



VICTORIA POLICE

## Žalbe i pohvale

### Žalba na policiju

Victoria Police se zalaže za pružanje kvalitetnih policijskih usluga i osiguravanje da naše osoblje pokazuje najviši nivo profesionalnih standarda, etike i integriteta. Svjesni smo da naše osoblje kao i naše usluge možda ne zadovoljavaju uvijek potrebne standarde pa nam vaša žalba može pomoći da utvrdimo i ispravimo te nedostatke.

Razmatranje žalbe tokom određenog vremenskog perioda također pomaže da Victoria Police bolje utvrditi koji su glavni uzroci nezadovoljstva korisnika i da preduzme odgovarajuće mjere.

Victoria Police nastoji da stekne puno povjerenje zajednice. Ključni mehanizam za osiguravanje integriteta policije je naš proces rješavanja žalbi. Imate pravo:

- Uložiti žalbu ako niste zadovoljni uslugom koju je pružila Victoria Police.
- Da se vaša žalba uzme ozbiljno, i
- Da se prema vama odnose ljubazno i s poštovanjem.

### Pravednost

Victoria Police se zalaže za pravednost u procesu rješavanja žalbe. To znači da,

- Obe strane u žalbi imaju pravo da ih se sasluša, i da se njihovi stavovi uzmu u obzir.
- Sve informacije relevantne za taj predmet moraju se uzeti u obzir, i
- Donosilac odluke mora biti fer i nepristrasan.

### Pomoć

Pomoć je na raspolaganju ako vam je potrebna za ulaganje žalbe. To može uključivati organizovanje akreditiranog tumača za jezik koji vam odgovara ili, ako ste gluhi ili imate oštećen sluh ili govor, korištenje Nacionalne Relay službe ([www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)).

### Rokovi

Postoje vremenski okviri u čijem roku se moraju rješavati žalbe, iako neki slučajevi mogu duže potrajati. Kad ulažete žalbu, trebalo bi vam biti rečeno koliko bi mogao trajati cijeli proces i biti obavještavani o napredovanju tog predmeta.

## Kako uložiti žalbu

Možete se obratiti osobno u policijsku stanicu, nazvati telefonom ili poslati pismom. Podatke za kontaktiranje pronađite na web stranici Victoria Police na [www.police.vic.gov.au](http://www.police.vic.gov.au) pod 'Your local police'.

Alternativno, žalbu možete podnijeti u pismenom obliku na Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, e-mailom na: [psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au](mailto:psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au) na web stranici Compliments and Complaints na [www.police.vic.gov.au](http://www.police.vic.gov.au) ili telefonom na 1300 363 101.

Žalba se može i direktno uputiti na Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Obavezno ostavite sebi kopiju svakog pisma koje šaljete. Zapišite datum i ime osobe s kojom ste razgovarali i šta je ta osoba rekla da će uraditi.

## Kad ulažete žalbu

- Navedite što više informacija u vezi žalbe. To može uključiti mjesto i vrijeme gdje i kad se incident desio, imena službenih lica, podatke o svjedocima, dokumente i druge dokaze koji podržavaju ili pružaju dokaz za žalbu.
- Od vas se može tražiti da date pismenu izjavu ili učestvujete u snimanom razgovoru. Tražite pomoć ako vam je potrebna.
- Idite na sve zakazane sastanke, a ako to nije moguće, obavijestite o tome relevantnu osobu.

## Kako će se moja žalba rješavati?

Proces rješavanja žalbi obično zavisi od prirode neprofesionalnog ponašanja i problema koji su uključeni. Žalbe koje se odnose na pitanje komunikacije i usluga korisnicima mogu se rješavati procesom 'Rezolucije u okviru lokalne uprave'.

Žalbe vezane za ozbiljne slučajeve neprofesionalnog ponašanja rješavaju se formalnom istragom.

## Šta je rezolucija u okviru lokalne uprave?

Namjera ovog procesa je da se riješi žalba na lokalnom nivou podsticanjem rasprave između vas, službenog lica nadležnog za rezolucije (koji je nadzorni u lokalnoj policiji) i policijskog osoblja koje je u to uključeno.

Službeno lice nadležno za donošenje rezolucije će vas pitati kakav ishod vi tražite i razgovarat će s vama i pripadnicima policije u cilju rješavanja vaše žalbe.

Proces temeljito ispituje žalbe u ovom procesu i ima za cilj da se žalbe između dvije strane brzo rješavaju.

Po završetku procesa dobit ćete pismenu obavijest o ishodu, a ako niste zadovoljni načinom kako se rješavala vaša žalba, možete se obratiti IBAC-u.

## Šta je formalna istraga?

Formalne istrage preduzimaju isljednici Victoria Police koji su nezavisni od policijskog osoblja ili policijskih stanica koji su predmet žalbe i koji su ovlašteni da uzimaju izvještaje i prikupljaju sve dokaze relevantne za tu istragu.

Za ove istrage je obično potrebno više vremena, a vi imate pravo da se obratite istražitelju i zatražite savjet o statusu istrage.

Izvještaji se podnose višim menadžerima na pregled, a o ishodu ćete dobiti pismeno obavještenje.

Sva datoteka za istragu i materijal upućen uz žalbu mogu biti predmet daljeg razmatranja / ispitivanja od strane IBAC-a, i imate pravo da se obratite IBAC-u ako niste zadovoljni kako je vođen slučaj vaše žalbe.

## Upućivanje žalbe na višu instancu

Ako niste zadovoljni kako se postupalo s predmetom vaše žalbe, postoje organizacije koje mogu preispitati ili napraviti daljnju istragu u vezi vaše žalbe.

Istraga koju te organizacije mogu provoditi u vezi vaše žalbe odvojena je od bilo kakvog preispitivanja ili procesa unutar Victoria Police.

Podaci za kontaktiranje:

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

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Telefon: 1300 735 135

Fax: (03) 8635 6444

Website: [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

Fax: 1300 891 858

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

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