



VICTORIA POLICE

Keluhan dan Pujian

Mengajukan keluhan tentang polisi

Victoria Police berkomitmen untuk menyediakan layanan kepolisian berkualitas dan memastikan personel kami menunjukkan tingkat standar profesional, etika dan integritas tertinggi. Kami mengakui bahwa staf dan penyampaian layanan kami mungkin tidak selalu memenuhi standar yang disyaratkan dan keluhan Anda dapat membantu kami mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan itu.

Dengan meninjau keluhan-keluhan selama suatu jangka waktu, Victoria Police juga akan terbantu untuk dapat mengidentifikasi sebab-sebab utama ketidakpuasan pelanggan dengan lebih baik dan mengambil tindakan yang sesuai.

Victoria Police berusaha keras untuk mendapatkan kepercayaan penuh dari masyarakat. Satu mekanisme penting untuk memastikan integritas polisi adalah proses penanganan keluhan kami.

Anda berhak untuk:

- Mengajukan keluhan saat Anda merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Victoria Police.
- Mendapat tanggapan yang serius mengenai keluhan Anda, dan
- Diperlakukan dengan sopan dan hormat.

Keadilan

Victoria Police berkomitmen menegakkan keadilan dalam proses keluhan.

Hal ini berarti bahwa,

- Kedua belah pihak yang terlibat dalam sebuah keluhan berhak untuk didengarkan dan pendapatnya dipertimbangkan.
- Semua informasi yang berhubungan dengan perkara itu harus dipertimbangkan, dan
- Pembuat keputusan harus jujur dan tidak berprasangka.

Bantuan

Ada bantuan yang tersedia bila Anda memerlukan bantuan untuk mengajukan keluhan. Bantuan ini dapat termasuk mengatur adanya penerjemah terakreditasi dalam bahasa yang paling nyaman Anda gunakan atau menggunakan *National Relay Service* [Layanan Penyampaian Pesan Nasional] (www.relayservice.gov.au), bila Anda tuna rungu, mengalami gangguan pendengaran atau bicara.

Waktu

Ada kerangka waktu dalam menangani suatu keluhan, walaupun beberapa keluhan mungkin membutuhkan waktu lebih lama dari yang lainnya. Saat Anda mengajukan keluhan, Anda seharusnya diberi tahu kira-kira berapa lama prosesnya akan berlangsung dan terus diberi kabar seiring perkembangan perkara tersebut.

Cara mengajukan keluhan

Anda dapat menghubungi sendiri kantor polisi setempat dengan menelepon atau mengirim surat. Temukan perincian kontak di situs Victoria Police, www.police.vic.gov.au di bawah 'Your local police' [Polisi di wilayah Anda].

Cara lainnya, Anda dapat mengajukan keluhan dengan menulis surat ke Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, dengan melalui e-mail ke: psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au lewat situs *Compliments and Complaints* [Pujian dan Keluhan] di www.police.vic.gov.au atau dengan menelepon 1300 363 101.

Keluhan juga dapat ditujukan langsung ke Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Pastikan Anda menyimpan salinan surat apa pun yang Anda kirimkan. Buatlah catatan tanggal dan nama orang yang Anda ajak bicara dan tindakan apa yang mereka akan lakukan.

Saat mengajukan keluhan

- Berikan informasi tentang keluhan Anda sebanyak-banyaknya. Hal ini dapat termasuk kapan dan di mana insiden itu terjadi, nama-nama petugas yang terlibat, perincian saksi, dokumen dan bukti-bukti lain yang mendukung atau menunjukkan bukti atas keluhan itu.
- Anda mungkin akan diminta untuk memberi pernyataan tertulis atau berpartisipasi dalam wawancara yang direkam. Mintalah bantuan jika Anda memerlukannya.
- Hadiri janji temu dan rapat dan bila tidak dapat menghadiri, beri tahu orang yang bersangkutan.

Bagaimana keluhan saya akan ditangani?

Proses yang diterapkan atas keluhan tersebut biasanya tergantung pada sifat tindakan yang tidak profesional itu dan masalah-masalah yang terkait dengan hal itu. Keluhan-keluhan yang berhubungan dengan masalah komunikasi dan layanan pelanggan mungkin akan diatasi dengan proses 'Local Management Resolution' [Resolusi Manajemen Setempat]. Keluhan atas tindakan tidak profesional yang serius akan ditangani dengan penyelidikan formal.

Apakah *Local Management Resolution* [Resolusi Manajemen Setempat] itu?

Maksud dari proses ini adalah untuk menyelesaikan keluhan di tingkat lokal dengan mendorong adanya diskusi di antara Anda, petugas resolusi (yang merupakan supervisor polisi setempat) dan personel polisi yang terlibat.

Petugas resolusi akan menanyai Anda apa hasil yang Anda cari dan akan berbicara pada Anda dan personel polisi dengan maksud untuk mengatasi keluhan Anda.

Proses ini mengatasi keluhan secara menyeluruh dan tujuannya adalah untuk menyelesaikan keluhan-keluhan di antara pihak-pihak tersebut dengan cepat.

Pada bagian akhirnya, Anda akan menerima kabar tertulis mengenai hasilnya dan jika Anda tidak senang dengan cara keluhan Anda ditangani, Anda dapat menghubungi IBAC.

Apakah Penyelidikan Formal itu?

Penyelidikan Formal dilaksanakan oleh para penyelidik Victoria Police yang terlepas dari personel polisi atau kantor polisi yang menjadi pokok bahasan keluhan, dan mereka berwenang untuk meminta pernyataan, dan mengumpulkan semua bukti yang berhubungan dengan penyelidikan tersebut.

Penyelidikan-penyelidikan ini biasanya diselesaikan dalam waktu lebih lama dan selama proses penyelidikan, Anda berhak untuk menghubungi petugas penyelidik dan meminta kabar tentang status pemeriksaan tersebut.

Laporan-laporan akan dikumpulkan ke para manajer senior untuk ditinjau dan Anda akan menerima pemberitahuan tertulis tentang hasilnya.

Semua berkas penyelidikan dan perkara keluhan mungkin dapat ditinjau/diperiksa lebih lanjut lagi oleh IBAC, dan Anda berhak menghubungi IBAC jika Anda tidak senang dengan cara penanganan keluhan Anda.

Meneruskan keluhan ke tingkat lanjut

Bila Anda tidak senang dengan cara keluhan Anda ditangani, ada lembaga-lembaga yang dapat meninjau atau menyelidiki keluhan Anda lebih lanjut.

Penyelidikan yang dapat dijalankan oleh lembaga-lembaga ini tentang keluhan Anda bersifat terpisah dari tinjauan atau proses pengaduan yang terjadi di dalam Victoria Police. Informasi kontakannya adalah:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Telepon: 1300 735 135

Faks: (03) 8635 6444

Situs web: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Telepon: 1300 891 848

Faks: 1300 891 858

E-mail: enquiries@veohrc.vic.gov.au

Situs web: www.humanrightscommission.vic.gov.au