

香港大學民意研究計劃

獨立監察警方處理投訴委員會(監警會) 意見調查 2017



焦點小組討論報告

鍾庭耀、彭嘉麗、
李穎兒及朱祖良聯合撰寫

2017年7月

本報告內所有資料的版權由獨立監察警方處理投訴委員會及香港大學民意研究計劃聯合擁有。本調查由港大民研計劃獨立設計及執行，與香港大學立場無關。港大民研計劃所有研究工作由民研計劃總監鍾庭耀博士負責。

目錄

調查報告

- | | | |
|----|------|----|
| 1. | 前言 | 2 |
| 2. | 研究方法 | 2 |
| 3. | 結果撮要 | 3 |
| 4. | 總結 | 11 |

附錄

討論大綱

1. 前言

- 1.1 香港大學民意研究計劃(民研計劃)，成立於 1991 年 6 月，初時隸屬香港大學社會科學學院的社會科學研究中心，2000 年 5 月轉往香港大學新聞及傳媒研究中心，2002 年 1 月再轉回香港大學社會科學學院管轄。民研計劃的使命在於為學術界、新聞界、決策人員及社會人士提供有用的民意數據，服務社會。民研計劃成立以來，一直進行各項有關社會及政治問題的民意研究，並為不同機構提供研究服務，條件是民研計劃的研究組可獨立設計及進行研究，並把研究結果向外界公佈。
- 1.2 於 2012 年 12 月，獨立監察警方處理投訴委員會(監警會)首次委託民研計劃進行《獨立監察警方處理投訴委員會意見調查 2013》。調查目的在於探討市民對監警會的認知和看法，了解公眾對機構的期望從而改善其服務，幫助監警會訂立未來推廣及宣傳策略的方向，並研究公眾對監警會的意見是否有任何改變。為了解公眾對監警會的看法及期望是否有改變，監警會於 2014 年、2015 年、2016 年及本年度再次委託民研計劃以相近的研究設計及意見題目重複進行調查。是次《獨立監察警方處理投訴委員會意見調查 2017》是同類型調查的第五次，亦是首次在電話調查以外增加焦點小組研究，以取得市民對監警會更深入及詳細的意見和建議。
- 1.3 焦點小組研究所用的討論大綱由民研計劃諮詢監警會後獨立設計，而研究的所有操作及內容分析皆由民研計劃獨立進行，不受任何人士或機構影響。換句話說，民研計劃在今次研究的設計及運作上絕對獨立自主，結果亦由民研計劃全面負責。

2. 研究方法

- 2.1 民研計劃於 2017 年 5 月中旬舉行了共兩場焦點小組，參加者均為 18 歲或以上操粵語的香港居民，並於較早前進行的《監警會意見調查 2017》公眾電話調查部分中接受邀請出席。每場討論為時大約兩小時，兩場共有 20 人參與。
- 2.2 焦點小組由民研計劃代表主持，按照討論大綱詢問各參加者的意見，監警會代表則在有需要時解答參加者對監警會的疑問，並在適當時候澄清或解釋監警會和「兩層架構」投訴制度的運作等。參加者主要分享自己對監警會及投訴警察制度的認識、對監警會的觀感、以及對監警會的建議，特別是有關日後宣傳工作的意見。完整討論大綱已載於附錄。

3. 結果撮要

焦點小組詳情

焦點小組數目：	兩組
日期和時間：	2017年5月16日(星期二)晚上7時15分至9時半 2017年5月18日(星期四)晚上7時15分至9時正
地點：	香港大學百周年校園賽馬會教學樓7樓706室 香港大學民意研究計劃焦點小組室
參加者：	每組10位(18歲或以上的香港居民，於監警會公眾調查中招募)
主持人：	朱祖良先生(民研計劃代表) 黃嘉瑜女士(監警會代表)

