



VICTORIA POLICE

Aduan dan Pujian

Membuat satu aduan tentang pihak polis

Victoria Police adalah komited untuk memberikan perkhidmatan polis yang berkualiti dan memastikan bahawa kakitangan kami mempertunjukkan tahap profesional, etika dan integriti yang paling tinggi. Kami menyedari bahawa kakitangan dan penyampaian perkhidmatan kami tidak sentiasa memenuhi piawaian yang diperlukan dan aduan anda boleh membantu kami mengenali dan membetulkan kekurangan tersebut.

Mengkaji aduan-aduan tersebut merentasi satu tempoh masa juga membantu Victoria Police untuk mengenal pasti dengan lebih baik punca-punca utama ketidakpuashatian pelanggan dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

Victoria Police berusaha untuk memperolehi keyakinan penuh dari masyarakat. Satu mekanisme utama untuk memastikan integriti polis adalah proses pengendalian aduan kami. Anda berhak untuk:

- Membuat aduan jika anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh Victoria Police.
- Memastikan bahawa aduan anda diambil perhatian yang serius, dan
- Dilayan dengan budi bahasa dan hormat.

Keadilan

Victoria Police adalah komited kepada keadilan dalam proses pengaduannya. Ini bermakna bahawa,

- Kedua-dua pihak dalam aduan adalah berhak untuk didengar dan pandangan mereka diambil kira.
- Semua maklumat yang relevan kepada kes mesti diambil kira, dan
- Pembuat keputusan mestilah adil dan tidak berat sebelah.

Bantuan

Bantuan sedia ada jika anda memerlukan bantuan untuk membuat aduan. Ini mungkin melibatkan penyediaan seorang jurubahasa bertauliah dalam bahasa yang anda paling selesa atau menggunakan Perkhidmatan Penyampaian Nasional jika anda pekak, terjejas pendengaran atau pertuturan (www.relayservice.gov.au).

Masa

Terdapat jangka masa tertentu untuk mengendalikan satu aduan, walaupun sesetengahnya mungkin mengambil masa yang lebih lama daripada yang lain. Apabila anda membuat

aduan, anda perlu diberitahu berapa lama proses ini akan diambil dan sentiasa dimaklumkan tentang perkembangan perkara itu.

Bagaimana membuat satu aduan

Anda boleh menghubungi stesen polis tempatan anda sendiri, melalui talipon atau dengan menulis. Cari maklumat hubungan dalam laman Victoria Police, www.police.vic.gov.au di bawah 'Your local police'.

Sebagai alternatif, anda juga boleh membuat aduan dengan menulis kepada Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, melalui e-mel kepada: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au melalui laman Aduan dan Pujian di www.police.vic.gov.au atau menalipon 1300 363 101.

Satu aduan boleh juga ditujukan terus kepada Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Pastikan bahawa anda menyimpan satu salinan surat yang anda hantar. Buat nota tentang tarikh dan nama orang yang bertutur dengan anda dan apa yang mereka bersetuju untuk dilakukan.

Apabila anda membuat satu aduan

- Sediakan seberapa banyak maklumat yang mungkin tentang aduan anda. Ini mungkin termasuk bila dan di mana kejadian itu berlaku, nama-nama pegawai yang berkenaan, butiran saksi, dokumen dan bukti lain yang menyokong atau memberikan bukti tentang aduan tersebut.
- Anda mungkin diminta memberikan kenyataan bertulis atau mengambil bahagian dalam satu temuduga yang direkodkan. Minta pertolongan jika anda memerlukannya.
- Hadir kepada temu janji dan mensyuarat dan jika tidak mungkin hadir, beritahu orang yang berkenaan.

Bagaimanakah aduan saya akan diuruskan?

Proses yang digunakan untuk aduan itu biasanya bergantung kepada jenis tingkah laku yang tidak profesional itu dan isu-isu yang terlibat. Aduan yang berkaitan dengan isu-isu komunikasi dan khidmat pelanggan mungkin diperlakukan oleh proses "Penyelesaian Pengurusan Tempatan."

Aduan tentang kelakuan tidak profesional itu akan ditangani oleh penyiasatan rasmi.

Apakah Penyelesaian Pengurusan Tempatan?

Tujuan proses ini adalah untuk menyelesaikan aduan pada peringkat tempatan dengan menggalakkan perbincangan di antara anda, pegawai resolusi (yang merupakan seorang penyelia polis tempatan) dan anggota polis yang terlibat.

Pegawai resolusi akan menanya anda tentang jenis keputusan yang anda cari dan akan berbincang dengan anda dan anggota polis dengan satu pandangan untuk menyelesaikan aduan anda.

Proses ini mengambil kira aduan-aduan dengan teliti dan bertujuan untuk menyelesaikan aduan-aduan di antara semua pihak dengan segera.

Pada penyelesaiannya, anda akan menerima notis nasihat bertulis tentang keputusan yang dicapai dan jika anda tidak berpuas hati dengan cara aduan anda dikendalikan, anda boleh menghubungi IBAC.

Apakah satu Penyiasatan Formal?

Penyiasatan Formal adalah dikendalikan oleh penyiasat-penyiasat Victoria Police yang bebas dari kakitangan polis atau stesen yang terlibat dalam aduan, dan berkuasa untuk mengambil kenyataan, dan mengumpul semua bukti-bukti yang relevan kepada penyiasatan.

Penyiasatan ini biasanya mengambil masa yang lebih lama untuk diselesaikan dan semasa proses penyiasatan, anda berhak untuk menghubungi penyiasat tersebut dan memperolehi nasihat tentang status penyiasatan tersebut.

Laporan adalah dikemukakan kepada pengurus kanan untuk disemak semula dan anda akan menerima nasihat bertulis tentang keputusan penyiasatan.

Semua fail siasatan dan perkara-perkara aduan mungkin tertakluk kepada kajian/pemeriksaan lanjutan oleh IBAC, dan anda berhak menghubungi IBAC jika anda tidak berpuas hati tentang bagaimana aduan anda dikendalikan.

Membuat aduan lanjutan

Jika anda tidak berpuas hati dengan cara aduan anda dikendalikan, terdapat organisasi-organisasi yang boleh mengkaji semula atau menyiasat aduan anda selanjutnya.

Siasatan yang mungkin dilaksanakan oleh organisasi-organisasi berikut adalah berasingan dari sebarang proses aduan atau kaji semula yang berlaku di dalam Victoria Police. Butiran hubungan adalah:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Talipon: 1300 735 135

Faks: (03) 8635 6444

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

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Talipon: 1300 891 848

Faks: 1300 891 858

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

Website: www.humanrightscommission.vic.gov.au