



VICTORIA POLICE

投诉与表扬

投诉警察

Victoria Police 致力于提供高质量的警务服务，并且确保我们的警务人员展示出最高水平的职业标准，道德和廉正。但我们意识到我们的员工与服务可能会有疏漏，因此您的投诉能帮助我们发现并更改这些不足。

审查一段时间内的投诉还能帮助 **Victoria Police** 更好地明确导致群众意见的主要原因并做出合适的改进。

Victoria Police 致力于获得社区对我们的充分信心。因此确保警察廉正的一个主要机制是我们对投诉的处理程序。

您有权利:

- 当您对 **Victoria Police** 提供的服务不满意时进行投诉。
- 让您的投诉受到严肃对待，并且
- 受到尊重与礼节。

公平

Victoria Police 致力于在投诉处理过程中保持公平。这意味着，

- 投诉中的双方都有权利得到倾听，并且他们的观点都会被予以考虑。
- 所有与事件有关的信息必须被予以考虑，并且
- 决定人必须公平并且无偏袒。

协助

您在需要递交投诉时可以获得帮助。这包括以最符合您需要的语言安排一位有资质的口译或者如果您有耳聋，听力或语言障碍，需要使用全国转继服务(www.relayservice.gov.au)。

时限

对投诉的处理是有限限的，尽管有些投诉的处理时间要比其他的更长。在您投诉之后，您应该会被告知这一程序可能会需要多久，并且会被通知进展情况。

如何做出投诉

您可以亲自前往当地的警察局与他们联系，或者通过电话或书信。请登陆 **Victoria Police** 网站 www.police.vic.gov.au 在“您的当地警局”链接中找到联系方式。

或者，您提交投诉的方式还可以通过寄信给 **Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001**，通过网站 www.police.vic.gov.au 上的投诉与表扬网页发送电子邮件至：psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au 或者拨打电话 1300 363 101。

还可以直接将投诉递交给 **Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)**。

请确保将所有您发出的信件做存根。并且记下与您通话的人员姓名和日期，以及他们的承诺。

在您提交投诉时

- 尽可能多地提供与您投诉有关的信息。这可以包括事情发生的时间和地点、投诉的警员姓名、证人的信息，能够支持或为投诉提供证据的文件和其他证据。
- 您可能会被要求提供一份书面声明或者参加一个录音对话。如果您需要帮助请提出要求。
- 按要求赴约和见面，如果不能到场，请告知相关人员。

我的投诉会受到何种处理？

对投诉的处理程序通常取决于失职行为的性质以及所涉及的问题。与沟通和客户服务问题相关的投诉可能会按照《当地管理解决方案》来处理。

对于严重失职行为的投诉会做正式调查。

什么是《当地管理解决方案》？

这一程序的目标是通过鼓励您，处理人员（当地警局主管）以及涉及的警务人员之间的对话在当地级别内解决投诉。

处理人员会向您询问您想要寻求什么样的结果，并且与您和所涉及的警务人员进行沟通，希望解决您的投诉。

这一程序可以彻底处理投诉，其目标是快速解决对双方问题的投诉。

在结束之后，您会收到一份书面结果，如果您对投诉的处理不满意，那么您可以联系 **IBAC**。

什么是正式调查？

正式调查是由 **Victoria Police** 的调查员进行，他们相对于警员或受到投诉的警局来说是独立的，并且有权利收集声明，以及所有与调查相关的证据。

这些调查通常需要更长时间来完成，在调查过程中，您有权利联系调查员并询问进展状态。

报告会递交给高级管理人员审核，并且您会收到一份书面结果。

所有调查档案和投诉事件都可能取决于 IBAC 的进一步审核 / 检查，并且如果您对投诉的处理不满意，那么您有权利联系 IBAC。

进一步投诉

如果您对投诉的处理不满意，那么您可以要求其他机构重审或进一步调查您的投诉。

这些机构所进行的调查与 Victoria Police 内部的任何审核或投诉程序是分开的。

联系方式:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

电话: 1300 735 135

传真: (03) 8635 6444

网站: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

电话: 1300 891 848

传真: 1300 891 858

电邮: enquiries@veohrc.vic.gov.au

网站: www.humanrightscommission.vic.gov.au