對監警會及投訴警察制度的認識

3.1 首先，知名度方面，幾乎全部參與焦點小組的市民均表示於電話調查前已聽過監警會。至於監警會的職權和工作內容，他們就各有不同的理解。接近半數參加者在接受電話訪問和參加焦點小組之前誤以為監警會與警務處投訴警察課的職責相同。有參加者則認為監警會是獨立機構，負責監察並向警察提出質詢，以分辨「好」與「壞」的警察。亦有參加者認為監警會是一個比投訴警察課高級的投訴部門，負責深入調查投訴警察課所處理的個案，以及指出警方調查時出現的問題，從而令每位投訴人都獲得公平待遇。有參加者認為監警會是負責接收由投訴警察課轉介過來的個案，或投訴人不滿意監警會投訴警察課的調查結果時，便可以上訴至監警會。另外，亦有參加者認為監警會是負責審核警察處理投訴的方法及結果。當中，只有小部分參加者能指出監警會是類似廉政公署般接受政府資助，而成員由特首委任的公營機構，反映市民普遍對監警會和投訴警察制度認識不足，對監警會和投訴警察制度的誤解五花八門。

- 「我初初以為係市民去投訴警察嗰個投訴課嚟，即係好似普通市民去投訴公務員做得好唔好咁。」
- 「我覺得監警會係監察警方工作，睇到新聞就見到監警會出嚟，見到警方有咩好有咩唔好，跟住有結果出嚟。」
- 「以我理解就應該比警察投訴課高一級嘅投訴部門啦，同理佢可能就會對警察投訴課調查得唔夠深入嘅案件再深入調查咁。」
- 「我得知就好似廉政公署咁嘅機構，唔從屬任何一個部門，佢應該同廉署一樣由特首委任，主要係處理投訴警察嘅事……即係佢係一個獨立機構，每一屆由特首委任。」

3.2 至於市民認識監警會的渠道，最多參加者是透過電視新聞報道認識監警會，特別是大型示威後，參加者就會較常聽到有關監警會的新聞。其次是報章、電台節目和交通工具廣告。有部分參加者亦有從社交媒體如 YouTube，以及監警會的網頁認識監警會。另有小部分參加者是從香港電台電視節目《監警有道》或網上電台節目如 D100 鄭經翰主持的節目認識監警會。同時，亦有部分參加者表示認識監警會乃常識，早就知道其存在。

- 「我都係睇新聞知道監警會，通常監警會就係會監察對警察內部操作有問題，對市民係咪有公平對待，針對警察有冇持平態度等等。」
- 「以前係報章廣告、公共交通工具都有見過監警會嘅海報咁。」
- 「一早知架啦，例如喺嗰啲政府機構或者新聞媒體就知道有監警會同廉政公署存在……係常識，一早就知道。」

對監警會的觀感

對監警會的整體印象

3.3 當問及對監警會的看法和對其表現的滿意程度，部分參加者表示不清楚監警會的職能和架構，所以無法評價監警會的工作。

3.4 其他參加者之中，大多數認為監警會的表現一般，甚至不合格。不少人對其作用感到懷疑，部分參加者甚至認為監警會在監察警察行為上完全不能發揮作用。他們認為監警會沒有作用的主要原因是認為監警會權力太細，無法主動調查個案，只能作出建議，而建議並無法律約束力，只是一隻「無牙老虎」，因此對處理和解決問題沒有幫助。有參加者表示監警會的工作較少在新聞報道出現，令人對監警會的功能和權力認知有限。亦有參加者表示自己受電視節目影響，對監警會的工作起初有很大的期望，到後來發現現實與自己想像有落差時，便感到非常失望。

- 「我唔覺得監警會在監察警方行為上有任何作用，在法律上有任何權力……監警會對於警方有冇法律約束力？佢俾嘅意見係咪純建議性？……從依一點我覺得監警會冇任何作用。」
- 「我就覺得佢感覺上同廉政公署一樣，相對嚟講比較獨立但欠缺主動調查嘅權利。」
- 「其實好多法律途徑可以做，監警會只係俾意見，其實作用唔大。」
- 「大家都知道佢俾嘅意見唔會影響到結果……」

3.5 有參加者指出在朱經緯事件中，監警會三度裁決毆打示威者的投訴成立，但律政司卻遲遲沒有起訴朱經緯，反映監警會影響力不足，實際作用成疑。但同樣是朱經緯事件，有參加者則覺得監警會即使承受外界的巨大壓力，仍能不偏不倚地作出公正裁決，因而對監警會的工作表示滿意。

