



VICTORIA POLICE

投訴與表揚

對警察提出投訴

Victoria Police 致力提供優質警務服務，確保警務人員展現最高的專業標準、職業道德和廉潔水平。我們認識到，我們的工作人員以及服務開展工作未必總能達到所要求的標準，你的投訴有助於我們發現和糾正這些不足之處。

對一段時間的投訴問題進行檢討，亦有助於 **Victoria Police** 更好地找到客戶不滿意的主要原因，採取適當的行動。

Victoria Police 力求獲得社區民眾的充分信心。我們的投訴處理程序是確保警察廉潔的一個主要機制。

你有權：

- 對 **Victoria Police** 提供的服務不滿時提出投訴。
- 讓你的投訴獲得認真對待，並且
- 獲得尊重對待和禮遇。

公正

Victoria Police 致力確保投訴程序做到公正。這就意味著：

- 投訴雙方都有權發表自己的意見並且讓自己的意見得到考慮。
- 所有與個案相關的資訊都必須予以考慮，並且
- 決策者必須做到公平且不帶偏見。

援助

如果你提出投訴需要幫助，你可以獲得援助。這可能包括安排你所說語言的認證口譯員，如果你失聰或有聽力或言語障礙，可以使用全國中轉服務 (www.relayservice.gov.au)。

時間

處理投訴有一定期限，但有些投訴可能需要更長時間。在你提出投訴時，我們應該告訴你處理程序可能需要多長時間，並且不斷讓你瞭解問題的進展情況。

如何提出投訴

你可以通過親自前往、電話或寫信聯絡當地警署。在 **Victoria Police** 網站 www.police.vic.gov.au 的‘Your local police’（當地警署）一欄下可以找到聯絡資料。

你亦可通過以下方式提出投訴：信函：Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001；電郵：psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au；投訴與表揚網站：www.police.vic.gov.au；電話：1300 363 101。

你亦可向 **Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)** 直接投訴。

請務必保留一份你所發送的任何信件。記下談話日期、跟你談話的人士的姓名以及他們同意做的事情。

提出投訴時

- 請對你投訴的問題盡可能多提供資訊。這可能包括事情發生的時間和地點、相關警務人員的姓名、見證人資料、佐證或證明投訴情況的文件或其它證據。
- 我們可能會要求你提供筆錄或參加錄音面談。如果你需要幫助，請尋求幫助。
- 按時赴約和參加面談，如果無法參加，請告訴有關人士。

如何處理我的投訴？

投訴處理程序通常取決於不專業行為以及所涉及問題的性質。與溝通和客戶服務問題相關的投訴可能按照“地方管理解決”程序來處理。

對嚴重非專業行為的投訴則通過正式調查來處理。

甚麼是‘地方管理解決’？

這一程序旨在鼓勵你、負責解決的警務人員（由當地警務主管擔任）以及所涉及的警務人員之間開展討論，以便在地方一級解決投訴問題。

負責解決的警務人員會問你希望達成甚麼樣的結果，並且會跟你以及所涉及的警務人員談談，以期解決你投訴的問題。

這一程序對投訴進行徹底處理，目的是在當事人之間迅速解決投訴。

在這一程序結束時會將解決結果書面通知你，如果你對投訴的處理方式感到不滿，你可以聯絡 **IBAC**。

甚麼是正式調查？

正式調查由 **Victoria Police** 調查人員負責開展，這些調查人員獨立於投訴所涉及的警務人員或警署之外，他們有權提取筆錄，收集與調查有關的所有證據。

這些調查通常需要較長時間才能完成，在調查程序期間，你有權聯絡調查人員，對調查工作的狀況進行諮詢。

調查報告將提交由高級管理人員復查，並將結果通知你。

所有調查檔案和投訴問題都可能受到 **IBAC** 進一步的復查/審查，如果你對投訴處理方式感到不滿，你有權聯絡 **IBAC**。

進一步投訴

如果你對投訴處理方式感到不滿，有一些機構可以對你的投訴做進一步復查或調查。

這些機構可能對你的投訴開展的調查是與 **Victoria Police** 內部開展的任何復查或投訴程序分開的。

聯絡資料如下：

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

電話：1300 735 135

傳真：(03) 8635 6444

網址：www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

電話：1300 891 848

傳真：1300 891 858

電郵：enquiries@veohrc.vic.gov.au

網址：www.humanrightscommission.vic.gov.au