



VICTORIA POLICE

Παράπονα και Φιλοφρονήσεις

Παράπονα πολιτών σε βάρος αστυνομικών

Η αστυνομία Victoria Police δεσμεύεται στην παροχή αστυνομικής υπηρεσίας ποιότητας και στη διασφάλιση ότι το προσωπικό μας τηρεί τα υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικών προτύπων, δεοντολογίας και ακεραιότητας. Αναγνωρίζουμε το γεγονός ότι το προσωπικό και η παροχή υπηρεσιών μας ίσως να μην ικανοποιούν πάντοτε τα απαιτούμενα πρότυπα και τα παράπονά σας δύναται να μας βοηθήσουν έτσι ώστε να εντοπίσουμε και να διορθώσουμε οποιεσδήποτε ατέλειες.

Η εξέταση των παραπόνων κατά τη διάρκεια ενός χρονικού διαστήματος βοηθά επίσης τη Victoria Police να εντοπίσει καλύτερα τις κύριες αιτίες στις οποίες οφείλεται η ανικανοποίηση του πολίτη και να αναλαμβάνει την κατάλληλη δράση.

Η Victoria Police πασχίζει να αποκτήσει την απόλυτη εμπιστοσύνη του κοινού. Ένας βασικός μηχανισμός για τη διασφάλιση της αστυνομικής ακεραιότητας είναι η διαδικασία που έχουμε για το χειρισμό παραπόνων.

Δικαιούστε:

- Να κάνετε παράπονα όταν δεν είστε ικανοποιημένοι με κάποια εξυπηρέτηση που σας παρείχε η Victoria Police.
- Σοβαρή θεώρηση των παραπόνων σας, και
- Μεταχείριση με ευγενικό και αξιοπρεπή τρόπο.

Δικαιοσύνη

Η Victoria Police δεσμεύεται στη δικαιοσύνη όσον αφορά τη διαδικασία παραπόνων.

Αυτό σημαίνει ότι,

- Και τα δύο μέρη που αφορά το παράπονο έχουν δικαίωμα να ακουστούν και να ληφθούν υπόψη οι απόψεις τους.
- Όλες οι πληροφορίες που είναι σχετικές με την υπόθεση πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, και
- Ο λήπτης της απόφασης πρέπει να είναι δίκαιος και αμερόληπτος.

Βοήθεια

Παρέχεται βοήθεια αν σας χρειάζεται για να υποβάλετε παράπονα. Στη βοήθεια συμπεριλαμβάνεται η διοργάνωση αναγνωρισμένου διερμηνέα της γλώσσας με την οποία εσείς νιώθετε πιο άνετα ή αν είστε κωφός ή έχετε αναπηρία ακοής ή λόγου, η χρήση της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (www.relayservice.gov.au).

Προθεσμία

Ισχύουν προθεσμίες για το χειρισμό παραπόνων, παρότι ορισμένα παίρνουν περισσότερο χρόνο απ' ότι άλλα. Όταν κάνετε παράπονα, πρέπει να ενημερωθείτε για το πόσο χρόνο πρόκειται να πάρει η διαδικασία και να είστε στη συνέχεια ενήμεροι όσον αφορά την πρόοδο της υπόθεσης.

Πως υποβάλετε παράπονα

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το τοπικό σας αστυνομικό τμήμα προσωπικά, δια τηλεφώνου ή εγγράφως. Θα βρείτε τα στοιχεία για επικοινωνία στον ιστοχώρο της Victoria Police, www.police.vic.gov.au κάτω από 'Your local police' (η τοπική σας αστυνομία).

Διαφορετικά, μπορείτε να υποβάλετε παράπονα εγγράφως στο Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, μέσω e-mail στο: pssc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au μέσω της ιστοσελίδας Φιλοφρονήσεων και Παραπόνων στο www.police.vic.gov.au ή δια τηλεφώνου στο 1300 363 101.

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονα απευθείας στο Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Βεβαιωθείτε ότι κρατάτε αντίτυπο της κάθε επιστολής που στέλνετε. Σημειώνετε την ημερομηνία και το όνομα του ατόμου με το οποίο μιλήσατε και σε τι συμφωνήσατε.

