



投訴警察課

投訴人須知

就你「表達不滿」的處理

投訴警察課視投訴為市民對警隊服務的意見，從而找出可改進的地方，提高市民的滿意程度。我們在處理投訴時，會按投訴性質合理地運用資源，並致力排解市民的不滿及提升警隊成員的專業水平。

假如你本人受到警隊成員的行為，或警隊的任何常規或程序直接影響而感到不滿，你有權提出正式投訴。

除正式投訴以外有其他選擇嗎？

假如你不擬就你的不滿提出正式投訴，但你想對警隊成員的行為或警隊的任何常規或程序尋求解釋，或表達不滿，另一項替代正式投訴的選擇可能會更適合你。

這項選擇不但不會剝奪你提出正式投訴的權利，而且還可以讓你表達不滿及/或把有關事項通知一名高級警務人員，讓他向你澄清誤解或解決有關問題，以及找出警隊服務或專業水平可改進的地方。

你仍然保留提出正式投訴的權利。即使你選擇了以「表達不滿」方式解決你的申訴，你仍然可以改變主意。

選用「表達不滿」方式的好處？

這個方式旨在為想表達不滿的市民提供一個合乎比例、即時及有效的方法處理申訴，而無需經過正式投訴程序。這個方式亦可讓警隊澄清誤解及/或找出改進服務質素的地方。

以「表達不滿」方式處理申訴這做法如何運作？

負責處理你的投訴個案的投訴警察課人員會聯絡你，向你解釋這項以「表達不滿」方式來替代正式投訴程序的做法。

如你決定提出正式投訴，投訴警察課會根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》(第604章)的規定展開正式投訴的調查程序。

在你選擇以「表達不滿」方式處理你的投訴之前，你會獲清楚告知你的不滿

會被怎樣跟進。你亦會獲告知可保留權利，隨時就同一事項提出正式投訴。

如你確定選用這項方式，替代作出正式投訴，你的申訴會以「表達不滿」方式處理，投訴警察課會：

- (a) 記錄你不滿的事項；
- (b) 嘗試與你一起找出雙方同意的方案，以排解你的不滿；
- (c) 把你的不滿告知有關人員所屬的單位指揮官；以及
- (d) 發出確認信給你。

常見問題

引入「表達不滿」方式是否旨在阻止或妨礙我作出正式投訴？

不是。引入這方式來處理你的投訴旨在為你提供多一項選擇，並不會剝奪你提出正式投訴的權利。只有在你選擇以「表達不滿」方式代替作出正式投訴的情況下，你的投訴才會以「表達不滿」方式來處理。無人可以強迫你選擇以「表達不滿」方式處理你的投訴。

即使你選擇了以這方式解決你的申訴，你仍然保留提出正式投訴的權利。

警方會認真及盡快處理我以「表達不滿」方式提出的申訴嗎？

不論你選擇提出正式投訴，還是以「表達不滿」方式處理你的申訴，警方都會認真對待。警方一向重視市民對警隊服務的意見，你的意見有助警方找出可改進服務質素的地方。

警方會如何處理我以「表達不滿」方式提出的申訴？

為處理你以「表達不滿」方式提出的申訴，一名高級警務人員會嘗試與你一起找出雙方同意的方案，排解你的不滿。無論如何，投訴警察課會把你所表達的不滿告知有關人員所屬的單位指揮官。

當我一旦選擇了以「表達不滿」方式提出申訴，我可以改變主意嗎？

即使你選擇了以「表達不滿」方式提出申訴，你仍然保留就同一事項提出正式投訴的權利。

當你選擇作出正式投訴，警方會根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》(第604章)處理有關投訴。

如我提出正式投訴後改變主意，決定以「表達不滿」方式提出申訴又如何呢？

如你的投訴是根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》被分類為須匯報投訴，而你改變主意，決定只想表達不滿的話，投訴警察課會把你的個案視作投訴撤回，並按撤回須匯報投訴的既定程序處理。

在你確定撤回投訴後，你的申訴將會以「表達不滿」方式解決。

以「表達不滿」方式處理的投訴會否由獨立監察警方處理投訴委員會監察和覆檢？

以「表達不滿」方式處理投訴並不屬於獨立監察警方處理投訴委員會（監警會）的負責範疇，但投訴警察課會定期向監警會呈交以「表達不滿」方式處理投訴的摘要，以供審閱。

如我認為「表達不滿」方式未能完滿解決我的申訴，可以怎麼辦？

如你認為你的申訴以「表達不滿」方式處理後未能完滿解決，你可就同一事項提出正式投訴。

如何能獲得更多資訊？

如你想知道更多，可透過以下途徑與投訴警察課聯絡：

投訴警察報案中心

辦公時間

星期一至五：上午七時半至下午六時半
星期六、星期日及公眾假期休息

地址

香港灣仔軍器廠街 3 號堅偉樓附翼地下

傳真

2200 4460
2200 4461
2200 4462

投訴熱線

2866 7700（24 小時）

網址

http://www.police.gov.hk/ppp_tc/11_useful_info/cap.html