



VICTORIA POLICE

शिकायतें तथा प्रशंसाएं

पुलिस के बारे में शिकायत करना

विक्टोरिया पुलिस, उत्कृष्ट पुलिस सेवा प्रदान करने और अपने कर्मचारियों द्वारा सर्वोच्च स्तरीय संब्यवसायिक शिष्टता, नैतिकता और सत्यनिष्ठता के प्रदर्शन के लिए प्रतिबद्ध है। हम स्वीकारते हैं कि हमारे कर्मचारी और हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा, अपेक्षित मानदण्डों को शायद हमेशा पूरा नहीं कर सकते हैं और आपके द्वारा की गई शिकायत उन कमियों को पहचानने और उन्हें ठीक करने में सहायता करती है।

समय के साथ शिकायतों की जाँच करते रहने से विक्टोरिया पुलिस को, उपभोक्ताओं की असंतुष्टि के मुख्य कारणों को और भी अच्छी तरह से पहचानने और उचित कार्यवाही करने में भी सहायता मिलती है।

विक्टोरिया पुलिस समुदाय का पूर्ण विश्वास पाने के लिए कड़े प्रयास करती है। शिकायतों के बारे में कार्यवाही करने की हमारी प्रक्रिया, पुलिस की सत्यनिष्ठता सुनिश्चित करने का एक महत्वपूर्ण जरिया है।

आपको अधिकार है:

- जब आप, विक्टोरिया पुलिस द्वारा प्रदान की गई किसी सेवा से असंतुष्ट हों तो, शिकायत करने का।
- आपकी शिकायत को गंभीरता से लिए जाने का, तथा
- आपके साथ विनम्र और सम्मानपूर्ण बर्ताव किए जाने का।

निष्पक्षता

विक्टोरिया पुलिस शिकायतों पर कार्यवाही की अपनी प्रक्रिया में निष्पक्षता बरतने के लिए प्रतिबद्ध है। इसका मतलब यह हुआ कि,

- शिकायत के दोनों पक्षों को अधिकार है कि उनकी बात सुनी जाए और उनके विचारों पर ध्यान दिया जाए।
- मामले से संबंधित सारी सूचनाओं पर ध्यान अवश्य दिया जाये, और
- निर्णयकर्ता, अवश्य ही निष्पक्ष और अपक्षपाती हो।

सहायता

अगर आपको शिकायत दर्ज कराने में सहायता की ज़रूरत है तो मदद उपलब्ध है। इसमें, आप जिस भाषा में सर्वाधिक सहज हैं उस भाषा के एक मान्यता प्राप्त दुभाषिये की व्यवस्था करना अथवा अगर आप एक बधिर, सुनने या बोलने में दुर्बलता वाले व्यक्ति हैं तो, नेशनल रिले सर्विस का उपयोग करना भी शामिल हो सकता है (www.relayservice.gov.au)।

समयावधि

शिकायतों पर कार्यवाही की एक निर्धारित समय-सीमा होती है, लेकिन कुछ शिकायतों पर कार्यवाही में, अन्य शिकायतों की तुलना में अधिक समय लग सकता है। शिकायत दर्ज कराते समय, आपको यह बताया जाना चाहिए कि कार्यवाही की प्रक्रिया में कितना समय लगने की संभावना है और मामले पर कार्यवाही की प्रगति के बारे में आपको अवगत रखा जाना चाहिए।

शिकायत कैसे दर्ज कराई जाए

आप अपनी स्थानीय पुलिस चौकी से वहाँ जाकर, टेलिफोन करके या लिखित में सम्पर्क कर सकते हैं। सम्पर्क विवरण, विक्टोरिया पुलिस की वेबसाइट, www.police.vic.gov.au पर 'आपकी स्थानीय पुलिस' ('Your local police') के अन्तर्गत उपलब्ध है।

अन्यथा, आप Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001 पर पत्र भेजकर, वेबसाइट www.police.vic.gov.au पर प्रशंसायें और शिकायतों के माध्यम से, psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au पर ईमेल भेजकर अथवा 1300 363 101 पर फोन करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

आप अपनी शिकायत सीधे, इंडिपेन्डेंट ब्रॉडबेस्ड एंटीकरप्शन कमीशन (Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)) को भी भेज सकते हैं।

आप जो भी पत्र भेजें उसकी एक प्रति अपने पास अवश्य रखें। आपने जिस व्यक्ति से बात की उसका नाम और जिस दिन बात की वो दिनांक तथा उन्होंने क्या करने की सहमति दी वो लिख लें।

जब आप एक शिकायत दर्ज करायें

- अपनी शिकायत के बारे में आप जितनी जानकारी दे सकते हैं उतनी जानकारी प्रदान करें। इसमें शामिल हो सकता है कि, घटना कब और कहाँ घटी थी, संबंधित अधिकारियों के नाम, गवाहों का विवरण, की जाने वाली शिकायत का समर्थन या प्रमाण देने वाले दस्तावेज़ और अन्य प्रमाण।
- हो सकता है कि आपसे लिखित में एक वक्तव्य देने के लिए कहा जाये अथवा एक टेप किये जाने वाले साक्षात्कार में हिस्सा लेने के लिए कहा जाए। अगर आपको ज़रूरत हो तो सहायता मांग लें।
- अपोइन्टमन्ट्स (निश्चित समय/ स्थान पर मिलना) और बैठकों में जाएं और अगर इनमें जाना संभव नहीं हो तो, संबंधित व्यक्ति को बता दें।

मेरी शिकायत पर कैसे कार्यवाही की जाएगी?

