



VICTORIA POLICE

Pritužbe i pohvale

Pritužba na policiju

Victoria Police je odlučna pružati kvalitetne policijske usluge te osigurati da naše osoblje pokazuje najvišu razinu profesionalnih standarda, etike i integriteta. Svjesni smo da naše osoblje kao i naše usluge možda ne zadovoljavaju uvijek potrebne standarde pa nam vaša pritužba može pomoći utvrditi i ispraviti te nedostatke.

Razmatranje prigovora tijekom određenog razdoblja također pomaže Victoria Police bolje utvrditi glavne uzroke nezadovoljstva korisnika te poduzeti odgovarajuće mjere.

Victoria Police nastoji zadobiti puno povjerenje zajednice. Ključni mehanizam u osiguravanju integriteta policije je naš proces rješavanja pritužbi.

Imate pravo:

- Staviti pritužbu ako niste zadovoljni uslugom koju je pružila Victoria Police.
- Na ozbiljno shvaćanje vaše pritužbe, i
- Na odnos prema vama s ljubaznošću i poštovanjem.

Pravednost

Victoria Police je odlučna pravedno se postaviti u svom procesu rješavanja pritužbe.

To znači da,

- Obje strane u pritužbi imaju pravo da ih se sasluša i da se njihovi stavovi uzmu u obzir.
- Sve informacije relevantne za taj slučaj moraju se uzeti u obzir, i
- Donositelj odluke mora pri tome biti pravedan i nepristran.

Pomoć

Pomoć je dostupna ako vam je potrebna za ulaganje pritužbe. To može podrazumijevati organiziranje akreditiranog tumača za jezik koji vama odgovara ili, ako ste gluhi ili imate poteškoća sa sluhom ili govorom, koristiti Nacionalnu Relay službu (www.relay.service.gov.au).

Rokovi

Postoje rokovi u okviru kojih se mora rješavati pritužba, iako neki slučajevi mogu potrajati dulje. Kada ulažete pritužbu, trebalo bi vam biti rečeno koliko bi cijeli proces mogao potrajati i biti obavještavani o napretku tog predmeta.

Kako uložiti pritužbu

Pritužbu možete uložiti osobno u policijskoj postaji, telefonom ili pismenim putem. Podatke za kontaktiranje pronađite na web stranici Victoria Police na www.police.vic.gov.au pod 'Your local police'.

Alternativni način je uputiti pritužbu u pismenom obliku na Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, putem e-maila na: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au putem web stranice Compliments and Complaints na www.police.vic.gov.au ili telefonom na 1300 363 101.

Pritužbu se može i izravno uputiti na Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Uvijek ostavite sebi kopiju svakog pisma koje šaljete. Zapišite si datum i ime osobe s kojom ste razgovarali i što je ta osoba rekla da će učiniti.

Kada ulažete pritužbu

- Navedite što više informacija u vezi pritužbe. To može uključiti mjesto i vrijeme gdje i kada se incident dogodio, imena policajaca na koje se to odnosi, podatke o svjedocima, dokumente i druge dokaze koji podupiru ili pružaju dokaz za pritužbu.
- Od vas se može tražiti da date pisanu izjavu ili sudjelujete u snimanom razgovoru. Zatražite pomoć ako vam je potrebna.
- Otiđite na sve zakazane sastanke, a ako to niste u mogućnosti, o tome obavijestite relevantnu osobu.

Kako će se rješavati moja pritužba?

Postupak u rješavanju pritužbi obično ovisi o prirodi neprofesionalnog ponašanja i problemima koji su uključeni. Pritužbe koje se odnose na probleme komunikacije i korisničkih usluga mogu se rješavati procesom 'rješavanja unutar lokalne uprave'. Pritužbe vezane za ozbiljne slučajeve neprofesionalnog ponašanja rješavaju se formalnom istragom.

Što je rješavanje unutar lokalne uprave?

Namjera ovog procesa je rješavati pritužbu na lokalnoj razini nastojanjem da se obavi razgovor između vas, višeg policajca nadležnog za donošenje rješenja (koji je nadzornik u lokalnoj policiji) i policijskog osoblja koje je u to uključeno.

Policajac nadležan za donošenje odluke će vas pitati kakav ishod vi želite postići i razgovarat će s vama i policijskim osobljem s ciljem postizanja rješenja pritužbe.

Pristup pritužbama u ovom procesu je temeljit, a cilj mu je brzo rješavanje između stranaka.

Po završetku procesa, dobit ćete pismenu obavijest o ishodu, a ako niste zadovoljni načinom kako je rješavana vaša pritužba, možete kontaktirati IBAC.

Što je formalna istraga?

Formalne istrage provode isljednici Victoria Police koji su neovisni od policajaca ili policijskih postaja na koje se odnosi pritužba u koji su ovlašteni uzimati izjave i prikupljati sve dokaze relevantne za tu istragu.

Ovakve istrage obično traju dulje, a tijekom istrage imate pravo kontaktirati istražitelja i zatražiti savjet o statusu istrage.

Izvešća se predaju višim ravnateljima na pregled, a o ishodu ćete dobiti pismeno priopćenje.

Sva datoteka za istragu i materijal upućen uz pritužbu mogu biti predmetom daljnjeg razmatranja / ispitivanja od strane IBAC-a, a vi imate pravo kontaktirati IBAC ako niste zadovoljni kako je vođen slučaj vaše pritužbe.

Upućivanje pritužbe na višu instancu

Ako niste zadovoljni kako se postupalo s predmetom vaše pritužbe, postoje organizacije koje mogu preispitati ili napraviti daljnju istragu u vezi vaše pritužbe.

Istraga koju te organizacije mogu provesti u vezi vaše pritužbe odvojena je od bilo kakvog preispitivanja ili žalbenog procesa unutar Victoria Police.
Podaci za kontaktiranje:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Telefon: 1300 735 135

Fax: (03) 8635 6444

Website: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Telefon: 1300 891 848

Fax: 1300 891 858

Email: enquiries@veohrc.vic.gov.au

Website: www.humanrightscommission.vic.gov.au