

第 13 條：投訴的權利

懲教署

13.1 有關懲教署處理投訴的機制和情況與上一次報告第 110 至 116 段所述的大致相同。懲教署投訴調查組會處理和調查屬其職權範圍的所有投訴，調查結果會由懲教署投訴委員會審核。在 2011 年，投訴調查組共接獲 95 宗由在囚人士和市民作出的投訴。年內，懲教署投訴委員會審研了 78 宗投訴個案，其中一宗個案經調查後證明屬實。

警務處

13.2 誠信及尊重市民的權利乃警隊的核心價值。警方會繼續致力在警隊內推廣這些核心價值。

性工作者

13.3 在上一次審議結論第 11 段，委員會對聲稱警方在打擊與賣淫有關罪行的行動中濫用職權的指控表示關注。

13.4 所有警務人員在進行臥底行動時，必須遵守所有因應這些行動而訂定的內部指引，而人員在進行這些臥底行動時的行為均受監管。任何人因警方的行動而感到受屈，可提出投訴。所有對警務人員的投訴均獲徹底調查。如任何濫用職權的指控成立，警方會向有關警務人員展開紀律行動，如有需要亦可能會提出刑事檢控。

投訴警察課及獨立監察警方處理投訴委員會

13.5 在上一次審議結論第 12 段，委員會表示，香港特區應繼續採取步驟，設立完全獨立的機制，接受及調查有關警務人員行為不當的投訴。

13.6 在現行的兩層處理投訴警察制度之下，投訴警察課專責處理和調查市民投訴警隊成員的個案。該課在運作上獨立於其他警務單位，以確保投訴得到公正持平的處理。獨立監察警方處理投訴委員會（監警會）是一個獨立的法定機構，專責監察和覆檢投訴警察課處理和調查的投訴。由行政長官委任的監警會成員來自社會各界。

13.7 《獨立監察警方處理投訴委員會條例》（第 604 章）為上述的投訴警察制度提供法定基礎。該條例於 2009 年 6 月 1 日生效，讓前投訴警方獨立監察委員會成為法定組織。該條例亦清楚訂明監警會在處理投訴警察制度下的法定職責、職能和權力，以及警方須遵從監警會根據該條例作出的要求的責任。當局已制訂有效的制衡措施，以確保向投訴警察課提出的投訴獲得妥善、公平和公正的處理。

13.8 概括來說，條例訂明投訴警察課須就每宗須匯報投訴擬備詳細調查報告，以呈交監警會作出嚴謹的審核，並須處理監警會就報告提出的疑問和建議。如監警會成員對某項調查有疑問，可要求會見投訴人、被投訴人及其他可以或有可能提供資料或協助的人士。監警會若不滿意投訴警察課的調查結果，可要求該課澄清疑點或重新調查有關投訴。監警會也可把個案提交行政長官。監警會亦通過其觀察員計劃，監察投訴警察課就須匯報投訴進行的調查。監警會成員和眾多觀察員可在預先安排或突擊的情況下，觀察警方在調查投訴期間所進行的會面和證據收集工作，以確保有關程序以公平和公正的方式進行。在 2008 年，每位觀察員每年須進行的觀察次數，由最少兩次增加至最少四次。在 2010 年 11 月，當局額外委任了 20 位觀察員，令觀察員的總數上升至 110 人。監警會會向觀察員發出值勤表，提醒當值的觀察員進行觀察。然而，不在值勤表內的觀察員亦可進行觀察。為表謝意，觀察員每次進行觀察，都可得到無須課稅的酬金。投訴警察課會把即將進行的會面或現場觀察的資料盡早通知監警會。在 2010 和 2011 年，超過 90% 的通知在最少 48 小時前發出。在 2008 至 2011 年間，監警會進行的觀察數目如下：

年份	監警會接獲的通知數目	監警會進行的觀察數目	預先安排的觀察數目	突擊觀察的數目
2008	3 319	548 (16.5%)	497	51
2009	8 998	1 808 (20%)	1 477	331
2010	6 887	1 888 (27.4%)	1 245	643
2011	4 893	2 010 (41%)	1 346	664

13.9 上文各段顯示，《獨立監察警方處理投訴委員會條例》規定的法定架構提高了處理投訴警察制度的透明度，提供了有效的制衡，並加強了監警會的獨立監察角色。

入境事務處

13.10 目前情況與第一次報告第 118 及 119 段所述的大致相同。

香港海關

13.11 目前情況與第一次報告第 120 段所述的大致相同。在 2005 至 2011 年期間，海關共接獲 122 宗有關毆打的投訴。經警方調查後，發現所有投訴均不成立。

廉政公署

13.12 在上一次報告的第119段，我們向委員會說明，廉政公署事宜投訴委員會由一名行政會議成員擔任主席。現任廉政公署事宜投訴委員會主席於2010年1月履新，並在其作為行政會議成員的任期於2012年6月30日屆滿後繼續擔任主席一職。

13.13 在上一次報告的第120段，我們告知委員會在2003年，針對廉政公署或該署職員的投訴共有29宗，涉及70項指控；而在2004年，則有21宗投訴，涉及53項指控。就以上兩年按指控性質

的細分，我們察悉於上一次報告內載列的統計數字是關乎指控的數目而非百分比。就2003至2011年間的最新投訴數字，現表列如下：

年份	接獲的投訴個案數目	接獲的指控項目總數	指控類別 (%)			
			行為失當	濫用職權	怠忽職守	廉政公署程序失當
2003 ⁷	29	70	49	36	14	1
2004 ⁸	21	53	32	36	32	0
2005	32	106	54	35	11	0
2006	15	44	27	43	27	3
2007	18	43	28	30	40	2
2008	22	48	42	12	46	0
2009	31	90	49	13	38	0
2010	34	76	55	5	38	2
2011	14	44	59	9	25	7

13.14 另外，我們亦在上一次報告第121段報告，於2003及2004年分別有十項及七項針對廉政公署的指控查明屬實或部分屬實。我們亦得悉1998至2002年的統計數字是依據個案數目而非指控數目來編製。為求清晰，請參閱下列2003至2011年間有關查明屬實或部分屬實的投訴個案數字：

⁷ 廉政公署事宜投訴委員會於2003年共接獲34項涉及廉政公署人員行為失當的指控，25項涉及廉政公署人員濫用職權的指控，10項涉及廉政公署人員怠忽職守的指控，而餘下指控則關乎廉政公署程序失當。

⁸ 廉政公署事宜投訴委員會於2004年共接獲17項涉及廉政公署人員行為失當的指控，19項涉及廉政公署人員濫用職權的指控，以及17項涉及廉政公署人員怠忽職守的指控。

年份	審議的投訴個案數目	查明屬實或部分屬實的投訴個案數目
2003	35	9
2004	22	5
2005	22	7
2006	24	5
2007	23	2
2008	22	2
2009	20	2
2010	25	4
2011	30	3

精神病患者的投訴途徑

13.15 這方面的情況與上一次報告第123段所述的相同。過去五年，醫管局接獲精神病患者提出的投訴個案總數表列如下。

醫管局接獲精神病患者 提出的投訴個案總數				
2007	2008	2009	2010	2011*
150	147	151	154	249

* 由於“投訴”的定義範圍於2011年擴大，以致該年的投訴數字較往年為高。