



香港警務處

忠誠勇毅
心繫社會

投訴警察課

服務承諾

投訴 警察課

服務承諾

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。

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。

服務範圍

你可以透過以下途徑投訴警方：

- 親身前往各警署報案室；
- 如欲親身向投訴警察課作出投訴，可透過投訴熱線2866 7700預約；
- 致電投訴熱線2866 7700或傳真至2200 4460或2200 4461；
- 致函灣仔軍器廠街一號警察總部投訴警察課；及
- 使用香港警務處網頁上 (www.police.gov.hk) 的「投訴警察電子表格」或香港警隊流動應用程式「電子報案中心」內的電子報案表格。

下載「香港警隊流動應用程式」



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。

覆核權利

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：

- 投訴警察課接獲投訴的一個工作日內，會發送一封認收信到你報稱的地址；
- 我們會於接獲投訴的兩個工作日內與你聯絡，解釋有關投訴的調查程序；
- 如未能在兩個月內完成全面調查，我們會去信給你，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；
- 如你的投訴個案被列作為「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，通知你我們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，我們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，我們在收到獨立監察警方處理投訴委員會通過結果後的十個工作日內，會致函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小時附設錄音功能的投訴熱線：2866 7700。