- 3.6 大部分參加者認為監警會缺乏公眾宣傳和教育，令市民對其實際工作和職能產生誤解。另外，有部分參加者則認為監警會透明度和知名度都很低，一般市民大眾根本無法得知其內部運作，更遑論處理投訴的過程和進度，所以對其感到不信任。
- 「好多市民對監警會嘅工作都誤解咗，所以佢應該講返佢嘅工作範圍俾廣大嘅香港市民聽……每年都應該開記者招待會講佢哋做過啲咩 case，咁廣大市民先知道佢哋做咗啲咩。」
 - 「我自己都投訴過一次。究竟投訴有冇被處理過呢？處理過程係點樣我完全唔會知結果，跟住就不了了之冇左件事……」
 - 「我覺得咁樣會好似警察嘅內部部門，好少會有詳細嘅講出嚟，淨係講個結果唔會俾公眾知道，俾人覺得好似係同警察『完善』咗件事。」
- 3.7 另外，亦有參加者提出監警會委員的身分問題。他們認為監警會委員由特首委任，缺乏公正性，有用人唯親的感覺。另外，市民對部分委員的身分和背景都不清楚。如果有委員有警察背景，則會令調查工作出現「自己人查自己人」的情況，影響監警會的獨立性和全面性。
- 「唔知佢委任埋啲咩人，淨係委任啲佢識嘅人令到個委員會變差咗，令到佢離職能越來越遠……」
 - 「佢委員成分係咪重覆呢？有啲委員可能來自警察方面，咁即係自己人查自己人，我會懷疑佢可唔可以獨立地查一件事……」
- 3.8 此外，亦有小部分參加者對監警會的角色有疑問。他們認為政府已經設有不同的監察和投訴部門，例如投訴警察課、審計處和申訴專員公署等，可以對警察部門作出調查。而監警會與上述機構似乎職權重疊，所以作用不大。
- 「如果查 funding 有審計處，投訴警察可以搵申訴專員公署，所以監警會有啲多餘。」
- 3.9 只有小部分參加者對監警會抱正面態度，認為可提供多一個途徑讓市民表達意見。亦有人表示他們對監警會的工作持正面觀望態度，認為要更多時間才能知道監警會的工作成效。
- 「暫時仲係正面，我咁講係基於佢入面個組成……因為某啲人嘅政治取向，所以暫時都算正面，要等往後睇佢嘅表現先知。」
- 3.10 又有參加者表示，普遍來說，當調查結果與市民期望有落差時，便會影響市民對監警會的觀感。另外，新聞的報道手法和用詞也會影響觀眾對監警會的觀感。

監警會在不同範疇的表現

- 3.11 當再詳細追問參加者對監警會在各個工作範疇的表現時，不少參加者再次表示因了解不足，所以無法對其不同範疇的表現作出評價。

3.12 工作效率方面，參加者表示一般市民對監警會的工作內容和範圍不太清楚，所以對其調查工作的效率亦無從稽考。另有參加者認為監警會向警察要求資料的時候，可能會受到阻撓或其他外在因素影響，因而對其調查進度及效率造成影響。亦有參加者指出監警會委員並不是每天開會工作，所以人手上的問題亦可能對監警會的效率造成阻礙。

- 「即係你會唔會係同警察個邊攤資料嘅時候，可能有啲阻撓或掣肘，同埋加上委員應該唔係全職，要抽時間開會，可能令進度上有啲遲。」

3.13 透明度方面，部分參加者重申監警會透明度太低，宣傳教育方面的工作不足，令市民無法得知其實際工作範圍及內容。同時他們亦表示監警會應該主動說明其工作內容，以及處理和確立投訴時的標準和依據，提高透明度。相反，亦有參加者認為監警會已經在其官網上公開投訴成功的比例，所以尚算透明。