Όταν υποβάλετε παράπονα

- Προσκομείτε όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει το πότε έλαβε χώρα το περιστατικό, τα ονόματα των σχετικών αστυνομών, τα στοιχεία μαρτύρων, έγγραφα και άλλα αποδεικτικά στοιχεία που υποστηρίζουν ή αποδεικνύουν τα παράπονα.
- Μπορεί να σας ζητηθεί να προσκομίσετε έγγραφη κατάθεση ή να συμμετάσχετε σε μαγνητοφωνημένη συνέντευξη. Ζητήστε βοήθεια αν χρειάζεται.
- Τηρείτε τα ραντεβού και συναντήσεις σας και αν δεν σας είναι δυνατό να παρευρεθείτε, ειδοποιήστε το σχετικό στέλεχος.

Πώς θα χειριστούν τα παράπονά μου;

Η διαδικασία που υλοποιείται για παράπονα συνήθως είναι ανάλογα με τον τύπο της αντιεπαγγελματικής συμπεριφοράς και τα σχετικά ζητήματα. Τα παράπονα σχετικά με θέματα επικοινωνίας και εξυπηρέτηση πελατών χειρίζονται μέσω της διαδικασίας επίλυσης της τοπικής διεύθυνσης 'Local Management Resolution'.

Τα παράπονα που αφορούν σοβαρό βαθμό αντιεπαγγελματικής συμπεριφοράς χειρίζονται με επίσημη διερεύνηση.

Τι είναι η επίλυση μέσω της τοπικής διεύθυνσης 'Local Management Resolution';

Σκοπός της διαδικασίας είναι η επίλυση παραπόνων σε τοπικό επίπεδο με την προώθηση συζήτησης μεταξύ εσάς, του αρμόδιου στελέχους επίλυσης (που είναι προϊστάμενος, αστυνομός) και των αστυνομών που εμπλέκονται.

Το αρμόδιο στέλεχος επίλυσης θα σας ρωτήσει για το αποτέλεσμα που αναζητάτε και θα συζητήσει μαζί σας και με το σχετικό αστυνομικό προσωπικό με την πρόθεση να επιλύσει το παράπονο.

Η διαδικασία χειρίζεται τα παράπονα πλήρως και στόχος είναι η γρήγορη επίλυση των παραπόνων μεταξύ των μερών.

Κατά την κατάληξη, θα λάβετε έγγραφη ειδοποίηση του αποτελέσματος και αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το χειρισμό των παραπόνων σας μπορείτε να ειδοποιήσετε το IBAC.

Τι είναι επίσημη διερεύνηση;

Οι επίσημες διερευνήσεις αναλαμβάνονται από ερευνητές της Victoria Police που λειτουργούν ανεξάρτητα από το αστυνομικό προσωπικό ή των τμημάτων που απευθύνονται τα παράπονα, και έχουν την εξουσία να παίρνουν καταθέσεις και να συλλέγουν όλα τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την έρευνα.

Αυτές οι έρευνες συνήθως παίρνουν περισσότερο χρόνο για να αποπερατωθούν και κατά τη διερευνητική διαδικασία έχετε δικαίωμα να επικοινωνήσετε με τον ερευνητή και να ζητήσετε πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο του θέματος.

Υποβάλλονται εκθέσεις σε ανώτερα στελέχη της διεύθυνσης για αναθεώρηση και εσείς θα λάβετε έγγραφη ειδοποίηση για το αποτέλεσμα.

Όλοι οι φακέλλοι σχετικά με έρευνα ή παράπονα μπορεί να υπόκεινται σε περαιτέρω αναθεώρηση / εξέταση από το IBAC, και εσείς έχετε δικαίωμα να επικοινωνήσετε με το IBAC αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το πως χειρίστηκαν τα παράπονά σας.

Προχώρηση των παραπόνων

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το χειρισμό των παραπόνων σας, υπάρχουν οργανισμοί που μπορούν να επανεξετάσουν ή διερευνήσουν περαιτέρω τα παράπονά σας.

Η έρευνα των παραπόνων σας που δύνανται να διεξάγουν αυτοί οι οργανισμοί είναι ξεχωριστή από την αναθεώρηση ή διαδικασία παραπόνων που εκτελείται εντός της Victoria Police.

Στοιχεία επικοινωνίας:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Τηλέφωνο: 1300 735 135

Φαξ: (03) 8635 6444

Ιστοχώρος: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Τηλέφωνο: 1300 891 848

Φαξ: 1300 891 858

E-mail: enquiries@veohrc.vic.gov.au

Ιστοχώρος: www.humanrightscommission.vic.gov.au