



VICTORIA POLICE

## Şikayet ve Övgüler

### Polis ile ilgili bir şikayette bulunma

Victoria Police, kaliteli polis hizmeti sağlamayı ve görevlilerimizin en yüksek düzeydeki mesleki standartlara, etiklere ve dürüstlüğe uygun davranmayı üstlenmiş bulunmaktadır. Ayrıca, belirli bir süre içinde yapılmış şikayetlerin tekrar gözden geçirilmesi, Victoria Police'in müşteri hoşnutsuzluğunun başlıca nedenlerini daha iyi saptamasına ve uygun önlemler almasına da yardımcı olmaktadır.

Victoria Police, toplumun tam güvenini sağlamak amacıyla çaba göstermektedir. Polisin dürüstlüğünü sağlamak için temel yöntemimiz, şikayetlerin ele alınma işlemidir. Aşağıda belirtilen hususlarda hakkınız bulunmaktadır:

- Victoria Police tarafından sağlanan hizmetlerden hoşnutsuz olmanız durumunda, şikayette bulunmanız.
- Şikayetinizin ciddi biçimde ele alınması ve
- Nezaket ve saygıyla davranılması.

### Adalet

Victoria Police, şikayet işlemlerinde adil davranmayı üstlenmiş bulunmaktadır. Buna göre;

- Şikayet konusu kapsamında yer alan her iki taraf da kendilerinin dinlenmesi ve görüşlerinin dikkate alınması konusunda hak sahibidir.
- Sorunla ilgili tüm bilgilerin dikkate alınması ve
- Karar verici kişinin adil ve tarafsız davranması zorunludur.

### Yardım

Şikayette bulunmak için yardıma gerek duymanız durumunda, yardım sağlanabilir. Bu yardım, en rahat konuşabileceğiniz dilde bir tercümanın bulunmasını ya da sağır olmanız, işitme ya da konuşma engelinizin bulunması durumunda, Ulusal Röle Servisi'nin kullanılmasını içerebilir ([www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)).

### Zamanlama

Bir şikayetin ele alınmasında, bazılarının diğerlerinden daha uzun süreli olabilmesinin yanısıra, zaman dilimleri bulunmaktadır. Bir şikayette bulunduğunuzda, işlemin ne kadar zaman alabileceğinin size bildirilmesi ve sorunun süreci ile ilgili olarak sürekli bilgilendirilmeniz gerekir.

## Nasıl şikayette bulunulur

Telefon ile ya da yazılı olarak yerel polis istasyonunuzla iletişim kurabilirsiniz. İletişim bilgilerinizi, Victoria Police'in [www.police.vic.gov.au](http://www.police.vic.gov.au) adresli internet sitesindeki 'Yerel polisiniz' başlıklı bölümden sağlayabilirsiniz.

Buna alternatif olarak, Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001 adresine yazılı olarak, [www.police.vic.gov.au](http://www.police.vic.gov.au) adresli Övgüler ve Şikayetler internet sitesindeki [psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au](mailto:psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au) adresine e-posta göndererek ya da 1300 363 101 numaralı telefonu arayarak şikayette bulunabilirsiniz.

Ayrıca, Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC) kanalıyla da doğrudan şikayette bulunulabilir.

Gönderdiğiniz mektupların birer örneğini yanınızda tutmayı sağlayın. Görüşme tarihini, konuştuğunuz kimsenin adını ve üzerinde anlaşmaya varılan uygulama işlemini not edin.

## Şikayette bulunmanız durumunda

- Şikayetinize ilişkin bilgileri olabildiğince ayrıntılı biçimde sağlayın. Bu, olayın ne zaman ve nerede meydana geldiğini, ilgili görevlilerin adlarını, tanıklarla ilgili ayrıntıları, belgeleri ve şikayetinize destek ya da delil sağlayan diğer kanıtları içerebilir.
- Yazılı olarak bildirimde bulunmanız ya da bant kaydına alınan bir mülakata katılmanız istenebilir. Gerek duymanız durumunda, yardım isteyin.
- Randevulara ve toplantılara katılın ve bunlara katılamayacak olmanız durumunda, ilgili kimseye bilgi verin.

## Şikayetim nasıl ele alınacaktır?

Şikayete uygulanan yöntem, genellikle meslek kurallarına aykırı davranış ve sorunların niteliğine bağlıdır. İletişim ve müşteri hizmet sorunları ile ilgili şikayetler, 'Yerel Yönetim Çözümü' yöntemi ile çözümlenebilir.

Meslek kurallarına ciddi düzeyde aykırı davranışlar ile ilgili şikayetler, resmi soruşturma ile incelemeye alınır.

## Yerel Yönetim Çözümü nedir?

Bu yöntemin amacı, siz, çözüm görevlisi (yerel polis denetmeni olan kimse) ve olaya karışan polis görevlisi arasında tartışmayı özendirerek, şikayetin yerel düzeyde çözülmesidir.

Çözüm görevlisi ne gibi bir sonuç istediğinizi soracak ve şikayetinizin çözümü amacıyla sizinle ve polis görevlisiyle konuşacaktır.

Bu yöntem, şikayetleri kapsamlı biçimde ele alır ve şikayetlerin taraflar arasında ivedilikle çözüme erştirilmesini amaçlar.

İncelemenin tamamlanmasından sonra, sonuç konusunda yazılı olarak bilgilendirilirsiniz. Şikayetinizin incelenme biçiminden hoşnut kalmamanız durumunda, IBAC ile ilişkiye geçebilirsiniz.

## Resmi Soruşturma nedir?

Resmi soruşturmalar, polis personelinden ya da şikayete konu olan karakollardan bağımsız olan Victoria Police müfettişleri tarafından yürütülür. Bu kişilerin ifade alma ve soruşturma ile ilgili tüm kanıtları toplayarak zabıt tutma yetkileri bulunur.

Bu tür soruşturmaların tamamlanması genellikle daha fazla zaman alır. Soruşturma sürecinde görevli müfettiş ile iletişim kurabilir ve soruşturmanın hangi aşamada olduğu konusunda bilgi edinebilirsiniz.

Düzenlenen raporlar, inceleme ve değerlendirme için kıdemli yöneticilere sunulur ve soruşturmanın sonucu size bildirilir.

Soruşturma dosyalarının tümü ve şikayete neden olan konular IBAC tarafından tekrar inceleme/denetlemeye tabi olabilir. Şikayetinizin ele alınış biçiminden hoşnut kalmamanız durumunda, IBAC ile iletişim kurma hakkınız bulunur.

## Şikayetin daha ileri düzeylere taşınması

Şikayetin ele alınış biçiminden memnun kalmamanız durumunda, şikayetinizi inceleyecek ya da soruşturacak diğer kuruluşlar bulunmaktadır.

Bu kuruluşların, şikayetinizle ilgili yürütebileceği soruşturma, Victoria Police kurumu içinde ele alınan herhangi bir inceleme ve şikayet sürecinden ayrı tutulur.  
İletişim bilgileri:

### **Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)**

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Telefon: 1300 735 135

Faks: (03) 8635 6444

İnternet sitesi: [www.ibac.vic.gov.au](http://www.ibac.vic.gov.au)

### **Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)**

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Telefon: 1300 891 848

Faks: 1300 891 858

E-posta: [enquiries@veohrc.vic.gov.au](mailto:enquiries@veohrc.vic.gov.au)

İnternet sitesi: [www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)