VICTORIA POLICE

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਲਾਘਾਵਾਂ

ਪੁਲਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ

Victoria Police ਵਧੀਆ ਪੁਲਿਸ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਪੱਧਰ ਦਾ ਦਿਖਾਵੇ, ਨੈਤਿਕਤਾ ਅਤੇ ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਡਿਲੀਵਰੀ ਦੇ ਮਿਆਰ ਦੀਆਂ ਕਮਜੋਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਅਤੇ ਸਹੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵੀ Victoria Police ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਣਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

Victoria Police ਭਾਈਚਾਰੇ ਤੇ ਪੂਰਾ ਭਰੋਸਾ ਜਿੱਤਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਵਿਧੀ ਪੂਰਵਕ ਪਰਬੰਧਨ, ਪੁਲਿਸ ਦੀ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਹੈ।
ਤੁਸੀਂ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ:

- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ Victoria Police ਵੱਲੋਂ ਦਿਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ।
- ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਆਦਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖਤਾ

Victoria Police ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ,

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਦੋਨੋਂ ਧਿਰਾਂ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਦੀਆਂ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਧਿਆਨ ਗੋਚਰ ਰੱਖੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਕੇਸ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰ ਧਿਆਨ-ਗੋਚਰ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ, ਅਤੇ
- ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਜ਼ਰੂਰ ਨਿਆਂਕਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਹਾਇਤਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਬੋਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲ਼ੇ ਹੋ, ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੈ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇਅ ਸੇਵਾ (www.relayservice.gov.au) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੂਜੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੈ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਕਿੰਨਾ ਚਿਰ ਲੱਗਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਰਹੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਪੁਲਿਸ ਸਟੇਸ਼ਨ ਨਾਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। Victoria Police ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ, ਸਥਾਨਕ ਪੁਲਿਸ ਦੇ www.police.vic.gov.au ਉਪਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਲੱਭੋ।

ਜਾਂ ਫਿਰ, ਤੁਸੀਂ Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, ਪਤੇ ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ, ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au ਸ਼ਲਾਘਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ www.police.vic.gov.au ਜਾਂ 1300 363 101 ਨੰਬਰ ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC) ਨੂੰ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀ ਗਈ ਹਰ ਚਿੱਠੀ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਕਾਪੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਹੈ ਉਸਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਮਿਤੀ ਨੋਟ ਕਰ ਲਵੋ ਅਤੇ ਉਹ ਕੀ ਕਰਨ ਲਈ ਰਾਜ਼ੀ ਹੋਇਆ ਹੈ ਇਹ ਵੀ ਨੋਟ ਕਰ ਲਵੋ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ

- ਸੰਭਵ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਇਸ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਘਟਨਾ ਕਦੋਂ ਅਤੇ ਕਿੱਥੇ ਵਾਪਰੀ ਸੀ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਗਵਾਹਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਕ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਬੂਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਬੂਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਬਿਆਨ ਦੇਣ ਲਈ ਜਾਂ ਇਕ ਰਿਕਾਰਡ ਇੰਟਰਵਿਊ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਲਈ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਹੋ।

- ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਅਤੇ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਜੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹਾਜਰ ਹੋਣਾ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿਓ।

ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਸ ਤਰਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦਾ ਕਾਰਜ ਅਪੇਸ਼ੇਵਰ ਚਾਲ-ਚੱਲਣ ਦੇ ਸੁਭਾਅ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਬੰਧ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਹੈ ਜੋ "ਸਥਾਨਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਮਤੇ" ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗੰਭੀਰ ਅਪੇਸ਼ੇਵਰ ਚਾਲ-ਚੱਲਣ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਰਸਮੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸਥਾਨਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਮਤਾ ਕੀ ਹੈ?

ਇਸ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਤੁਹਾਡੇ, ਮਤਾ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਜੋ ਸਥਾਨਕ ਪੁਲਿਸ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ) ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਪੁਲਿਸ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਮਤਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਆਸ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ ਅਫਸਰ ਗੱਲ-ਬਾਤ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਦੋਨਾਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਇਸ ਦੇ ਪੂਰੇ ਹੋਣ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਫੈਸਲਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ IBAC ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਰਸਮੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਕੀ ਹੈ?

ਰਸਮੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੀ ਪੜਤਾਲ Victoria Police ਦੇ ਖੋਜਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਹੜੇ ਪੁਲਿਸ ਅਫਸਰਾਂ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੀ ਪੁਲਿਸ ਸਟੇਸ਼ਨ ਤੇ ਤਾਇਨਾਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਬਿਆਨ ਲੈਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਵੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਖੋਜ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਤੱਥ ਇਕੱਠੇ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਇਹ ਪੜਤਾਲ ਆਮ ਤੌਰ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਲਗਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਖੋਜ ਦੇ ਕਾਰਜ ਸਮੇਂ ਖੋਜਕਾਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਅਤੇ ਪੜਤਾਲ ਦੀ ਹਾਲਤ ਬਾਰੇ ਤੌਰ-ਤਰੀਕੇ ਤੇ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਪੂਰੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ।

ਰਿਪੋਰਟ ਬਣਾ ਕੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਨਤੀਜਾ ਲਿਖਤੀ ਸਲਾਹ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਸਾਰੀਆਂ ਤਫ਼ਤੀਸੀ ਫਾਈਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਾਮਲੇ IBAC ਦੁਆਰਾ ਹੋਰ ਸਮੀਖਿਆ/ਪ੍ਰੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਿਸ ਤਰਾਂ ਇਸਨੂੰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ IBAC ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ ਵਰਤਾਰੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਹੋਰ ਸੰਗਠਨ ਵੀ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਹੋਰ ਖੋਜ ਜਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜੋ ਤਫਤੀਸ਼ ਇਹ ਸੰਗਠਨ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਇਹ ਹਰ ਤਰਾਂ Victoria Police ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਭਿੰਨ ਹੈ।
ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹਨ:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)
GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001
ਫੋਨ: 1300 735 135

ਫੈਕਸ: (03) 8635 6444

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)
Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053
ਫੋਨ: 1300 891 848

ਫੈਕਸ: 1300 891 858

ਈ-ਮੇਲ: enquiries@veohrc.vic.gov.au

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.humanrightscommission.vic.gov.au