情况。

25. 投诉及内部调查科总警司报告，在事件发生后不久，警方已把引致此事件发生的情况，以及使用胡椒喷雾的指引提交给委员。此案件正在刑事调查阶段，初步分析认为警务人员在当日的行动恰当。他强调，根据警队的「武力使用层次」，警方只应使用最轻度的武力以达致效果。所有监管警方使用武力的规定，已清楚列明在《警察通例》和《程序手册》中，警方已提供一份复本给监警会。

26. 梁继昌先生说，他阅读过警方使用武力的详尽指引，但他关注警务人员有否受过足够训练去正确使用胡椒喷雾，以防止该物品无意中喷射在无辜者身上。他要求警方提供使用胡椒喷雾的训练详情，他又询问，警方会否于类似大型行动后进行内部检讨，以及检讨会涵盖甚么议题。

27. 投诉及内部调查科总警司回答说，他们在每次大型事件后，都会进行「检讨会」，详细了解所发生的事情，并且找出警方做法有没有需要改

进的地方。虽然使用武力的指示已经清楚订明，但警方亦可能在某些场合，需要处理某些人士突如其来的暴力行为或所引致的混乱。该等人士不理睬警告，也不考虑其行动所引致的潜在危险，贸然作出骚乱行为，警队根据指引，可在这些场合使用胡椒喷雾。如果可行，警方应先警告，而胡椒喷雾只应喷射在特定对象的身上，只是可能在某些情况下，目标人士或其他同行人士的暴力行为过甚，造成极度混乱场面，以致胡椒喷雾可能喷射在其他地方。警务人员必会尽量考虑这些情况，方决定是否使用武力，但他们必须强调，在暴力、混乱的情况里，警务人员遇上极大困难时也必须有所反应。

28. 梁继昌先生澄清他的问题，是警务人员在使用胡椒喷雾方面，所受的是怎样的训练，例如喷在空中、近距离喷射、或是喷向特定的目标人士。他询问在这些方面，有没有详细的训练指引。

29. 投诉及内部调查科总警司重申，他们在这方面有书面指引。警方使用武力的目的，只为使场面受到控制。若在非常混乱的场面，当中有大量人士使用暴力，例如 2005 年在湾仔举行世贸第六次部长级会议时发生的事件，警方在这些场合中，便可能会向多于一个特定对象喷射胡椒喷雾。

30. 主席跟进梁继昌先生的问题，他认为警务人员已受过使用武力的训练，但他希望能够澄清，喷射胡椒喷雾前应遵循的是甚么步骤，例如警告对方停止现有的行动，否则警方便会使用武力，并要告知使用武力的类别。

31. 投诉及内部调查科总警司回答，他们有非常清楚的指引，规定在可行情况下向有关人士提出警告，告知警方将会使用武力以及武力的性质。在可行情况下，警方会让有关人士在警方使用武力之前，停止暴力行为。可是在某些场合中，对方的行为太过暴力和突然，以致警方必须在未经警告下使用武力，但他强调，这些通常都是在十分不稳定的情况下才会发生

的，有时实际情况未必容许给予具体警告。

32. 主席同意，能否给予警告很大程度上得视乎当时情况。他归纳投诉及内部调查科总警司所说的话，列出使用武力的三个步骤：第一，警务人员会用口头劝谕或横幅标语，警告有关人士停止他们的行为；第二，在可行情况下，警方会给予有关人士机会停止他们的行为或修正其行为；第三，如果有关人士不停止有关行为，警方便会使用适当武力。

33. 投诉及内部调查科总警司同意主席所作的总结，他补充，如果有有关人士「后退」，使用武力的理据便不成立。

34. 张达明先生要求澄清警务人员所作的警告字眼，他提问，究竟警务人员有没有具体地说明将会喷射胡椒喷雾，或者只说将会使用武力。

35. 投诉及内部调查科总警司回答，警告内容应该是清楚的，警方应向目标人士清楚说出，警方将会使用何种形式的武力，例如胡椒喷雾。

36. 张达明先生要求警方应向公众清楚交代，因为公众可能从传媒获得不正确的信息，以为警方无须说明所使用的武力。他同意《警察通例》和《程序手册》已在这方面提供清楚指引，除此以外，他又留意到在香港警察学院观看的示范里，警方会具体警告有关人士他们将会喷射胡椒喷雾。

37. 投诉及内部调查科总警司重申，有关指引已十分清楚，在情况容许下，警务人员应先警告将会使用武力，并且说明所用武力的性质。有关人士若在听到警告后停止当时的行为，警方使用武力的理据便告消除。可是他仍一再强调，光讨论是一回事，在实地现场的事件如何急速演变又是另一回事，整件事情发生可能只在分秒之间。