शिकायत पर की जाने वाली कार्यवाही की प्रक्रिया सामान्यतया किए गए असंव्यवसायिक आचरण के प्रकार और शामिल मुद्दों पर निर्भर करती है। बातचीत तथा उपभोक्ता सेवा के मुद्दों से जुड़ी शिकायतों पर 'स्थानीय प्रबंधन समाधान' ('लोकल मैनेज्मन्ट रिज़ोल्यूशन') प्रक्रिया के द्वारा कार्यवाही की जा सकती है। गंभीर असंव्यवसायिक आचरण की शिकायतों के बारे में औपचारिक जाँच के द्वारा कार्यवाही की जाती है।

स्थानीय प्रबंधन समाधान (लोकल मैनेज्मन्ट रिज़ोल्यूशन) क्या होता है?

इस प्रक्रिया का उद्देश्य होता है कि आपके, समाधान अधिकारी (जो कि एक स्थानीय पुलिस निरीक्षक (सुपरवाइज़र) होता है) के और मामले में शामिल पुलिस कर्मचारी के बीच में विचार-विमर्श को प्रोत्साहन देकर, शिकायत का हल स्थानीय स्तर पर निकाल दिया जाए।

समाधान अधिकारी आपसे पूछेगा कि आप क्या हल पाना चाहते हैं और वो आपकी शिकायत का हल निकालने के विचार से, आपसे तथा पुलिस कर्मचारी से बात करेगा।

इस प्रक्रिया में शिकायतों पर अच्छी तरह से कार्यवाही की जाती है और इसका उद्देश्य मामले में शामिल पक्षों के बीच शीघ्रता से शिकायतों का हल निकलना होता है।

इस प्रक्रिया का समापन हो जाने के बाद, परिणाम के बारे में आपको लिखित में सूचना मिलेगी और अगर आप अपनी शिकायत पर की गई कार्यवाही के तरीके से प्रसन्न नहीं हों तो आप आईबीएसी (IBAC) से सम्पर्क सकते हैं।

औपचारिक जाँच किसे कहते हैं?

औपचारिक जाँचे, विक्टोरिया पुलिस के उन जाँचकर्ताओं द्वारा की जाने वाली छान-बीन होती हैं जो शिकायत विषयक (जिनके बारे में शिकायत की गई हो) पुलिस कर्मचारियों या चौकियों से अलग होते हैं, तथा उनको जाँच से संबंधित बयान लेने का, और सारे प्रमाण एकत्रित करने अधिकार होता है।

इन जाँचों को पूरा होने में सामान्यतया लंबा समय लगता है और जाँच प्रक्रिया के दौरान, आपको छान-बीन की प्रगति के बारे में जानने के लिए जाँच-कर्ता से सम्पर्क करने और जानकारी माँगने का अधिकार होता है।

रिपोर्टों को पुनरावलोकन के लिए वरिष्ठ प्रबंधकों के पास भेजा जाता है और आपको परिणाम की सूचना लिखित में मिलेगी।

सभी जाँचों की फाइलों और शिकायत के मामलों पर आईबीएसी द्वारा आगे और पुनर्विचार/निरीक्षण किया जा सकता है, और अगर आप अपनी शिकायत पर की गई कार्यवाही के तरीके से प्रसन्न नहीं हैं तो आपको आईबीएसी से सम्पर्क करने का अधिकार है।

शिकायत को आगे ले जाना

अगर आप, अपनी शिकायत पर की गई कार्यवाही के तरीके से प्रसन्न नहीं हैं तो, ऐसी संस्थाएं विद्यमान हैं जो आपकी शिकायत पर आगे पुनर्विचार या जाँच कर सकते हैं।

इन संस्थाओं द्वारा अगर आपकी शिकायत के बारे में जाँच की जाती है तो, वह जाँच विक्टोरिया पुलिस के भीतर होने वाली किसी भी जाँच या शिकायत प्रक्रिया से अलग होगी।

सम्पर्क विवरण निम्नलिखित हैं:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

फोन: 1300 735 135

फैक्स: (03) 8635 6444

वेबसाइट: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

फोन: 1300 891 848

फैक्स: 1300 891 858

ईमेल: enquiries@veohrc.vic.gov.au

वेबसाइट: www.humanrightscommission.vic.gov.au