- 「其實呢，香港市民太被動，你唔講俾佢聽佢唔會知，所以監警會應該主動講多啲佢自己嘅功能、工作範圍俾市民聽，最好就用 case 做例拍片俾市民睇就最好。」

對監警會有更深入了解後的意見

3.14 接下來，主持人向參加者解釋監警會的法定職能，以及香港現行的「兩層架構」投訴警察制度，之後再問他們有否對監警會的看法有所改變。

3.15 大部分參加者表示即使聽過監警會的工作說明後，仍然對其工作有所保留，並繼續認為監警會的調查欠獨立。他們指出由於監警會調查所需的證據來自投訴警察課，而在提交證據前難免有篩選情況出現，令調查的獨立性及公正性成疑。他們認為監警會的權力不足以構成公眾所期望的權力制衡，並質疑「兩層架構」制度是否必要存在。同時，亦有參加者繼續質疑由特首委任的正副主席所領導的監警會能否不偏不倚地進行調查。另外，大部分參加者仍覺得監警會的透明度不足，以致市民無法得知監警會的調查進度。他們亦認為現屆委員比上一屆更不願意接受傳媒訪問和質詢，會影響公眾對監警會的信心。而在公眾關注的事件上，也有參加者表示監警會不夠主動，未有積極向公眾交代。公眾宣傳方面，參加者亦批評監警會缺乏宣傳，有參加者表示在參與是次討論前完全不知道有「監察員計劃」的存在。

- 「唔明白監警會用咩準則去判斷警察投訴課啱唔啱，但其實證據係警察投訴課上報嘅，咁啲證據獨立性係點樣我哋唔知道。其實警察投訴課俾證據監警會已經 filter 咗，我哋唔知佢之前係咪獨立咁調查。」
- 「我上返個網咁個網係咁寫嘅，『一個公平公正向公眾問責的警察問責制度』，咁你頭先講都好似有。使命係『能公平公正有效率具透明度的處理並對警察警隊工作提供改善建議』，唔覺得喇。『提升公眾服務素質並向公眾問責』，講到但做唔到。」
- 「唔主動出嚟，向公眾問責。應該主動向公眾交代，最少都要向公眾講我哋係留意到嘅、我哋係調查緊嘅、有留意嘅、我哋會跟進嘅，至少喺社交傳媒講下。」

- 「同唔同屆嘅主席同委員態度有關係，而家主席同埋委員因為特首委任原因，社會風氣原因，唔願意表態，企出嚟回應傳媒。」

3.16 另一方面，亦有小部分參加者在聽過說明後表示對監警會的工作有信心，相信監警會有制衡和監察警方的能力。

年輕人對監警會的觀感

3.17 由於多年來監警會公眾調查的結果都顯示年輕人對監警會的觀感比其他年齡組別的人士差，焦點小組研究於是特別問到參加者認為年輕人對監警會觀感較差的原因。有部分參加者表示是因為年輕人在日常生活中積聚了不少對社會的不滿和壓力，再加上近年來政治氣氛變差，警民衝突增加，令年輕人對監警會的觀感變差。同時，有參加者認為近年來警方執法的態度和質素越趨低下，年輕人與警察發生衝突及投訴警察後，監警會卻無法令情況有實際改善，或是調查報告的結果與期望不相符，令他們認為監警會是一個「自己人查自己人」的部門。另外，有參加者再次表示監警會在處理公眾關注事件上的角色過於被動，令年輕人懷疑監警會的工作。此外，有參加者提到社交媒體的影響力日漸增加，網上言論極有可能影響年輕人對監警會的觀感。

- 「我就主要覺得近嚟政治鬥爭問題越來越嚴重，令到警民關係越來越差，就係呢個情況令越來越多後生仔用抗爭手段，自然增加被捕的情況。好多人就選擇投訴警察，但係投訴警察課佢咁感覺太差，所以希望監警會能提供協助。但監警會過於被動，可能有極端意見會覺得監警會只係一個傀儡。」
- 「警察喺街度查年輕人態度唔好，之後年輕人喺網上宣傳佢認為遭受到嘅不合理對待，最終令全部人都對警察反感，但監警會又做唔到啲咩，兩樣嘢根本冇牽連。」
- 「後生個班有參與過社會運動，所以感受較深，可能牽扯監警會。監警會對公眾態度同語言技巧，令大家對監警會有蛇鼠一窩嘅感覺。」
- 「年輕人現時對社會現狀梗係有不滿啦，佢哋亦非常受到 social media 影響，隨時就爆。」

3.18 改善方法方面，參加者提出可以改善委員會的組成方式，廣納社會不同界別人士，提高監警會成員的代表性，藉以提升年輕人及市民的滿意度。參加者亦認為監警會可以在警署放置紙牌公仔，提醒市民在有需要時可以向監警會尋求協助。另外，監警會亦可以在調查工作結束後，盡快安排一個適當的時間向市民公佈其調查工作結果，令市民知道監警會在處理投訴時的角色，藉以加強市民，尤其是年輕人對監警會的認知和信心。

