

處理在囚人士投訴的機制

申訴途徑

在囚人士可以口頭或書面形式，透過下列不同的懲教署署內或署外途徑提出申訴或表達不滿：

署內途徑

- (i) 任何當值職員，包括院所的高級人員；
- (ii) 到院所巡視的懲教署總部高級人員，包括署長；
- (iii) 懲教署總部投訴調查組；

署外途徑

- (iv) 每兩星期巡視院所一次的巡獄太平紳士；
- (v) 申訴專員公署；
- (vi) 立法會議員；
- (vii) 廉政公署；
- (viii) 平等機會委員會；
- (ix) 個人資料私穩專員公署；
- (x) 有關國家駐港總領事館(若該在囚人士是外國籍)；
- (xi) 有關的非政府組織；及
- (xii) 其他政府政策局或部門。

2. 於收納進懲教院所時，所有在囚人士均會獲安排參加啟導班，接收關於院所日常程序、規則及規例等資料。屆時職員亦會向在囚人士講述他們的申訴權利及途徑。於收納時，每名在囚人士亦獲派發「犯人須知」小冊子，內載列不同的資料，包括在囚人士의各種申訴途徑。此外，各院所均在顯眼處張貼中文、英文及越南文告示，載列各種申訴途徑。

投訴個案數目

3. 過去三年，懲教署由不同途徑接獲的在囚人士投訴個案數目如下：

		2001	2002	2003
1.	署內途徑	268	250	203
2.	巡獄太平紳士	394	396	413
3.	申訴專員公署	91	58	42
4.	立法會議員/立法會秘書處申訴部	60	67	54
5.	其他	68	69	36

4. 上表並不包括由懲教院所職員日常處理的一般投訴(例如關乎懲教設施或食物質素等問題)的數目,這類投訴通常無須特別進行調查。由於在囚人士可經多於一個途徑提出相同投訴,因此上述統計數字有可能涉及重複,甚或多重計算。

處理投訴的程序

處理經署內途徑提出的投訴

5. 在囚人士的內部投訴,一概按照監獄規則(香港法例第234A章)及懲教署《投訴處理手冊》的規定處理。上文第四段提述的一般投訴會由懲教院所職員處理,而嚴重投訴(例如涉及職員行為不當或行政疏忽)則由懲教署投訴調查組處理。視乎投訴個案的性質,署方亦可能將其轉介其他部門或署外機構(例如警方或廉政公署)進行直接調查。在囚人士如對院所職員處理一般投訴有所不滿,亦可要求把個案轉介投訴調查組。

6. 投訴調查組按照署方的指引及程序處理投訴,藉此確保調查程序恰當。該組調查人員通常在接獲投訴翌日,便會會見投訴人。在會見該組調查人員時,投訴及被投訴雙方均有機會陳述其個案。有關的證人亦會被邀作供。調查組將根據蒐集的證據總結案件。投訴調查組的服務已獲得國際標準化組織ISO9001:2000有關管理系統質素的認證。在2003年,所有投訴個案均在指標時間18個星期內完成調查。

7. 調查完成後，投訴調查組會把所有調查報告提交懲教署投訴委員會審閱。該委員會由屬於懲教署文職人員而職位相當於助理署長級的政務秘書出任主席，成員包括助理署長(服務質素)和懲教署司鐸，司鐸是由署長委任的獨立神職人員。這個組合使委員會附合獨立、公正及具透明度的要求。

8. 調查報告如獲懲教署投訴委員會接納，投訴調查組會把調查結果通知投訴人及/或有關轉介機構。投訴調查組亦可能須因應委員會的提問或建議，重新調查該宗投訴個案。除了審批調查報告外，委員會亦可就調查報告指出的不足之處提出建議，以便有關方面作出改善並採取預防措施。

9. 投訴人或其代表如對投訴調查組的調查結果有不滿，可於收到有關通知書後，向懲教署投訴委員會主席申請覆核。投訴人或其代表如對懲教署投訴委員會的覆核結果有不滿，可於收到有關通知書後，向懲教署署長提出上訴。

處理經署外途徑提出的投訴

10. 接獲在囚人士的投訴後，署外機構會以其認為恰當的方式跟進。一些具法定調查權力的機構(例如廉政公署或申訴專員公署)可決定自行進行調查。在此情況下，懲教署會提供協助和所需資料，方便它們進行的調查工作。署外機構亦可把接獲的投訴轉介懲教署進行調查。在此情況下，懲教署調查組會依照上文第5至9段所述的內部處理投訴程序辦理。

保安局

二零零四年十一月