



VICTORIA POLICE

شکایات و سپاسگذاری ها

درج کردن یک شکایت از پولیس

Victoria Police متعهد است که خدمات باکیفیت را عرضه نموده و مطمئن باشد که کارمندان ما از بالاترین سطح معیار های مسلکی، اخلاقی و صداقت برخوردار باشند. ما میدانیم که ممکن است کارمندان و ارائه خدمات ما همیشه معیار های لازمه را برآورده ساخته نتوانند و شکایات شما می تواند به ما در قسمت شناسایی و تصحیح کردن این کمبودی ها مفید واقع شوند.

مرور کردن شکایات در طی یک مدت به Victoria Police کمک می کند تا عوامل اصلی نارضایتی مشتریان را شناسایی نموده و اقدامات لازم را جهت مرفوع ساختن آن اتخاذ کند.

Victoria Police سعی می نماید تا اعتماد کامل جامعه را بدست آورد. یک عنصر اصلی مطمئن شدن از صداقت پولیس همین پروسه رسیدگی به شکایات ما می باشد.

شما حق دارید:

- زمانیکه از خدمات ارائه شده توسط Victoria Police راضی نباشید، یک شکایت درج کنید.
- شکایت شما بطور جدی بررسی گردد، و
- با شما رفتار احترام آمیز و مؤدبانه صورت گیرد.

انصاف

Victoria Police متعهد است که به شکایت شما بطور منصفانه رسیدگی کند. این بدین معناست که:

- هر دو جانب قضیه شکایت حق دارند که صحبت هایشان شنیده شود و نظریات شان مد نظر گرفته شود.
- تمام معلومات مربوط به قضیه باید مد نظر گرفته شوند، و
- شخص تصمیم گیرنده باید منصف و بیطرف باشد.

مساعدت

اگر برای درج کردن شکایت تان نیاز به کمک دارید، مساعدت موجود است. این امر شامل تهیه نمودن یک ترجمان رسمی به لسانی که برایتان راحت است، می باشد. در صورتیکه ناشنوا باشید یا مشکل شنیداری یا گفتاری داشته باشید، از خدمات مفاهمه ملی استفاده کنید. (www.relay.service.gov.au)

زمان

رسیدگی به شکایات تابع زمان می باشد، اگر چه بعضی از شکایات ممکن است نسبت به دیگران وقت طولانی تر را در بر گیرد. زمانیکه یک شکایت درج می کنید، باید زمان تقریبی رسیدگی بدان برایتان ارائه گردد و از پیشرفت امور قضیه تان در جریان گذاشته شوید.

طریقه درج یک شکایت

می توانید با یک استیشن پولیس بطور حضوری، تلفونی یا کتبی تماس بگیرید. شماره های تماس مورد نظر تانرا می توانید از وبسایت Victoria Police به آدرس www.police.vic.gov.au تحت عنوان 'پولیس محل تان' بدست آرید.

یا، می توانید شکایت کتبی تانرا به آدرس پستی Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001 بفرستید، یا با مراجعه کردن به وبسایت شکایات به آدرس www.police.vic.gov.au شکایت تانرا به psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au ایمیل کنید و یا به تلفون شماره 1300 363 101 زنگ بزنید.

همچنان می توانید شکایت تانرا مستقیماً برای Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC) بفرستید.

اطمینان حاصل کنید که یک کپی شکایت ارسالی تانرا نزد خود نگهدارید. تاریخ و شخصی که با وی صحبت می کنید و همچنان چیزیکه ایشان بدان موافقت می کنند نزد خود یادداشت کنید.

در زمان درج کردن یک شکایت

- تا حد امکان هرچه معلومات بیشتر را راجع به شکایت تان ارائه دهید. این امر می تواند شامل موضوعاتی مانند زمان و مکان واقعه، نامهای افسران ذیدخل، جزئیات شاهد ها، اسناد و غیره شواهد اثبات کننده شکایت تان باشد.
- ممکن است از شما خواسته شود تا یک شکایت کتبی ارائه دهید یا در یک مصاحبه ویدیویی شرکت کنید. اگر به کمک نیاز دارید، سوال کنید.
- در ایابتنمنت ها و جلسات شرکت کنید و اگر نمی توانید در آن حضور یابید، شخص مسؤل را در جریان بگذارید.

به شکایتم چقدر خوب رسیدگی می شود؟

پروسه رسیدگی به شکایات معمولاً مربوط به ماهیت رفتار مسلکی و مسایل موجوده می باشد. شکایات مربوط به موضوعات افهام و تفهیم و خدمات ممکن است از طریق پروسه "حل منازعات مدیریت محلی" رسیدگی گردند. شکایات جدی مربوط به رفتار غیرمسلکی ذریعه پروسه رسمی رسیدگی می گردند.

حل منازعات مدیریت محلی چه است؟

هدف این پروسه حل کردن شکایات در سطح محلی از طریق تشویق کردن مذاکرات بین شما، افسر حل منازعه (یعنی رئیس پولیس محل) و کارمندان پولیس ذیدخل می باشد.

افسر حل منازعه از شما هدف شکایت تانرا پرسیده و با شما و کارمندان پولیس به منظور حل و فصل شکایت تان وارد صحبت می شود.

طی این پروسه به شکایت شما بطور مفصل رسیدگی می گردد و هدف آن حل و فصل کردن سریع منازعه موجوده بین هردوجانب قضیه می باشد.

در ختم این پروسه، شما یک مکتوب راجع به نتیجه تحقیقات دریافت خواهید کرد و در صورتیکه از شیوه رسیدگی به شکایت تان راضی نباشید، می توانید با IBAC تماس بگیرید.

تحقیقات رسمی چه است؟

تحقیقات رسمی توسط محققین Victoria Police که از کارمندان و استیشن های پولیس مستقل اند صورت می گیرد، و ایشان صلاحیت دارند که اظهارات بگیرند و شواهد مربوط به تحقیقات را جمع آوری کنند.

این تحقیقات معمولاً وقت بیشتری را در بر می گیرد و در طی پروسه رسیدگی، شما حق دارید که با ایشان در تماس باشید و راجع به پیشرفت وضعیت تحقیقات از ایشان سوال کنید.

گزارش این تحقیقات برای مدیران ارشد غرض مرور شان ارائه می گردد و نتیجه نهایی مکتوبی برایتان اطلاع داده می شود.

تمام دوسیه های تحقیقات و موضوعات مربوط به شکایت ممکن است تابع بازبینی/ رسیدگی اضافی توسط IBAC باشد، و اگر از شیوه رسیدگی به شکایت تان راضی نباشید، حق دارید که با IBAC تماس بگیرید.

ادامه دادن شکایت

اگر شما از شیوه رسیدگی ما به شکایت تان راضی نباشید، سازمانهای دیگری موجود اند که می توانند شکایت شما را بازبینی یا بیشتر تحقیق کنند.

تحقیقاتی که این سازمانها ممکن است راجع به شکایت شما انجام دهند از هرگونه بازبینی و تحقیقات و یا پروسه رسیدگی شکایاتی که توسط Victoria Police صورت می گیرد، مجزا می باشد. جزئیات تماس قرار ذیل است:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

تلفون: 1300 735 135

فکس: (03) 8635 6444

وبسایت: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

تلفون: 1300 891 848

فکس: 1300 891 858

ایمیل: enquiries@veohrc.vic.gov.au

وبسایت: www.humanrightscommission.vic.gov.au