- 「唔好俾人感覺一面倒，梁振英唔應該委任同一類人做正副主席，冇理由全部都係自己人。」

對監警會處理公眾關注事件的意見

3.19 對於監警會處理公眾關注事件的評價，大部分參加者表示他們對監警會關注不足，無法評價對監警會對個別事件的處理手法，小部分則認為監警會的表現不佳。

3.20 有參加者直言是基於監警會的委員背景問題，而對監警會能否在處理投訴時做到公平公正感到懷疑。他們認為監警會的正副主席均為親政府人士，而副主席張華峰更在法庭審理七警案件期間向支持七警的團體捐款，與監警會的角色有矛盾，可能令公眾質疑監警會的公正性。亦有參加者指出監警會職能有限，只能提供建議要求警方跟進，無法令警方處理投訴的進度和質素提升，導致「有證據，投訴也不成立」的情況發生。另外，有參加者認為監警會在處理較為政治敏感的事件時，會避重就輕，在案件細節有所隱瞞，不敢作出大膽的建議和評論。

- 「最大問題係監警會主席三人做嘅嘢同監警會立場好尷尬，尤其係張華峰捐錢俾七警一事，有少少 common sense 都會知(係唔應該咁做)。」
- 「有片有證據都告唔入，再去警署報案落案都將啲 case 擺埋一邊，監警會完全無力，淨係交個報告，監察唔到警方工作。」
- 「牽扯政治敏感事件可能會避重就輕啲，未必會對警方做法有大膽評論。」

對監警會的建議

3.21 至於監警會如何提升公眾的整體滿意度，有參加者指出「監警會」字面意思為「監察警察的委員會」，容易誤導公眾，令公眾有過高期望。參加者提出了不少建議，當中不少都與監警會的宣傳工作有關：

- a. 改善監警會成員背景單一的問題，委任不同界別人士或盡量委任具知名度和公信力的人作委員，以及減少委任委員的數目，以達致全民參與。
 - b. 加強監察警方處理投訴時的程序是否公正，如派員與投訴警察課一同調查，確保調查真確性。
 - c. 增加透明度，公開監警會處理投訴的具體過程和準則，增加市民對監警會的認識和對監警會工作的信心。
 - d. 加強監警會的宣傳工作，增加公眾對監警會的認識，希望從而提升滿意度。例如將真實個案改編，製作成電視節目，於香港電台電視或無綫電視頻道播出；張貼有關監警會工作的海報，特別是在警署報案室張貼有關投訴人須知的海報。
 - e. 加強與市民的溝通，增加溝通渠道，例如善用社交媒體如 Facebook 等向市民提供更多監警會的資料，亦可以定期落區作宣傳和與市民直接接觸，增加市民對其認識。
 - f. 向市民解釋有關監警會的重要概念，例如監警會與投訴警察課的分別、採用兩層架構投訴警察制度的原因等，以澄清市民一直對監警會的誤解，提高對監警會的信心和滿意度。
- 「成員問題，如果你啲成員全部都係親政府，做好多嘢都會令人覺得唔公平，可以選啲普通人入去，唔一定要委任。」
 - 「監警會有民間代表，委員會背景嘅觀感都會令我哋對佢嘅滿意度有影響。」

- 「揀啲 case 出嚟拍片，俾市民知道監警會嘅工作。」
- 「可以貼啲 poster 貼喺警署、社區服務中心、大專院校等宣傳監警會嘅工作範圍。」
- 「教育性嘅工作，教育市民嘅溝通渠道等等，有大事件發生時都可以同市民溝通，Facebook 專頁係需要嘅，可以發表同市民溝通嘅資訊，睇下佢有啲咁嘅事件可以點做，有啲 reminder 可以去做嘅嘢，可以定期落區搞活動解答市民問題，定期與市民接觸。」
- 「同大眾交代多啲點解有兩層架構，好多人以為可以直接搵監警會投訴，令大眾有誤解，唔會了解到佢嘅運作。」