38. 林大辉议员认为，指引是清楚的，警务人员也受过良好训练，但

在公众活动的对峙中，示威者和警务人员的情绪都不稳定，这会影响到传达警告的过程。他询问，警方怎能确保已向示威者有效地传达警告的内容，他又问，在公众活动中，有没有特别指定由某些警务人员负责喷射胡椒喷雾，因为这些警务人员在心理上已作了准备，即使在特别混乱的情况下，喷射的「技能」也会较高。

39. 投诉及内部调查科总警司回答，警方在每次行动前，警务人员的部署和训示是十分重要的步骤。警务人员都获得清楚的指引，特别是警方在暴力环境下能接受的「底线」是甚么，以及警务人员能够和应当作出的回应是甚么。可是有关应否使用武力和使用武力的时间问题，则由警务人员按照当时的情况自行决定。警务人员必须判断当时环境，思考为何及如何采用武力，以及这样使用武力的理据。在训练上，警务人员应已做好心理准备，他们可能会在公众活动执勤时，被人侮辱或袭击。

40. 林大辉议员进一步提问，在大型行动时，有没有特别指定警务人员负责喷射胡椒喷雾。

41. 投诉及内部调查科总警司解释说，会否指定警务人员负责喷射胡椒喷雾，一般会视乎行动的性质，以及根据评估所预见的威胁。警务人员在任何行动前都会接受训示，视乎情况，不同的警务人员可能会分配到不同的设备，应否使用这些设备，须视乎当时面对的威胁，以及可接受的示威者行为「底线」。警方使用的武力，根据「武力使用层次」的规定，也视乎对方使用多少暴力抵抗警方的行动。

42. 主席说，监警会于 2010 年到访中区警署时，曾建议加大横幅标语的面积，以向那些企图利用骚乱情况冲击警方封锁线的示威人士，有效地传达警告信息。他很高兴见到，警队已接纳建议，并已改善横幅标语。他继续问，警队除此之外还有没有考虑其他改善措施。

43. 投诉及内部调查科总警司回复，警队已接纳张先生的建议，于大型公众活动举行前通知公众。警队内部正进行全面谘询，研究向公众发放哪些资讯内容，这些资讯或会通过警队网页或其他媒体发放。他补充说，横幅标语的面积已加大，信息内容更加简单而具体。可是在混乱情况中，以及警队与示威者极近距离「面碰面」时，警务人员能采取的可行方法，唯有是自行向示威者发出口头警告。

44. 主席建议，警方应在公众活动前数天，透过《警讯》或大众传媒，通知公众人士可能面对的情况或潜在风险。他明白到，有些示威者会不理会所发出的警告，挑战警方封锁线，可是当中也可能有些参与者在开始时无意挑战警方，只是在情绪高涨下变得激动。他认为若在事件之前，不断给予公众人士宣传教育，可减少冲突。

45. 投诉及内部调查科总警司感谢主席的建议，他说，这正是警队一路所走的方向。提高公众对这类事件的意识，绝对有助警队的工作。警队欢迎并且乐意协助和支援合法而和平的公众活动。警队也知道需要向公众传达有关公众活动的须知，说明「应做」和「不应做」的事情，使活动能在安全、和平、合法的环境下进行，可是警队也得小心，要确保所传达的信息不致被人错误解读，以为警队意图打击或压制公众活动。

46. 主席感谢警方进一步探讨委员的建议。

47. 黄碧云博士认为，那些愿意与警方开会的活动主办团体，很少会挑战警方，她认为活动前的会议并没有太大用处。她进一步谈及展示横幅标语问题，横幅标语能够清晰夺目地标示警告语句，但警告只是关于使用武力的一般性内容。她建议警方应该设计一种横幅标语，可清楚提示群众若不停止目前的行动，警方将会使用胡椒喷雾。她认为警方若能展示这

种横幅标语，示威者可自行决定应不应该继续行动。

48. 投诉及内部调查科总警司回应说，现有的横幅标语是关于使用武力的一般性内容，如标语要具体说明使用武力的性质，这做法必须从实际角度仔细考虑。他说，现有横幅标语能向示威者传达清楚的信息，虽然没有说明所使用武力的性质为何，但广泛适用于展示给一般群体，而在近距离的对峙中，警告应具体说明所使用的武力。他又补充，如果后来所用的武力与横幅标语所标示的不同，或会造成极大混乱或引起法律质询。他又特别提及遇上由多个不同组别组成大批不守规则的人群时，这类群众里的不同组别，行为也不一致，可能出现混乱情况。

49. 郑经翰先生同意，有关使用武力的信息已很清楚，能向大众清楚传达出来。他欢迎警方协助公众活动进行。不过他从报章看到，警方曾经妨碍公众人士进入六四悼念晚会的场地，他要求警方解释此事。

