



VICTORIA POLICE

Skargi i pochwały

Składanie skarg dotyczących działania policji

Victoria Police z oddaniem poświęca się służbie policyjnej, dbając o to aby nasz personel pracował w sposób profesjonalny, etyczny i uczciwy. Zdajemy sobie sprawę, że zachowania naszego personelu lub nasza służba mogą niekiedy nie odpowiadać oczekiwanym standardom, a złożone odpowiednio zażalenia mogą pomóc nam zidentyfikować oraz poprawić te nieprawidłowości.

Rewizja zażaleń napływających w dłuższym okresie czasu, pomaga Victoria Police w trafniejszym określeniu głównych powodów niezadowolenia klienta, oraz podjęciu odpowiednich kroków naprawczych.

Victoria Police stara się zdobyć pełne zaufanie społeczne. Kluczowym mechanizmem zapewniającym uczciwość policji jest sposób rozpatrywania wpływających zażaleń. Każdy jest uprawniony do:

- złożenia zażalenia, jeśli działania Victoria Police nie są satysfakcjonujące,
- wymagania, aby złożone zażalenie było potraktowane z odpowiednią powagą,
- traktowania z szacunkiem i w uprzejmy sposób.

Uczciwość postępowania

Victoria Police jest zobowiązana do uczciwego rozpatrywania złożonych zażaleń. Oznacza to, że,

- obie strony w sporze są uprawnione do wysłuchania oraz wyrażenia swoich poglądów, które będą wzięte pod uwagę w czasie rozpatrywania sprawy,
- wszystkie informacje odnośnie sprawy będą wzięte pod uwagę;
- osoba decyzyjna musi być uczciwa i bezstronna.

Pomoc

W razie potrzeby, można uzyskać pomoc w złożeniu zażalenia. Pomoc może obejmować aranżację tłumacza symultanicznego wskazanego języka, a w przypadku osób niedosłyszących i/lub głuchoniemych skorzystanie z serwisu National Relay Service (www.relayservice.gov.au).

Czas oczekiwania

Rozpatrywanie złożonej skargi ma zająć określony czas, choć może on ulec wydłużeniu w niektórych przypadkach. Informacja o prawdopodobnym czasie oczekiwania na rozpatrzenie złożonej skargi powinna zostać udzielona podczas składania zgłoszenia, a informacje o postępach postępowania powinny być dostarczane na bieżąco.

Jak złożyć zażalenie

Aby złożyć zażalenie, można skontaktować się z lokalnym posterunkiem policji osobiście, listownie lub telefonicznie. Dane kontaktowe Victoria Police znaleźć można na stronie internetowej: www.police.vic.gov.au w zakładce 'Your local police'.

Innym sposobem kontaktu jest złożenie pisemnej skargi na adres: Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, przesłanie e-mailem: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au, korzystając z zakładki Compliments and Complaints na stronie internetowej www.police.vic.gov.au, lub dzwoniąc pod numer 1300 363 101.

Skarga może być także złożona bezpośrednio do biura Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Ważne jest zachowanie kopi wysłanego listu. Istotne będą także informacje dotyczące daty, imienia i nazwiska osoby przyjmującej zgłoszenie, oraz wszystkie szczegóły ustaleń przyjętych w czasie rozmowy.

Składanie zażalenia

- Składając zażalenie należy podać jak najwięcej istotnych informacji jak tylko to możliwe, takie jak: kiedy i gdzie doszło do zdarzenia, szczegóły dotyczące świadków zdarzenia, szczegóły dotyczące oficerów policji biorących udział w incydencie, dokumenty i inne dowody poświadczające prawdziwość zażalenia.
- Osoba składająca skargę może zostać poproszona o dostarczenie pisemnego zeznania, lub wzięcia udziału w nagrywanym przesłuchaniu. W razie potrzeby, można poprosić o niezbędną pomoc.
- Osoba składająca skargę powinna stawiać się w ustalonych terminach spotkań; a w razie potrzeby informować odpowiednie osoby o planowanej nieobecności.

Sposób rozpatrywania zażaleń

Sposób rozpatrywania zażaleń zwykle zależy od natury samego incydentu i spraw z nim związanych. Zażalenia dotyczące komunikacji i obsługi klienta mogą być rozpatrywane w ramach 'Local Management Resolution'.

Skargi dotyczące poważnych wykroczeń są przedmiotem formalnych dochodzeń.

Lokalne rozwiązywanie sporów

W celu jak najlepszego rozwiązania problemu którego dotyczy skarga, sugerowane jest postępowanie na poziomie lokalnym, poprzez zachęcanie do dyskusji pomiędzy osobą składającą skargę, oficerem nadzorującym (który jest pracownikiem lokalnego posterunku) oraz personelem bezpośrednio biorącym udział w incydencie.

Oficer nadzorujący (the resolution officer) poprosi o informację jakiego rezultatu spodziewają się strony konfliktu, a nadzorując przebieg sprawy będzie dążyć do rozwiązania konfliktu. Sprawy zażaleń są badane dokładnie, a celem postępowania jest jak możliwie szybkie rozwiązanie problemów pomiędzy stronami.

Po rozwiązaniu sprawy, osoba składająca zażalenie otrzyma pisemne oświadczenie, zawierające wyniki postępowania. Jeśli rezultat postępowania nie jest zadowalający, można przekazać sprawę zażalenia do IBAC.

Dochodzenie formalne

Formalne dochodzenie może zostać podjęte przez personel i posterunki Victoria Police, którzy nie pozostają w związku ze sprawą, będącą przedmiotem składanego zażalenia oraz będące uprawnionymi do składania oświadczeń i gromadzenia wszystkich dowodów w sprawie będącej przedmiotem postępowania.

Formalne dochodzenie zazwyczaj trwa dłużej, a w trakcie trwania dochodzenia strony konfliktu mają prawo do regularnego kontaktu ze śledczym prowadzącym sprawę, oraz śledzenia postępów prac.

Raporty z dochodzenia formalnego dostarczane są kierowniczym przełożonym w celu rewizji wyników sprawy, a osoba składająca skargę otrzyma wynik w/w rewizji.

Wszystkie dokumenty dotyczące formalnie rozpatrywanej skargi mogą być przedmiotem rewizji/wglądu IBAC, a osoby niezadowolone ze sposobu prowadzenia postępowania formalnego, mogą złożyć odwołanie do IBAC.

Odwołanie do wyższych instancji

Jeśli sposób rozpatrzenia złożonego zażalenia nie jest satysfakcjonujący, istnieje możliwość skierowania sprawy do odpowiednich organizacji, w celu dalszego zbadania sprawy.

Dochodzenia w sprawach zażaleń przeprowadzane przez podane poniżej organizacje, odbywają się niezależnie od procesu rozpatrywania skargi w Victoria Police.
Dane kontaktowe:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001
Telefon: 1300 735 135
Fax: (03) 8635 6444
Strona internetowa: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053
Telefon: 1300 891 848
Fax: 1300 891 858
Email: enquiries@veohrc.vic.gov.au
Strona internetowa: www.humanrightscommission.vic.gov.au