



VICTORIA POLICE

Reclami ed apprezzamenti

Sporgere reclamo riguardo alla polizia

Victoria Police ambisce ad offrire un servizio di polizia di qualità e a garantire che il proprio personale dimostri i massimi livelli di professionalità, etica e di integrità. Siamo consapevoli che il nostro personale e la prestazione dei nostri servizi non sempre soddisfano gli standard previsti e che i vostri reclami possono aiutarci ad individuare e a correggere eventuali problemi.

Il riesame dei reclami nell'arco del tempo consente a Victoria Police di individuare le cause principali di insoddisfazione dei clienti e di intraprendere misure adeguate.

Victoria Police è impegnata ad ottenere la massima fiducia della comunità. Uno strumento essenziale per assicurare l'integrità della polizia è il nostro sistema di gestione dei reclami. Hai diritto a:

- Sporgere reclamo quando non sei soddisfatta/o del servizio offerto da Victoria Police,
- Essere presa/o sul serio quando sporgi il tuo reclamo, e
- Essere trattata/o con cortesia e rispetto.

Equità

Victoria Police si impegna ad agire con imparzialità nella gestione dei reclami.

Ciò significa che,

- Entrambe le parti nel reclamo hanno diritto ad essere ascoltate e l'opinione di entrambe le parti deve essere presa in considerazione.
- Devono essere considerate tutte le informazioni pertinenti al caso, e
- Chi prende la decisione ha l'obbligo di essere equo e imparziale.

Assistenza

Offriamo assistenza a chi ha bisogno di aiuto per sporgere reclamo. Ciò include l'organizzazione di un interprete accreditato nella lingua con la quale si è più a proprio agio, oppure l'utilizzo del National Relay Service (www.relayservice.gov.au) se si è non udenti, ipoudenti o se si soffre di difficoltà del linguaggio.

Tempistica

Ci sono delle tempistiche per la gestione dei reclami, tuttavia certi casi richiedono più tempo di altri. Quando sporgi un reclamo, ti deve essere comunicata la durata del processo e devi essere informata/o sul progresso della questione.

Come sporgere reclamo

Puoi contattare la stazione di polizia locale di persona, per telefono o per iscritto. Trovi le informazioni di contatto sul sito web di Victoria Police, www.police.vic.gov.au alla pagina 'La tua polizia locale'.

In alternativa, è possibile sporgere reclamo per iscritto a Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, via e-mail a: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au attraverso il sito per i reclami e gli apprezzamenti su www.police.vic.gov.au o per telefono 1300 363 101.

Un reclamo può essere sporto direttamente a Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Assicurati di conservare una copia dell'eventuale corrispondenza che invii. Annota la data e il nome della persona con cui parli e ciò che avete concordato.

Quando sporgi reclamo

- Fornisci più informazioni possibili sul reclamo. Ciò include la data e il luogo in cui è avvenuto l'incidente, i nomi degli agenti di polizia coinvolti, i dati personali dei testimoni, i documenti ed eventuali prove a supporto del tuo reclamo.
- Potrebbe essere necessario rilasciare una dichiarazione scritta o partecipare ad un'intervista registrata. Chiedi aiuto se ti serve.
- Presentati agli appuntamenti e alle riunioni e, nel caso in cui non riuscissi a partecipare, comunicalo alla persona di competenza.

Come sarà gestito il mio reclamo?

Di solito, il processo per la gestione dei reclami dipende dalla natura della condotta non professionale e dei problemi riscontrati. I reclami relativi alle comunicazioni e alle questioni di servizio cliente potrebbero venire gestiti dal servizio di 'Risoluzione Locale'. I reclami relativi alla condotta non professionale più gravi saranno trattati in un'indagine formale.

Che cos'è il servizio di Risoluzione Locale?

L'obiettivo di questo servizio è di risolvere il reclamo a livello locale incoraggiando la discussione tra di te, l'agente addetto alla risoluzione (che è un dirigente della polizia locale) e il personale di polizia coinvolto.

L'agente addetto alla risoluzione ti chiederà l'esito che desideri ottenere e parlerà a te ed al personale di polizia coinvolto cercando di risolvere il tuo reclamo.

Questo servizio tratta i reclami meticolosamente e mira a risolvere i reclami tra le parti in tempi brevi.

Alla fine, riceverai una comunicazione scritta riguardo all'esito e se non sei soddisfatta/o del modo in cui il tuo reclamo è stato gestito, puoi contattare IBAC.

Che cos'è un'indagine formale?

Le indagini formali sono svolte da Victoria Police, indipendentemente dal personale di polizia o dalle stazioni di polizia coinvolti nel reclamo, e hanno il potere di raccogliere dichiarazioni e tutte le prove pertinenti all'indagine.

Tali indagini di solito richiedono tempi più lunghi e, durante il processo di indagine, hai il diritto di contattare l'investigatore e di richiedere consulenza riguardo allo stato dell'indagine.

I verbali sono sottoposti ai dirigenti per una revisione, e riceverai comunicazione scritta dell'esito.

Tutti i fascicoli di indagine e i reclami possono essere soggetti ad ulteriore revisione/esame da parte di IBAC, e hai diritto di contattare IBAC se non sei soddisfatta/o di come è stato gestito il tuo reclamo.

Sporgere ulteriore reclamo

Se non sei soddisfatta/o di come viene gestito il tuo reclamo, ci sono organizzazioni che possono riesaminare o approfondire ulteriormente il tuo reclamo.

Le indagini eventualmente svolte da queste organizzazioni sul tuo reclamo sono separate dai riesami o dai processi di reclamo interni a Victoria Police.

Le informazioni di contatto sono:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Telefono: 1300 735 135

Fax: (03) 8635 6444

Sito web: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Telefono: 1300 891 848

Fax: 1300 891 858

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

Sito web: www.humanrightscommission.vic.gov.au