



VICTORIA POLICE

الشكاوى والإطراءات

تقديم شكوى عن الشرطة

شرطة فكتوريا Victoria Police ملتزمة بتوفير خدمة شرطية ذات جودة، وتضمن أن يتحلى موظفونا بأعلى مستويات المعايير المهنية والأخلاقيات والنزاهة. ونحن ندرك أن موظفينا وتقديم الخدمات لدينا قد لا يفي دائماً بالمعايير المطلوبة، لذا يمكن أن تساعدنا شكاواك على تحديد أوجه القصور هذه ومعالجتها.

إنّ مراجعة الشكاوى على مدى فترة من الزمن تساعد أيضاً Victoria Police على تحسين تحديد الأسباب الرئيسية لعدم رضا العملاء واتخاذ الإجراءات المناسبة.

وتسعى Victoria Police لكسب الثقة الكاملة في المجتمع. وألينا الرئيسية لضمان نزاهة الشرطة لدينا هي عملية معالجة الشكاوى. يحق لك:

- تقديم شكوى إذا كنت غير راضٍ عن الخدمة التي تقدمها Victoria Police.
- أن يتم التعامل مع شكاواك بجدية، و
- أن يتم التعامل معك بلطف واحترام.

العدل والإنصاف

تلتزم Victoria Police بالعدل والإنصاف في إجراءات الشكاوى. وهذا يعني أنه،

- يحق لكلا طرفي الشكاوى أن يُستمع إليهما وأخذ آرائهما بعين الاعتبار.
- يجب أخذ جميع المعلومات ذات الصلة بهذه القضية بعين الاعتبار، و
- يجب أن يكون صانع القرار عادلاً وغير متحيزاً.

المُساعدة

تتوفر المساعدة إذا كنت بحاجة إليها في تقديم شكوى. ويمكن أن تشمل هذه المساعدة ترتيب مترجم معتمد في اللغة التي تفضلها أو إذا كنت تعاني من الصمم، أو ضعف في السمع أو النطق، وذلك باستخدام خدمة التواصل الوطنية (www.relay.service.gov.au).

الإطار الزمني

هناك أطر زمنية للتعامل مع الشكاوى، على الرغم من أن بعض الشكاوى قد تستغرق وقتاً أطول من غيرها. وعند تقديم شكوى، يجب أن يتم إخبارك بطول المدة المحتمل أن تستغرقها الاجراءات، وأن يتم إطلاعك بما يتحقق من تقدم في هذه المسألة.

كيفية تقديم شكوى

يمكنك الذهاب شخصياً إلى مركز الشرطة بمنطقةك المحلية، أو التواصل معهم بالهاتف أو بكتابة رسالة خطية. اطلع على تفاصيل الاتصال على موقع Victoria Police الإلكتروني www.police.vic.gov.au، تحت عنوان "مركز الشرطة بمنطقةك المحلية" 'Your local police'.

وبدلاً من ذلك، يمكنك تقديم شكوى برسالة إلى:

Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001، أو عبر البريد الإلكتروني: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au، أو عبر موقع الشكاوى والاطراءات: www.police.vic.gov.au، أو بالهاتف على الرقم 1300 363 101.

وبالإمكان تقديم شكوى مباشرة إلى (IBAC) Independent Broad based Anti-corruption Commission.

تأكد من الاحتفاظ بنسخة عن أي رسالة ترسلها. ودون تاريخ واسم الشخص الذي تحدثت إليه وما اتفقتما على القيام به.

عندما تقدم شكوى

- احرص على توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات بشأن شكاوك. وقد يشمل ذلك متى وأين وقعت الحادثة، وأسماء الضباط المعنيين، وتفاصيل الشهود والمستندات وغيرها من الأدلة التي تدعم أو توفر دليلاً على الشكوى.
- قد يُطلب منك تقديم بيان مكتوب أو المشاركة في مقابلة مسجلة. واطلب المساعدة إذا كنت في حاجة إليها.
- حافظ على المواعيد والمقابلات، وإذا لم تستطع حضور المقابلة، اخبر الشخص المختص بذلك.

كيف سيتم التعامل مع شكواي؟

تعتمد الاجراءات التي يتم تطبيقها على الشكوى عادةً على طبيعة السلوك غير المهني والمشكلات التي حدثت. ويمكن النظر في الشكاوى المتعلقة بقضايا التواصل وخدمة العملاء وفق اجراءات "قرار الإدارة المحلية". ويتم التعامل الشكاوى المتعلقة بالسلوك غير المهني الخطير من خلال تحرر رسمي.

ما هو قرار الإدارة المحلية؟

القصد من الاجراءات هو حل الشكوى على المستوى المحلي من خلال تشجيع النقاش بينك والضابط مصدر القرار (مشرف الشرطة المحلية) وأفراد الشرطة المعنية.

وسوف يسألك الضابط مصدر القرار عن النتيجة التي تسعى إليها، وسوف يتحدث إليك وأفراد الشرطة بهدف حل شكاوك.

يتم في هذه العملية التعامل مع الشكاوى بدقة بهدف حل الشكاوى بين الطرفين بسرعة.

وفي ختام المقابلة، سوف تتلقى مشورة خطية بالنتائج، وإذا كنت غير راضٍ عن طريقة التعامل مع شكاوك، يمكنك الاتصال بـ IBAC.

ما هو التحري الرسمي؟

يقوم محققو أو مراكز Victoria Police المستقلون بتحريات رسمية من حسب نوع الشكوى، ولهم صلاحية أخذ الإفادات، وجمع كل الأدلة ذات الصلة بالتحري.

وعادة ما تستغرق هذه التحريات وقتاً أطول لتكتمل، وخلال عملية التحري، يحق لك التواصل مع المتحري وطلب الإفادة فيما يتعلق بالوضع.

ويتم تقديم تقارير إلى كبار المديرين للاطلاع عليها، وسوف تتلقى إفادة خطية بنتائج.

وقد تتم مراجعة/فحص كل ملفات التحريات والأمور المتعلقة بالشكوى في وقت لاحق من قبل IBAC. ويحق لك الاتصال بـ IBAC إذا لم تكن راضياً عن طريقة التعامل مع شكاوك.

إحالة الشكوى إلى جهات أخرى؟

إذا لم تكن راضياً عن طريقة التعامل مع شكواك، فهناك منظمات تستطيع مراجعة شكواك أو التحري حولها.

التحري الذي قد تجريه هذه المنظمات حول شكواك منفصلاً عن أية عملية مراجعة أو تظلم تجري لدى Victoria Police. تفاصيل الاتصال هي:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

الهاتف: 1300 735 135

الفاكس: (03) 8635 6444

الموقع الإلكتروني: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Phone: 1300 891 848

Fax: 1300 891 858

البريد الإلكتروني: enquiries@veohrc.vic.gov.au

الموقع الإلكتروني: www.humanrightscommission.vic.gov.au