對監警會宣傳工作的意見

3.22 當被問到如何提升公眾對監警會的認識，參加者表示除了一般的宣傳工作，例如製作電視節目如《監警有道》續集和張貼海報外，更可以拍攝宣傳短片放於社交媒體如 YouTube 等，也可如前文所述，嘗試進入社區與市民溝通，以及在警署放置紙牌公仔。另外，有參加者認為教育比公眾宣傳更重要，因為教育除了可以改善公眾對監警會的印象，對監察和加強監警會的工作質素亦有幫助。監警會可以選擇到中小學校舉辦講座，以話劇等有趣和互動的方式吸引年輕人的注意，以較低成本達至宣傳和教育下一代效果，增加他們對監警會的認識。除了公眾方面的教育宣傳，亦有參加者建議監警會嘗試向警方宣傳監警會的工作，從而改善警方的服務質素。

- 「教育可以令大家認識呢個組織，慢慢有多啲信心，未必需要用咁多錢去拍劇。公共關係科或者監警會某啲人可以嚟學校開講座，錢未必咁好多，但可以令更多下一代知道監警會。」
- 「比較簡單嘅話劇，冇咩人會睇覺，講座比較悶。」
- 「去學校宣傳，搞個『學校巡迴』咁嘅嘢，要有多啲人互動模式。」
- 「由源頭開始，如果被你哋監察嘅機構都有自我良好嘅機制嘅話，就唔會有咁多投訴，所以我唔知監警會有冇調返轉同警方做宣傳，如果可以一開始就係第一步做到，以後就唔會有咁多問題。」

3.23 最後，主持請參加者逐一評價不同宣傳渠道，並詢問他們每個渠道最適宜傳遞甚麼類型的監警會資訊。首先，電視節目方面，參加者認為監警會可以製造一個像警訊的個案分享節目。節目主要是真實個案重演，同時介紹監警會的日常工作，並以故事形式介紹監警會處理投訴的流程，以及有關監警會的最新消息等等。但也有參加者認為制作電視節目成本過高，應將資源投放於其他渠道。

- 「好似警訊咁攤件案出嚟做宣傳，指出呢位警察係做錯嘅俾市民知道，可能啲人對監警會的認識會多啲。」

- 「直接拍監警會係做緊乜嘢同成果，投訴流程用故事形式講返出嚟，好多人連呢個都唔知。」
- 「(電視節目)話返俾市民聽邊啲投訴屬於不合理投訴，最後一分鐘同返市民講邊啲係我哋職責範圍，邊啲唔係，同市民解釋。」

3.24 電台節目方面，參加者認為電台節目的聽眾比較少，監警會應在上下班時段於電台播放節目，可讓較多市民收聽。節目仍是以個案重演為主，同時介紹監警會處理投訴的過程，設立兩層架構的原因，以及與投訴警察課的分別等，以澄清市民對監警會的誤解。有參加者建議監警會借鏡港鐵的電台節目《透明列車服務台》，找來監警會的委員與市民直接對話。

- 「冇乜人聽收音機，好似警訊咁做返個案重演，再介紹下佢嘅過程，即係咩係兩層架構……等啲人唔好誤解，再解釋監警會用咩守則判斷啲人啱與錯。」

3.25 監警會的網頁方面，參加者希望網頁設計能夠盡量簡單易明，圖文並茂，令網頁更生活化和親民，說明監警會的工作內容。另外，參加者亦認為可以拍攝一些大約長三分鐘的低成本短片，讓市民可以在短時間內了解到監警會的工作、投訴人的基本權益以及投訴須知事項，並放上社交網站如 YouTube 等分享。

- 「程序簡化、用多啲公仔，生活化、簡單化個網站，如果有 flow chart 就會易明啲。」
- 「短片形式要到位、落地，俾大家知道自己嘅權益，平衡返自己嘅期望，三分鐘內搞掂。」

3.26 至於監警會 Facebook 專頁方面，參加者認為可以在 Facebook 上開設直播(live)，設置公開論壇，同時找一些委員即時與市民互動，面對觀眾，相信能夠增加監警會的知名度。參加者則認為監警會可以於 Facebook 專頁上發佈不同內容，例如曾經處理過的投訴，或協助市民作出投訴的建議。但同時亦有參加者憂慮專頁可能會出現惡意留言或攻擊性言論，對用 Facebook 專頁作宣傳有所保留。

