



VICTORIA POLICE

شکایت و قدرانی

طرح شکایت از پلیس

Victoria Police متعهد به ارائه خدمات پلیس گری با کیفیت مطلوب و حصول اطمینان از اینکه پرسنل ما بالاترین سطح اصول اخلاقی، درستکاری و استانداردهای حرفه ای را رعایت می کنند، می باشد. ما می دانیم که این امکان وجود دارد که همواره کارکنان ما ونحوه ارائه خدمات از سوی ما از استاندارد لازم برخوردار نباشند و شکایت شما می تواند به ما کمک کند تا این نقایص را شناسایی نموده و در جهت رفع آنها گام برداریم.

همچنین بازبینی شکایات در طول زمان به Victoria Police کمک می کند تا دلایل اصلی نارضایتی مراجعه کنندگان را شناسایی نموده و در جهت رفع آنها اقدام مناسبی نماید.

تلاش Victoria Police بر آن است که اعتماد کامل جامعه را جلب نماید. یکی از مکانیزم های کلیدی حصول اطمینان از درستکاری پلیس، نحوه مواجهه با شکایات می باشد.

- هرگاه از یکی از خدماتی که توسط Victoria Police فراهم شده است رضایت ندارید، شکایت خود را طرح نمایید.
- شکایت شما با جدیت دنبال خواهد شد
- و با شما با ادب و احترام برخورد خواهد گردید.

انصاف

Victoria Police متعهد است که در مواجهه با شکایت جانب انصاف را نگاه دارد. این بدان معنا است که:

- هر دو طرف این حق را دارند که به حرفهایشان گوش داده شود و نظراتشان را به حساب آید.
- تمامی اطلاعات مربوط به پرونده را باید در نظر گرفت و
- تصمیم گیرنده باید منصف و بدون تعصب باشد.

پاری رسانی

چنانچه برای طرح شکایتی، نیاز به کمک دارید، این خدمات فراهم می باشد. از جمله می توان یک مترجم دارای صلاحیت به زبانی که با آن احساس راحتی بیشتری می کنید را فراهم نمود و یا چنانچه دارای ناشنوایی و یا ناتوانایی گفتاری هستید از خدمات رله ملی (www.relayservice.gov.au) استفاده نمایید.

زمانبندی

رسیدگی به شکایات بازه های زمانی مختلفی صورت می پذیرد، با این حال رسیدگی به برخی شکایات به زمان بیشتری نسبت به برخی دیگر نیاز دارد. وقتی که شکایت خود را طرح می کنید باید به شما گفت که مدت زمان احتمالی رسیدگی به آن چه مدت خواهد بود و شما را در جریان پیشرفت کار قرار داد.

چگونه شکایت کنیم؟

شما می توانید از طریق تلفن و یا بصورت کتبی و نیز مراجعه حضوری، با ایستگاه پلیس محلی خود تماس بگیرید. جزئیات تماس را می توانید در تارنما Victoria Police به نشانی www.police.vic.gov.au و زیر قسمت "پلیس محلی شما" (Your Local Police) مشاهده نمایید.

همچنین شما می توانید شکایت خود را بصورت کتبی به نشانی Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001 ارسال نمایید و یا به نشانی psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au ایمیل نمایید و یا شکایت خود را از طریق تارنما قدردانی و رسیدگی به شکایات به نشانی www.police.vic.gov.au و یا تماس با شماره 1300 363 101 طرح نمایید.

همچنین می توانید شکایت خود را مستقیماً به Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC) ارسال دارید.

اطمینان حاصل نمایید که یک نسخه از نامه ای را که می فرستید را برای خود نگاه می دارید. تاریخ و نام شخصی را که با او گفتگو کرده اید و اقدامی را قرار شد انجام دهند، را یادداشت نمایید.

در هنگام طرح شکایت

- تا آنجا که می توانید اطلاعات بیشتری در خصوص شکایت خود ارائه دهید. از جمله می توانید به زمان و مکان واقعه، نام متخلفین، مشخصات شاهدان واقعه، مدارک و سایر مستندات موجود به منظور تقویت موضوع شکایت، اشاره نمود.
- ممکن است از شما خواسته شود تا یک اظهارنامه کتبی بنویسید و یا در یک مصاحبه که ضبط می شود شرکت کنید. در صورت نیاز، درخواست کمک نمایید.
- در جلسات و ملاقاتهای مقرر حاضر شوید و در صورتی که نمی توانید، به افراد ذربط اطلاع دهید.

به شکایت من چطور رسیدگی خواهد شد؟

نحوه رسیدگی به شکایت معمولاً به ماهیت رفتار غیر حرفه ای بستگی دارد. شکایات مربوط به مسائل خدمات به ارباب رجوع و نحوه پاسخگویی معمولاً توسط "حل و فصل مدیریت محلی" رسیدگی می گردد. شکایات مربوط رفتارهای شدیداً غیر حرفه ای، مشمول رسیدگی از طریق تحقیق و تفحص بصورت رسمی، می گردند.

حل و فصل مدیریت محلی چیست؟

هدف از این روش حل و فصل شکایت در سطح محلی و از طریق تشویق شما به شرکت در بحث و گفتگو بین شما، افسر حل و فصل (پلیس سرپرست محلی) و نیروی پلیس مورد نظر است.

افسر حل و فصل از شما خواهد پرسید که مایل هستید که به چه نتیجه ای برسید و نظر خود را در باره حل و فصل شکایت شما با شما و نیروی پلیس مورد نظر در میان خواهد گذاشت.

در این رویه از همه جهت به شکایات رسیدگی می گردد و هدف آن حل و فصل سریع شکایت بین دو طرف است.

در پایان، نتیجه بصورت کتبی به اطلاع شما خواهد رسید و اگر از نحوه رسیدگی به شکایت خود راضی نیستید می توانید با IBAC تماس بگیرید.

تحقیق و تفحص بصورت رسمی چیست؟

تحقیق و تفحص بصورت رسمی توسط بازرسان Victoria Police که مستقل از نیروی پلیس و یا ایستگاه پلیس مورد نظر می باشند و قدرت تنظیم صورتجلسه و گردآوری مستندات مربوط به تحقیق و تفحص را دارند، صورت می پذیرد.

معمولاً انجام تحقیق و تفحص از این نوع زمان بیشتری می برد و در این مدت شما این حق را دارید که با بازرس مربوطه تماس بگیرید و از وضعیت رسیدگی به شکایت کسب اطلاع نمایید.

گزارشهای مربوطه برای مدیران ارشد ارسال خواهد گردید و نتیجه نیز بصورت کتبی به شما اعلام خواهد شد.

تمامی فایل های مربوط به تحقیق و تفحص مشمول به بازبینی/ و بازنگری بیشتر توسط IBAC می باشند و چنانچه از نحوه رسیدگی به شکایت خود راضی نیستید می توانید با IBAC تماس بگیرید.

طرح شکایت به سطوح بالاتر

اگر از نحوه رسیدگی به شکایت خود راضی نیستید، سازمانهایی وجود دارند که می تواند در سطح بالاتری به شکایت شما رسیدگی کنند.

نحوه تحقیق و تفحص این سازمانها در رسیدگی به شکایت شما مستقل از رویه رسیدگی و مواجهه با شکایت در Victoria Police است. جزئیات تماس از این قرار است.

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

تلفن: 1300 735 135

دورنگار: (03) 8635 6444

تارنما: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

تلفن: 1300 891 848

دورنگار: 1300 891 858

ایمیل: enquiries@veohrc.vic.gov.au

تارنما: www.humanrightscommission.vic.gov.au