



# 投訴警察課 投訴人須知

## 「表達不滿機制」

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。

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

### 選用「表達不滿機制」的好處？

這個機制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。這個機制亦可讓警隊澄清誤解及/或找出改進服務質素的地方。

### 以「表達不滿機制」處理申訴這做法如何運作？

如果你的投訴的性質適用於「表達不滿機制」，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「表達不滿機制」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「表達不滿機制」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，在引起投訴事件發生日期起計兩年內，就同一事項提出正式投訴。

如你確定選用這項機制，替代作出正式投訴，你的申訴會以「表達不滿機制」程序處理，投訴警察課會：

- (a) 記錄你不滿的事項；
- (b) 向你解釋有關程序，及在適當時建議可能的解決方法，以跟進或處理你的不滿；
- (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「表達不滿機制」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「表達不滿機制」代替作出正式投訴的情況下，以及你的投訴的性質亦適用於「表達不滿機制」，你的投訴才會以「表達不滿機制」程序來處理。無人可以強迫你選擇以「表達不滿機制」處理你的投訴。

即使你選擇了以這機制處理你的申訴，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「表達不滿機制」提出的申訴嗎？**

不論你選擇提出正式投訴，還是以「表達不滿機制」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「表達不滿機制」提出的申訴？**

為處理你以「表達不滿機制」提出的申訴，負責處理你的投訴個案的投訴警察課人員會向你解釋有關程序，及在適當時建議可能的解決方法，以跟進或處理你的不滿。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「表達不滿機制」處理我的申訴，我可以改變主意嗎？**

即使你選擇了以「表達不滿機制」處理你的申訴，你仍然可在引起投訴事件發生日期起計兩年內，就同一事項提出正式投訴。

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「表達不滿機制」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「反映意見」方式解決。

以「表達不滿機制」處理的投訴會否由獨立監察警方處理投訴委員會監察？

「表達不滿機制」也是受獨立監察警方處理投訴委員會（監警會）的監察。投訴警察課會定期向監警會呈交以「表達不滿機制」處理投訴的摘要，以供審閱。

如我認為「表達不滿機制」未能完滿解決我的申訴，可以怎麼辦？

如你認為你的申訴以「表達不滿機制」處理後未能完滿解決，你仍可在引起投訴事件發生日期起計兩年內，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：

#### 地址

香港灣仔軍器廠街1號警察總部

#### 投訴熱線

2866 7700

辦公時間：星期一至五上午七時半至下午六時半

非辦公時間將直接轉駁至電話留言錄音系統

#### 傳真

2200 4460

2200 4461

香港警務處網頁網上服務的「投訴警察電子表格」

[www.police.gov.hk](http://www.police.gov.hk)

香港警察流動應用程式內的「電子報案中心」功能

