



服務為本 精益求精

香港警務處 投訴警察課



我們相信每一名市民都有權獲得警方提供公正無私的服務。

投訴警察課向警務處處長負責。該課確保所有對警務人員或隸屬警隊的文職人員作出的行為不檢投訴或刑事指控，均獲得全面和公正的調查。

本小冊子告訴你投訴警察課所提供的服務可達到的水平。假如你欲就所獲得的服務進行查詢或提出意見，本小冊子亦會告訴你應採取甚麼步驟。

提供的服務

你可以通過以下途徑投訴警方：

- 親身前往或致函：
 - 任何警署；或
 - 投訴警察報案中心
香港灣仔軍器廠街3號
堅偉樓附翼地下；
- 致電24小時投訴熱線：2866 7700；
- 傳真（傳真號碼：2200 4460；
2200 4461；2200 4462）；
- 使用香港警務處網頁內的投訴警察電子表格（網址：www.police.gov.hk）；
或
- 使用警方智能電話應用軟件「香港警隊流動應用程式」的「電子報案室」功能。



獨立監察警方處理投訴委員會

獨立監察警方處理投訴委員會專責監察所有投訴。該委員會是由行政長官委任的法定獨立組織，並設有全職的秘書處，其職責是確保所有投訴均獲得徹底及公正的調查。

申訴權利

如果你對所作投訴的調查結果不滿，可由投訴警察課覆函的日期起計30日內，要求該課進行覆核。投訴警察課將於覆核你的投訴後，通知獨立監察警方處理投訴委員會有關覆核結果。委員會會通知你覆核的結果。

服務標準

如果你對警方作出投訴：

- 我們會於投訴警察課接獲投訴的兩個工作日內，嘗試與你本人聯絡，並盡可能向你解釋有關投訴的調查程序；
- 投訴警察課接到投訴的一個工作日內，會發送一封認收信到你報稱的地址；
- 我們如未能在兩個月內完成全面調查，會去信給你，說明調查仍在進行中，並解釋有關原因。此後，我們會每兩個月向你寄出匯報調查進展的信件，直至調查工作完成為止；
- 一旦你的投訴個案被列作「有案件尚在審理中的投訴」，我們會於三個工作日內發信給你，通知你投訴警察課已暫停調查有關投訴，待司法程序完結後才會恢復進行調查；
- 除了「有案件尚在審理中的投訴」外，投訴警察課以在四個月內完成調查工作為目標；
- 我們會在把有關檔案送呈獨立監察警方處理投訴委員會之前的三個工作日內發信給你，通知你調查工作已完成；及
- 對於需要進行全面調查的投訴，投訴警察課在收到獨立監察警方處理投訴委員會通過的結果後十個工作日內，會致函你報稱的地址，通知你最終的調查結果。

如何索取進一步資料

如欲索取進一步資料，可致電24小時熱線（電話：2866 7700）。



ISO 10002:2014
Certificate No: CS082

香港警務處
二〇一七年十一月
政府物流服務署印