

本會檔號：afro.09/0021

香港灣仔軍器廠街一號
警察總部警政大樓二十六樓
香港警務處
丁部門
服務質素監察部
投訴及內部調查科
投訴警察課
蕭傑雄警司

蕭傑雄警司：

有關投訴警察課服務質素之多項觀察及具體改善建議

首先，我們感謝閣下與鍾詠敏總督察應防止罪案科之邀請，於 2009 年 6 月 12 日為本港三個主要支援性工作者之團體舉行講座，介紹有關貴課處理市民投訴警察個案之正確程序、監警會之角色及投訴人應受到之保障等。我們亦將盡力將有關資訊傳遞予更多性工作者，讓他們能更有效地利用現時的投訴機制，反映其與前線警員接觸時的實況。

上述講座於短時間內籌辦舉行，依然吸引到不少性工作者參加，可見其對此議題之熱切關注。可惜講座內容大部份集中於陳述現行投訴機制之運作，以及簡介監警會之角色，傾向理論性及原則性，即使於問答環節亦未能回應性工作者所提出、警方於處理投訴個案時出現的種種具體執行上的問題。

在此，我們欲重申多項根據前線工作經驗所觀察到貴課前線人員處理投訴個案時之問題，以及期望見到之改善：

- 1) 投訴警察課人員未有即時及即場將「投訴人須知」及「服務承諾」等資料發給投訴人

在 6 月 12 日的講座上，多位與會人士均表示根據其親身經驗，即使親自前往 貴課辦公室進行投訴（非經其他書面渠道），在場警員亦未有主動、即時及即場向作出投訴之性工作者發放「投訴人須知」、「服務承諾」及有關警監會等之資料，亦未有詳細解釋有關處理投訴個案之程序，甚至有性工作者主動索取有關資料而遭拒絕。此外，投訴人亦未有被知會有關權利，例如可要求以錄影方式作會面記錄等。

我們認為，這不單剝奪了投訴人的知情權，亦是有關警員失職之表現。我們強烈要求 貴課馬上就此作出改善，除主動、即時及即場發放有關資料予投訴人外，亦應將資料張貼於牆壁上，並作出仔細之解釋，確保投訴人能充分了解、權利得到應有保障。

2) 循簡易程序解決投訴之準則不清晰，有淡化投訴之嫌

2008 年經監警會通過調查結果的 4523 宗投訴警察個案中，有 21% 透過簡便方式解決。講座當日 閣下指有關簡易程序通常適用於性質輕微之投訴，如警員態度及用語不當等。

然而，根據青鳥之個案，有性工作者曾向 貴課作出投訴，指在街頭被某警區之警員在未有申明理由及無證據顯示投訴人有犯罪之嫌的情況下強迫上警車，投訴人再三要求警員申明理由不果，拒絕上警車後即被警員當街以粗言侮辱及威嚇（恐嚇投訴人不要讓該警員再看見她在該區活動）。貴課接納投訴人投訴，其後卻在未有人知會當事人之情況下將個案轉至被投訴警員所屬警署，建議循簡易程序解決，投訴人在不了解自身權利之情況下，幾乎接受建議，幸好後來在再三追問下知悉自己之權利，才未有接受。

我們質疑，貴課循簡易程序解決投訴之準則並不清晰。上述個案有涉及前線警員濫權之嫌，亦只被當作可循簡易程序解決之投訴。我們擔心 貴課此類處理個案之手法指向淡化投訴，將「大事化小，小事化無」，未有真正協助投訴人。

我們要求警方就循簡易程序解決投訴訂定準則，並公開予投訴人知悉，好讓投訴人能清晰判斷是否接納有關建議。

3) 投訴人不能知悉被投訴警員獲口頭或書面訓示之內容

目前，即使投訴被證實，被投訴警員獲上級以口頭或書面訓示，投訴人均不能知悉有關詳細內容，而僅會被書面知會被投訴警員獲上級以口頭或書面訓示此事實，無法從以判定自己的投訴有否真正得到警方公平及公正的處理。

我們要求警方即時檢討有關內容，在決定被投訴警員應接受上級口頭或書面訓示後，須於作出訓示後之一星期內以書面通知投訴人有關內容，從而讓投訴人有足夠資料作出決定，是否接受有關處理，或需向監警會作出進一步跟進。

4) 投訴人受到警員滋擾

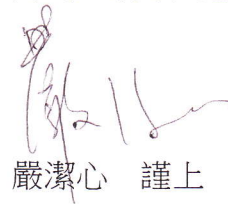
講座當日有性工作者及團體代表多番表示在作出投訴後，屢遭被投訴警員或其所屬警署之其他人員滋擾，包括以電話追問其為何作出投訴、要求其停止跟進、前往其工作及居住地點向其鄰居作出查問、留言予其家人等。

我們了解 貴課已明確表示此種種均為不可接受之行為，經查明後將予以嚴肅處理。我們對此表示高度認同及支持，但同時，我們亦要求 貴課以更主動及認真之態度處理有關問題，除被動地等待投訴人反映問題外，亦主動與各警區之前線人員進行培訓，嚴厲申明作出有關不當行為之嚴重後果，以廣收阻嚇作用。

就上述多項意見及建議，我們謹期望能收到 貴課之回覆，作出改善服務素之承諾。

祝 工作愉快！

青島 行政總監



嚴潔心 謹上



二零零九年六月十九日

副本呈：防止罪案科

紫藤

午夜藍

立法會研究警方處理性工作者及搜查被羈留者事宜小組委員會各成員