



VICTORIA POLICE

Жалобы и комплименты

Подача жалобы о полиции

Victoria Police стремится обеспечить качество полицейской службы и высочайший уровень профессиональных стандартов, этики и добросовестности нашего персонала. Мы признаем, что наши сотрудники и качество наших услуг не всегда соответствуют требуемым стандартам, поэтому ваша жалоба может помочь нам определить и устранить эти недостатки.

Рассмотрение жалоб в течение определенного периода времени также помогает Victoria Police лучше определить основные причины неудовлетворенности клиента и принять соответствующие меры.

Victoria Police стремится к полному доверию со стороны общества. Ключевым механизмом для обеспечения добросовестности полиции является наш процесс обработки жалоб.

Вы имеете право:

- Пожаловаться, если вы не удовлетворены услугой, предоставляемой Victoria Police.
- на то, чтобы ваша жалоба была воспринята всерьез, и
- на вежливое и уважительное отношение.

Справедливость

Victoria Police стремится к справедливости в процессе рассмотрения ею жалоб. Это значит, что

- Обе стороны в жалобе имеют право быть выслушанным и их мнения приняты во внимание.
- Вся информация, имеющая отношение к делу должна быть принята во внимание, и
- Производитель решения должен быть справедливым и беспристрастным.

Содействие

Содействие доступно, если вам нужна помощь в подаче жалобы. Это может включать в себя организацию услуг аккредитованного переводчика языка, на котором вам наиболее удобно разговаривать, или, если вы страдаете глухотой или расстройствами слуха или речи, помощи национальной службы Relay Service (www.relayservice.gov.au).

Временные рамки

Существуют временные рамки для разрешения жалобы, хотя некоторые из них могут занять больше времени, чем другие. Когда вы подаете жалобу, вам должны будут сообщить, как долго может занять этот процесс, и вы должны будете получать информацию относительно хода дела.

Как подать жалобу

Вы можете связаться с местным полицейским участком лично, по телефону или в письменной форме. Найдите контактную информацию на Victoria Police веб-сайте www.police.vic.gov.au в разделе «Ваша местная полиция».

В качестве альтернативы, вы можете подать жалобу в письменном виде в Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, по электронной почте по адресу: pcc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au через веб-сайт и жалобы на www.police.vic.gov.au или по телефону 1300 363 101.

Жалоба также может быть подана непосредственно в Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC).

Обязательно сохраните копию любого письма, которое вы посылаете. Запишите дату и имя человека, с которым вы говорили, и что они согласились сделать.

Когда вы подаете жалобу

- Предоставьте как можно больше информации в вашей жалобе. Это может включать в себя информацию о том, когда и где произошел инцидент, имена соответствующих должностных лиц, детали свидетелей, документов и других доказательств, которые поддерживают или предоставляют доказательства жалобы.
- Вас могут попросить предоставить письменное заявление или принять участие в записанном интервью. Обратитесь за помощью, если она вам необходима.
- Приходите на назначенные встречи и собрания, а если присутствовать не представляется возможным, предупредите об этом соответствующее лицо.

Как будет рассматриваться моя жалоба?

Процесс, применяемый к рассмотрению жалобы, как правило, зависит от характера непрофессионального поведения и связанных с этим вопросов. Жалобы, связанные с вопросами связи и обслуживания клиентов могут быть рассмотрены с помощью процесса "Разрешение на Местном Уровне".

Жалобы на серьезное непрофессиональное поведение рассматриваются путем формального расследования.

Что такое "разрешение на местном уровне"?

Цель процесса заключается в разрешении жалобы на местном уровне путем поощрения дискуссии между вами, лицом, ответственным за разрешение (и являющимся местным руководителем полиции) и полицейского персонала, имеющего отношение к делу.

Лицо, ответственное за разрешение, спросит вас, какого результата вы ищете, и проведет беседу с вами и полицейским персоналом с целью разрешения жалобы.

Процесс рассматривает жалобы тщательным образом; его цель состоит в том, чтобы быстро разрешить жалобы между сторонами.

В завершение дела, вы получите письменное заключение о результатах, и если вы не довольны тем, как с вашей жалобой разобрались, вы сможете связаться с IBAC.

Что такое формальное расследование ?

Формальные расследования проводятся следователями Victoria Police, независимыми от сотрудников полиции или полицейских станций, о которых идет речь в жалобе, и уполномоченными принимать заявления и собирать все доказательства, имеющие отношение к расследованию.

Для завершения этих расследований, как правило, требуется больше времени; во время процесса расследования вы имеете право связаться со следователем и обратиться за консультацией по поводу статуса запроса.

Отчеты о расследованиях предоставляются на проверку топ-менеджерам; вы получите письменное уведомление о результатах.

Все следственные дела и вопросы по жалобам могут быть предметом дальнейшего рассмотрения / экспертизы IBAC; вы также имеете право связаться с IBAC, если вы недовольны тем, как была обработана Ваша жалоба.

Рассмотрение жалобы на более высоком уровне

Если вы недовольны тем, как была обработана Ваша жалоба, есть организации, которые могут рассмотреть или расследовать вашу жалобу на более высоком уровне

Расследование, которое эти организации могут проводить в отношении вашей жалобы, отделен от каких-либо процессов обзора или рассмотрения жалоб, происходящих в Victoria Police.

Контактные данные:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Телефон: 1300 735 135

Факсимиле: (03) 8635 6444

Вебсайт: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Телефон: 1300 891 848

Факсимиле: 1300 891 858

Электронная почта: enquiries@veohrc.vic.gov.au

Вебсайт: www.humanrightscommission.vic.gov.au