- 「委員一定要出嚟面對公眾俾年輕人質詢下。」
- 「而家興 Facebook live，公開論壇接受市民挑戰。」
- 「Facebook 世界近乎冇得控制。」

3.27 報紙專欄方面，參加者認為要在免費報紙上發佈，亦要訂立有趣的標題，才能吸引讀者閱讀。但同時亦有參加者憂慮報紙有政治立場，影響監警會專欄的公正性和獨立性。

- 「報紙標題唔吸引我會直接飛咗佢。」
- 「報章方面有政治立場，出專欄文章要特別小心。」
- 「報紙都係上網用 app 睇。」

4. 總結

- 4.1 整體來說，參與是次焦點小組的香港市民對監警會也略有所聞，但很多參加者都對監警會的角色、職能和工作範圍有所誤解，亦不太了解現行的「兩層架構」投訴警察制度。
- 4.2 大部分參加者對監警會的觀感及滿意度僅屬一般，主因是認為其權力有限，不足以監察警方處理投訴的表現，並認為監警會委員全數由特首委任不夠代表性，透明度亦偏低，每每影響了他們對監警會的觀感。此外，亦有參加者表示自己對監警會認識不深，所以無法作出深入評價。
- 4.3 就監警會在獨立性、公平公正性、效率和透明度四個範疇上的表現，參加者的看法與公眾電話調查的結果大致吻合。電話調查顯示監警會被公眾視為一個頗獨立、公平公正和效率一般的機構，但監察及覆檢投訴個案時透明度不高。而焦點小組參加者就普遍表示對實際投訴個案了解不足，因此即使對監警會的獨立性和公平公正性有疑問，但就會疑中留情，不會多加批評。然而，多數參加者認為監警會的工作欠缺效率，主要因為監警會權力不足。透明度方面，參加者則大多同意監警會透明度較低，宣傳教育工作做得不足，令市民無法得知監警會的實際工作範圍及內容，以及覆檢投訴時的標準和依據。
- 4.4 至於為什麼年輕人對監警會的觀感較差？參加者認為主要原因是年輕人普遍對社會存在不滿的情緒，而近年警民衝突增加，令監警會權力不足的問題浮現，再加上年青人較易受到社交媒體的影響，因而導致他們的觀感較差。
- 4.5 當特別問到監警會處理公眾關注事件的方法時，除了被反覆提到的權力不足問題外，參加者會因為想起部分監警會委員本身的政治立場而對監警會的公正性有所懷疑。此外，參加者亦認為監警會過於被動，未有主動評論公眾關注事件。
- 4.6 參加者對監警會提出了各種各樣的改善建議，當中包括制度上的改變，如改革監警會委員組成方法，以及將現行兩層架構投訴警察制度轉為一層。其他的建議則大多與監警會的宣傳教育工作有關，如公開處理投訴的具體過程和準則、加強宣傳工作、積極接觸公眾等。宣傳渠道方面，除了傳統大眾媒介，如電視、電台、報紙外，參加者認為監警會可多使用互聯網與市民接觸，但對社交媒體是否合適的宣傳或溝通平台則意見分歧。此外，亦有不少參加者建議監警會「落區」直接與市民溝通，並到中小學校舉辦教育講座，並可考慮以話劇等互動方式加深下一代對監警會的認識。

附錄

討論大綱



香港大學民意研究計劃 獨立監察警方處理投訴委員會

合作進行

獨立監察警方處理投訴委員會(監警會) 意見調查 2017

焦點小組討論大綱 (定稿)

2017 年 4 月 20 日

安排

- 小組數目： 兩組
每組人數： 8 至 10 人
日期： 2017 年 5 月 16 日及 18 日
時間： 下午 7 時 15 分至 9 時正 (約 1.5 至 2 小時)
地點： 香港薄扶林香港大學賽馬會教學樓 7 樓 706 室香港大學民意研究計劃辦公室
主持人： 由民研計劃代表發問，監警會代表解答參加者問題 (如有)

開場白 (建議時間：2-3 分鐘)

- 簡介討論的主題及背景
- 派發知情同意書及個人資料問卷
- 指出答案沒有對錯，鼓勵發言
- 指出討論過程會被錄音以作分析報告之用，參與者身分將會絕對保密，並不會與其意見作任何配對