50. 梁继昌先生补充，他参看投诉警察课所提供的文件「监管警方就公众活动评估警务工作的法例及原则」，有两个原则与评估有关。第一个原则是，公众应见到警方大公无私地执行法律所要求的职务；另一个原则要求警方与主办团体对话。他认为警方须与主办团体不断保持对话。他又问，警方在六月四日的事件中的做法，是否未能符合这两项原则。

51. 黄碧云博士说，她当晚身在维多利亚公园，发现约于 19 时 30 分时，维多利亚公园靠近铜锣湾的最后那个足球场还未爆满，可是靠近铜锣湾的闸口已关闭。香港市民支援爱国民主运动联合会（支联会）的张文光先生和杨森先生告诉她，靠近天后的闸口也约在同一时间关闭。她询问警方是根据甚么因素决定关闭这些闸口。她又询问，警方为甚么选择使用一条较窄小的通道去改变人流方向，使参加者需要花约 45 分钟才能进入维多利亚公园。她知道支联会正在搜集证据，准备正式向投诉警察课投诉此

事。

52. 投诉及内部调查科总警司表示警方到目前还未收到有关该事件的任何须汇报投诉。他欢迎有关人士提出投诉，并且会确保投诉得到彻底调查。有关关闭闸口的事件，是基于安全考虑的运作决定，当能充分顾及安全考虑后，这些闸口已尽早重开。他强调警方多年来，一直都与该主办团体保持紧密合作，如果该团体与警方的沟通失效，警方定会检讨此事。此活动与其他大型活动无异，事后都会进行透彻的「检讨会」和更后汇报，警方也会接触该团体，讨论下次如有需要，可以怎样改善。

53. 张达明先生重述他于当日 19 时 50 分经高士威道闸口进入维多利亚公园的情况，人流畅顺，他提醒委员，在《独立监察警方处理投诉委员会条例》下，监警会只能监察由须汇报投诉衍生的警方行为。有关使用胡椒喷雾，他说《警察通例》和《程序手册》已明文规定，警方须警告对方有关所使用武力的性质和程度，他又说在某些情况下，警方虽然作了数次警告，亦不采取执法行动，他建议警方应警告目标对象，例如说，在五分钟内将会使用武力，让对方有时间决定改变自己的行为。他认为这可避免有人指控警方突如其来地使用武力。

54. 主席澄清，前面所讨论的「武力」，是指在横幅标语上所展示将会使用的武力性质。他说，虽已考虑到使用不同的横幅标语警告所用不同性质的武力，但在实际操作上并不可行，遇上一群示威者时会使用一般性警告。有关张先生所建议的五分钟相隔时段，主席担心或会使示威者立即变得更加激烈，而非等候五分钟。

55. 投诉及内部调查科总警司同意主席的看法。他感谢张达明先生的建议，并同意这在理论上可行，但事实上有很多实际问题需要考虑，例如，该团体会不会站立不动，任由警务人员采取执法行动。他会跟进这些

建议，特别是关于怎样在各种混乱情况中有效地传达信息的建议。

56. 方敏生女士说警方应提醒那些主办公众活动的团体，它们应负的责任，以及让他们和公众知道，警方可能会采取何种行动，及这些行动是根据什么权力进行。她又要求警方调查在公众活动中非法筹款的问题。她询问，如果有人未获批准而从事筹款，警方将会采取甚么行动，以及会否告知公众人士这些行动。

57. 投诉及内部调查科总警司回答，在警方与有关团体协商时，警方已经很清楚说明，甚么是在公众活动中可做和不可做的事情。他强调警方必须小心沟通，以免向大众错误理解警方传达的信息，以为警方有意图限制人们参加或参与合法的活动。警方执勤及执法时，力求规管公众秩序的手法一致。投诉及内部调查科总警司说，他手上并没有关于前述六四集会中非法筹款的资料。

58. 主席建议，这议题可稍后藉其他途径再与警方讨论。他进入另一议题，即监警会观察员的意见，并简单介绍了《独立监察警方处理投诉委员会条例》下监警会观察员的功能，以及观察员在观察后的汇报机制。他请秘书长报告观察员在过去 12 个月所提出的意见。

59. 秘书长报告说，秘书处上年从投诉警察课收到 5,432 份有关调查投诉的会面或证据收集的会面通知书，其中有 1,979 份（或 36.5%）有监警会观察员参与，观察员所提供的意见，已经转交投诉警察课跟进。他指出，自 2010 年 5 月至 2011 年 4 月间，有 11 位观察员汇报，希望能在执行观察行动前，获得更多有关个案的背景资料。另有 6 次警署当值警务人员不清楚举行会面的地点，及有 4 位观察员汇报，被投诉人未有出席会面。投诉警察课事后回复，被投诉人缺席是因为要处理未曾预见的公务。观察员有两次汇报，他们希望能在观察行动中，能阅览与个案有关的文件。有些观

