



VICTORIA POLICE

Quejas y Eulogios

Cómo presentar una queja contra la policía

La Victoria Police se compromete a proporcionar servicios de policía de calidad y garantizar que su personal desarrolle estándares profesionales, ética e integridad del más alto nivel. Reconocemos que nuestro personal y nuestra prestación de servicios no siempre pueden alcanzar los niveles requeridos y su queja puede ayudar a identificar y corregir esas deficiencias.

Un análisis de las quejas durante cierto período de tiempo también ayuda a la policía de Victoria a identificar mejor las principales causas de la insatisfacción del cliente y a tomar las medidas apropiadas.

La Victoria Police se esfuerza para alcanzar la plena confianza de la comunidad. Un mecanismo clave para asegurar la integridad de la policía es nuestro proceso del tratamiento de quejas.

Usted tiene derecho a:

- Quejarse cuando no esté satisfecho con cualquier servicio proporcionado por la Victoria Police.
- Que su queja sea tomada en serio
- Ser tratado con cortesía y respeto.

Equidad

La Victoria Police se compromete a tratar equitativamente el proceso de quejas. Esto significa que,

- Ambas partes de la queja tienen derecho a ser escuchadas y a que sus opiniones se tengan en cuenta.
- Toda la información relevante para el caso debe tenerse en cuenta
- El que toma la decisión debe ser justo e imparcial.

Asistencia

Usted puede obtener asistencia si necesita ayuda para presentar cualquier denuncia. Esto puede incluir la organización de un intérprete acreditado en el idioma que le resulte más cómodo, y si es sordo, o tiene impedimentos auditivos o del habla, utilizando el Servicio Nacional de relé (www.relayservice.gov.au).

Límites de tiempo

Hay límites de tiempo para tramitar cualquier reclamación, algunas reclamaciones pueden tomar más tiempo que otras. Cuando se presente una queja, se le debe informar cuánto tiempo es probable que tome la resolución y se le debe mantener informado sobre el progreso del caso.

Cómo presentar una queja

Poniéndose en contacto con la estación de policía local personalmente, por teléfono o por escrito. Encontrará los datos de contacto en el sitio web de la Victoria Police, www.police.vic.gov.au bajo "Su policía local" ('Your local police').

Como alternativa, puede presentar una queja por escrito a la Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, por e-mail a: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au a través de la página web Elogios y Quejas en www.police.vic.gov.au o por teléfono al 1300 363 101.

La quejas también se pueden hacer directamente a la Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC).

Asegúrese de guardar una copia de cualquier carta que envíe. Anote la fecha y el nombre de la persona con quien habló y lo que acordaron hacer.

Cuando presente cualquier queja

- Proporcione tanta información sobre su queja como sea posible. Esto debe incluir cuándo y dónde ocurrió el incidente, los nombres de los agentes en cuestión, los detalles de los testigos, los documentos y cualquier otra prueba que apoye o proporcione evidencia de la queja.
- Es posible que se le pida que proporcione una declaración escrita o que participe en una entrevista grabada. Pida ayuda si la necesita.
- Asista a las citas y reuniones, y si no le es posible asistir, notifíquelo a la persona apropiada.

¿Cómo va a ser atendida mi reclamación?

El proceso que se aplica a la queja, por lo general, depende de la naturaleza de la conducta poco profesional y los asuntos involucrados. Las quejas relacionadas con problemas de comunicación y de servicio al cliente pueden ser tratadas por el proceso de "Resolución de Gestión Local" ('Local Management Resolution') Las quejas de conducta poco profesional grave son tratadas por medio de investigación formal.

¿Qué es una Resolución de Gestión Local?

La intención del proceso es resolver la queja a nivel local animando la discusión entre usted, el funcionario de resolución (que es un supervisor de la policía local) y el personal de policía involucrado.

El oficial de resolución le preguntará cuál es el resultado que está buscando y hablará con usted y el personal de la policía con el fin de resolver su queja.

El proceso se ocupa a fondo de las quejas y su objetivo es resolverlas rápidamente entre las partes.

A la conclusión, usted recibirá notificación por escrito sobre el resultado, y si no está satisfecho con la forma que tomó la gestión de la reclamación, usted puede contactar la IBAC.

¿Qué es una Investigación Formal?

Las investigaciones formales se llevan a cabo por investigadores de la Victoria Police los cuales son independientes del personal y las estaciones de policía objeto de la queja, estos agentes están autorizados para tomar declaraciones, y reunir todas las pruebas pertinentes a la investigación.

Estas investigaciones suelen tardar más tiempo en completarse y durante el proceso de investigación, usted tiene derecho a ponerse en contacto con el investigador y pedirle información sobre el estado de la investigación.

Los informes se presentan a altos directivos para su revisión y usted recibirá información por escrito sobre los resultados.

Todos los expedientes de investigación y asuntos sobre quejas pueden ser objeto de una nueva revisión / examen por la IBAC, y usted tiene derecho a ponerse en contacto con la IBAC si no está satisfecho con la forma que tomó la gestión de la reclamación.

Cómo llevar la queja más lejos

Si usted no está satisfecho con la forma que tomó la gestión de la reclamación, hay organizaciones que pueden revisar o investigar su queja más a fondo.

La investigación que estas organizaciones pueden realizar sobre su queja es independiente de cualquier proceso de revisión o agravio que tenga lugar dentro de la Victoria Police. Los datos de contacto son:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Teléfono: 1300 735 135

Fax: (03) 8635 6444

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

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Teléfono: 1300 891 848

Fax: 1300 891 858

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

Sitio web: www.humanrightscommission.vic.gov.au