



投訴警察課

投訴人須知

投訴警察課的指導原則

投訴警察課：

- 視投訴為市民對警隊服務的意見；
- 找出可改進的地方，提高市民的滿意程度；
- 公正無私地對待各方；
- 在資源運用和調查深度兩方面採取合乎比例的做法；以及
- 致力排解市民的不滿及加強警隊成員的專業水平。

怎樣提出投訴？

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，你有權提出投訴。你可透過以下渠道提出投訴：

- 親臨任何一間警署；
- 透過投訴熱線預約與投訴警察課人員於灣仔警署會面以作出投訴；
- 附有錄音功能的投訴熱線（電話：2866 7700）；
- 來信（地址：灣仔軍器廠街 1 號警察總部投訴警察課）；
- 傳真（傳真號碼：2200 4460 / 2200 4461）；
- 香港警務處網頁網上服務的「投訴警察電子表格」（網址：www.police.gov.hk）；或
- 香港警察流動應用程式內的「電子報案中心」功能。

提出投訴後會怎樣處理？

首先，投訴警察課人員會與你討論有關個案，以確定你投訴的事項。假如你提出的投訴與交通有關，則會轉介中央交通違例檢控組調查。該組會以書面通知你有關的調查結果。至於不屬於交通投訴的其他投訴警察個案，則會採用以下方式處理：

表達不滿：

你可能想對警隊成員的行為，或警隊的任何常規或程序表達不滿，並告知有關單位指揮官或尋求解釋。假如你並不希望就你的不滿作出正式投訴，而你的投訴的性質亦適用於「表達不滿機制」，這一項替代正式投訴的選擇可能會更適合你。

投訴警察課人員會向你解釋這項替代正式投訴程序的做法，以及會如何跟進你的不滿。同時，你可保留權利，隨時就同一事項提出正式投訴。

當接獲你以「表達不滿」方式處理投訴後，負責處理你的投訴個案的投訴警察課人員會聯絡你以了解你的不滿，並嘗試向你建議可行的方案，去跟進及處理你的不滿。警方亦會參考你的意見及建議以改善服務質素及提升專業水平。

正式投訴：

如屬較嚴重的投訴，或如你希望以正式投訴程序處理你的不滿，投訴警察課人員會填寫一份投訴表格，撮錄事件的經過；你亦可自行填寫該份投訴表格。

如你決定提出正式投訴，警方會如何處理？

警方會根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》把投訴分類。所有須匯報投訴會由投訴警察課調查。大部分的投訴可透過簡便方式解決，這個方式是正式處理投訴程序的一部分。只有在你同意下，才可透過簡便方式解決投訴。

透過簡便方式解決

假如你同意透過簡便方式解決投訴，投訴警察課總督察級人員會與你聯絡，以便作出調解。你可選擇與這名調解人員通電話或預約會面。警方並不會向你正式錄取口供。透過簡便方式解決投訴的目的，是由一位高級警務人員盡快和直接處理你的申訴。他/她會向有關人員給予適當的訓諭，以期提高警隊的服務質素。

全面調查

假如你拒絕透過簡便方式解決投訴，或你提出的投訴不適合透過簡便方式解決，投訴警察課會展開全面調查。警方或會聯絡你，要求你提供一份書面口供，以概述你的投訴。

為確保處理有關警隊成員的投訴是在公平和具高透明度的情況下進行，以及證明調查人員向你錄取口供時不會有不公正或偏私的情況出現，你可選擇使用錄影方式進行會面。

警方會如何使用我的個人資料？

你向投訴警察課提供的相關資料及個人資料純屬自願性質。但如你提供的有關資料或個人資料不準確或不完整，可能會影響警方處理你的投訴。

你提供的所有資料及個人資料只會用作、披露或轉交與你投訴直接有關的用途。有關資料及個人資料可能會用作、披露或轉交予涉及投訴調查的其他人士、政府部門或公共機構，包括獨立監察警方處理投訴委員會(監警會)，以達到收集該等資料的目的。

如你要求查閱或更正你向投訴警察課提供的個人資料，你可到任何警署，民政事務處或個人資料私隱專員公署索取「查閱資料要求表格」，填妥表格後交回投訴警察課單位資料事務主任。

個人資料政策及實務聲明的相關資訊詳列於香港警務處網頁 (www.police.gov.hk)。

持續改善

通過收集不同持份者的意見，投訴警察課致力改善我們的投訴處理程序。如果你對我們的程序有任何意見，歡迎與我們聯絡。你的意見會成為我們改善程序的其中一個重要參考。

獨立監察警方處理投訴委員會(監警會)

獨立監察警方處理投訴委員會(監警會)是根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》(第 604 章)成立的獨立機構。投訴警察個案會由投訴警察課負責調查，而監警會則負責觀察、監察和覆檢警方處理和調查須匯報投訴的工作，以確保每宗投訴都獲得公平、不偏不倚和徹底的處理。

根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》，監警會委員及觀察員可出席警方進行的會面，包括透過簡便方式解決投訴期間你與調解人員之間的會面，以及觀察警方調查須匯報投訴的收集證據情況。

不管你的投訴是透過簡便方式處理，或是已進行全面調查，投訴警察課同樣會在完成調查須匯報投訴後，編寫一份調查報告，詳載有關調查的結果，供監警會審閱。

監警會網頁(www.ipcc.gov.hk)詳述其對投訴警察課就調查須匯報投訴的監察職能。

投訴警察課

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

香港警察流動應用程式內的「電子報案中心」功能