察员特别指出，他们期望警务人员例如在提出跟进问题方面，改善会面技巧。有一位观察员汇报，一名会面人士向他提出的问题与投诉个案无关。秘书长要求投诉警察课提示会面人士，让他们知道观察员的角色，如果他们对观察员计划有疑问，应直接联络秘书处。他补充说，上述观察员的意见，在 1,979 个观察个案中，只占很小比例（少于 2%），此外也有一些正面的意见，称赞投诉警察课警务人员在会面或证据收集时处理得当。例如有些观察员很欣赏一些警务人员，在处理非理性和不合作的投诉人时耐性十足。

60. 主席说，监警会观察员的功能重要，能确保投诉调查工作彻底，并保持其透明度。他鼓励警方和观察员之间，应加深彼此了解和更多的合作。他请投诉及内部调查科总警司发表意见。

61. 投诉及内部调查科总警司同意主席所言。他强调只有 3%至 4%的观察，观察员会有意见，大多数观察，事后观察员都没有给予特别意见，这显示观察员满意会面过程。他说，投诉警察课接获秘书处转来的观察员意见后，会立刻转交至有关警方单位。另一方面，投诉及内部调查科总警司也要求观察员在报告中反映警务人员的专业水平，特别是有些警务人员在处理不合理投诉人时所表现的忍耐态度。他认为，这个机制整体而言行之有效。

62. 主席认为这计划仍有改善空间，例如增加观察的次数。他说，观察员在投诉个案的调查中扮演了重要的角色，确保调查过程公正、公平。他认为，应该尽量避免因警署安排不善而延误观察会面。

63. 方敏生女士说，监警会须向公众负责，确保警方在调查投诉个案中的透明度，而观察员正是协助达到这功能。她询问警方能否教育大众和前线警务人员，认识监警会观察员的角色。

64. 主席同意方女士的意见，并补充说，观察员乃志愿担任该工作，每次出席会面观察只获发少许交通津贴。

65. 投诉及内部调查科总警司回答说，警队一直都采取积极进取的态度，将观察员意见转达至前线警务人员，以改善服务。

66. 主席感谢投诉及内部调查科总警司的回复，并邀请投诉警察课汇报投诉的统计数字。

67. 投诉及内部调查科总警司报告说，2011 年的头五个月接获了 1,198 宗须汇报投诉，较去年同期的 1,665 宗，下跌 28%。2011 年有 589 宗「疏忽职守」的投诉，较 2010 年的 833 宗下跌 29.3%。2011 年有 380 宗「行为不当 / 态度欠佳及粗言秽语」的投诉，较 2010 年的 511 宗下跌 25.6%。有关「殴打」投诉的数目有 32.7% 的显著下降，由 2010 年的 168 宗下跌至 2011 年的 55 宗。在 2011 年头五个月所接获投诉的分布情况，与去年同期一致，这两年均有「高峰期」，出现时间相若，第一次出现在 2010 年 3 月，有 424 宗须汇报投诉，第二次出现在 2011 年 3 月，有 299 宗投诉；除了 2011 年 3 月的「高峰期」，2011 年头五个月所接获的投诉数目，则仍然维持在惯常范围内，介乎 200 宗至 250 宗。

68. 主席指出，须汇报投诉的数目正在下降，他预期 2011 年全年接获的须汇报投诉约为 2,800 宗，与 2008 年的数字相若。主席邀请投诉警察课报告刑事及违反纪律事项一览表。

69. 投诉及内部调查科总警司特别提出，没有个案是偏离于获批核的建议并因而需要跟进，此外亦没有其他特别地方需要说明。

70. 主席邀请处理轻微投诉工作小组于下次会议汇报进度及发展方

向。他补充说，监警会接获投诉警察课的邀请，在六月参与三次助理处长（服务质素）的探访警队单位活动，他诚邀委员参与。

71. 郑经翰先生说，委员曾访问过不同的警队单位，并与投诉警察课的管理层有紧密的沟通，可是委员还未探访投诉警察课，与其辖下的警务人员进行工作层面会议。

72. 主席欢迎该建议。

73. 投诉及内部调查科总警司说，投诉警察课将于2011年6月15日与监警会举行联合工作坊，培训新加入的投诉警察课人员以及监警会审核主任。他欢迎监警会委员到访，并与投诉警察课的人员讨论问题。

#### (V) 其他事项及总结

74. 议事完毕，会议于17时30分结束。下次会议定于2011年9月1日（下午）举行。

（叶玉萍）

联席秘书

投诉及内部调查科

（黄炳亨）

联席秘书

独立监察警方处理投诉委员会