

## 非正式的調解方法

你的投訴對警察申訴專員是非常重要的。她希望以最好可行的方法去調解。她可以用非正式的調解方法，很快和簡單的處理一些投訴。我們可以幫助你和該名被投訴的警務人員達成一些協議，以最好的方法去解決你的投訴。假如一種非正式的調解方法是可行，此表示我們能避免有一個很長的調查，此可能包括法庭和仲裁處的聆聽。

### 非正式的調解方法是如何實行？

警察申訴專員是會研究有關你的投訴，並在三天內決定此投訴是否適合以非正式的調解方法去處理。假如是適合，她會問你是否願意嘗試以此方法去調解。假如你同意，警察申訴專員會要警方委任一位高級的警務人員與你會面和聆聽你的投訴。此位高級的警務人員會與被投訴的警務人員談話。他/她會嘗試尋求一些調解方法而雙方都同意的。

### 有甚麼可行的調解方法？

- 被投訴的警務人員會可能向你道歉。
- 你可能得到一個解釋，事情是怎樣發生的而為甚麼這樣做。
- 你可能會被告知有關被投訴的警務人員的計劃，他/她如何去保證發生在你的身上的事情，不會再發生。
- 你可能同意，由一位高級的警務人員向被投訴的警務人員，說明有關已經發生的事情。
- 被投訴的警務人員可能會被指示，將來他/她應該如何去做。
- 你可能得到一封由一位高級的警務人員發出的道歉信。

### 你是否要同意非正式的調解方法？

不是，但是我們能用此程序很快的處理一些事情。此方法較為簡單。假如你不同意，警察申訴專員會再決定你的投訴應否被正式調查方法。

## 是否所有的投訴能用非正式的調解方法處理？

不是。只是一些不太嚴重的投訴，能用非正式的調解方法處理。與兒童和較脆弱的成人有關的投訴，通常我們會儘量不用非正式的調解方法處理。

## 你是否可以改變主意而要求我們正式的調查你的投訴？

可以的。假如你在任何時間改變主意，你應告知警察申訴專員或警方，而非正式的調解便會終止。警察申訴專員會再決定你的投訴應否被正式調查方法。

## 假如非正式的調解方法並不可行？

那位高級的警務人員會告知警察申訴專員，她會決定你的投訴應否會被正式調查。

## 假如此投訴並非像當初般簡單呢？

假如並非如你原來所知，而有更多嚴重的事情要調查，你應告知警察申訴專員，而非正式的調解便會終止。警察申訴專員會決定你的投訴應否會被正式調查。假如那位高級的警務人員以非正式的調解方法處理你的投訴，發覺事情是比當初較為嚴重，他/她會終止非正式的調解和交回警察申訴專員處理。

## 結果

當非正式的調解方法處理完結，警察申訴專員會寫信告知你正式的結果。信的內容詳情：

- 你的投訴的事情；
- 非正式的調解方法的情；
- 你滿意非正式的調解方法的結果；
- 假如你在三個月內要求，你是有權得到一份，有關用非正式的調解方法處理你的投訴的記錄。

## 檢討警方怎樣以非正式的調解方法處理投訴

警察申訴專員是會檢討，每一個以非正式的調解方法處理的投訴個案，以確保處理恰當。假如她發覺有任何問題，她會告知警務處處長(Chief Constable)以確保有關問題得到處理。