討論題目

對監警會及投訴警察制度的認識 (建議時間：10 分鐘)

1. 知道今次焦點小組／接受我們電話訪問之前，你有多認識監警會？可否簡單說明一下你對監警會有甚麼認識？
2. 你是透過甚麼渠道認識監警會？

對監警會的觀感 (建議時間：30 分鐘)

3. 你對監警會有甚麼看法？你會以甚麼形容詞來形容它？
4. 你是否滿意其整體表現？對其工作有沒有信心？為甚麼？甚麼人或事情會影響你對監警會的觀感？
5. 你認為監警會在以下四個範疇表現如何？為甚麼？可否以例子說明？
 - a) 獨立
 - b) 公平公正
 - c) 有效率
 - d) 透明度
6. 現在讓我簡單介紹監警會的法定職能及運作：

《獨立監察警方處理投訴委員會條例》於 2009 年 6 月 1 日起生效，監警會於同日成為獨立的法定機構，並會根據《條例》執行其職能和行使《條例》賦予的權力。警方亦必須履行其法定責任，遵從監警會提出的要求。監警會的成員由行政長官委任，而被委任人士不能是在政府政策局或部門擔任受薪職位的人或曾屬警隊成員。

《監警會條例》賦予監警會的主要職能包括：

- 觀察、監察和覆檢警務處處長處理和調查須匯報投訴的工作；
- 監察警務處處長已經或將會向與須匯報投訴有關的警務人員採取的行動；
- 找出警隊工作常規或程序中引致或可能引致須匯報投訴的缺失或不足之處；
- 向警務處處長和/或行政長官提供與須匯報投訴有關的意見和/或建議；
- 加強公眾對監警會的角色認識

就處理投訴警察的個案方面，香港的投訴警察制度是一個兩層的架構。所有投訴警察的個案，不論來源，均交由香港警務處投訴警察課處理及調查。此為香港投訴警察制度的第一層。待投訴警察課完成投訴調查後，便會把須匯報投訴的調查報告，連同所有調查的相關檔案、文件及材料，提交予監警會審核。監警會在審核調查報告及其他材料時，如察覺有疑點，將會要求投訴警察課澄清或提供更多資料；如發現有不足之處，更會要求該課重新調查。監警會在完全同意投訴個案處理得當後，才會通過調查結果。此為投訴警察制度的第二層。

《監警會條例》又清楚列明所有有關人士在執行其職能時要遵守的保密責任。

聽過以上的簡介，請問你對監警會的想法，尤其是在獨立、公平公正、效率及透明度方面，有沒有改變？

7. 監警會的公眾調查結果顯示，年輕人對監警會的觀感一般較差。你認為原因是甚麼？監警會可以如何令年輕人對其改觀？

對監警會處理公眾關注事件的意見 (建議時間：15 分鐘)

8. 你對監警會在處理公眾關注事件，如朱經緯事件及佔領運動相關投訴等的手法有甚麼評價？請你考慮監警會在處理有關投訴的角色、是否公平公正、效率及向公眾發放資訊的透明度方面作評價。為甚麼？
9. 你認為監警會在處理這些公眾關注事件的表現是否符合你的期望？有沒有甚麼地方需要改善？

對監警會的建議 (建議時間：15 分鐘)

10. 你認為監警會應如何提升公眾的滿意程度？
11. 整體來說，針對獨立、公平公正、效率及透明度四個範疇，你認為監警可以如何加強或改善？你認為那方面最需要加強或改善？

對監警會宣傳工作的意見 (建議時間：15 分鐘)

12. 你認為監警會可以如何加強公眾的認識？
13. 如果監警會打算未來透過以下 5 個渠道向公眾介紹監警會工作，你覺得各渠道分別適宜提供甚麼類型的資訊？例如投訴警察制度及程序、個案分享等。為甚麼？你自己最喜歡那個渠道？
- (a) 電視節目
 - (b) 報紙專欄
 - (c) 電台節目

- (d) 監警會 Facebook 專頁
- (e) 監警會網站

其他 (建議時間：2-3 分鐘)

14. 最後，請問各位還有沒有其他有關監警會的意見或建議想補充？

結束焦點小組

- 多謝參與者出席焦點小組
- 派發及簽收車馬費／禮券