



VICTORIA POLICE

Жалбе и Похвале

Како уложити жалбу против полиције

Полиција Викторије - Victoria Police се обавезује да пружа квалитетну полицијску услугу и осигура да полицијски кадар примени највише стандарде професионалности, етике и интегритета. Свесни смо да наши службеници и услуге које се пружају не достижу увек жељене стандарде и ваша жалба нам може помоћи да идентификујемо и исправимо те недостатке.

Разматрање жалби у току одређеног временског периода такође помаже Полицији Викторије – Victoria Police да боље идентификује главне разлоге незадовољства грађана и да предузме одговарајуће мере.

Полиција Викторије - Victoria Police настоји да ужива пуно поверење заједнице. Кључни механизам којим се осигурава интегритет полиције јесте поступак обраде жалби.

Ви имате право на следеће:

- Да се жалите када сте незадовољни услугом коју пружа Victoria Police.
- Да се вашој жалби озбиљно приступи, и
- Да се према вама опходе учтиво и с поштовањем.

Поштење

Полиција Викторије - Victoria Police се обавезује да ће жалбени поступак поштено спровести. То значи да

- Обе стране у жалби имају право да буду саслушане и да се њихово гледиште узме у обзир.
- Све информације које се тичу случаја мора да се узму у обзир, и
- Особа која одлучује мора да буде фер и непристрасна.

Помоћ

Уколико вам је потребно, омогућена вам је помоћ приликом подношења жалбе. Под тим се подразумева ангажовање акредитованог тумача за језик на коме се најлакше споразумевате, као и коришћење Националне релејне службе (www.relayservice.gov.au) ако сте глуви, или оштећеног слуха или говора.

Рокови

За решавање жалби постоје рокови, који су различити од случаја од случаја. Када уложите жалбу, требало би да будете обавештени о дужини трајања поступка, као и о томе докле се стило у обради предмета.

Како да уложите жалбу

Можете лично, телефоном или писменим путем да се обратите најближој полицијској станици. Пронађите контакт податке на интернет презентацији Полиције Викторије - Victoria Police, www.police.vic.gov.au под одељком 'Ваша локална полиција'.

У супротном, жалбу можете уложити писменим путем на адресу Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, или путем е-поште на: pcc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au преко интернет странице Похвале и Жалбе на www.police.vic.gov.au или телефоном на 1300 363 101.

Жалбу такође можете непосредно да уложите Независној комисији за борбу против корупције са широким овлашћењима - Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Обавезно задржите примерак сваког писма које пошаљете. Забележите датум и име особе са којом се разговарали, као и то шта је предузела.

Када улажете жалбу

- Наведите што је више могуће информација о својој жалби. Као на пример, када и где се инцидент одиграо, имена дотичних полицајаца, податке о сведоцима, документа и друге доказе који подржавају или пружају доказ за жалбу.
- Од вас може да се тражи да доставите писмену изјаву или да учествујете у разговор који ће бити сниман. Затражите помоћ уколико вам је потребна.
- Одазовите се на заказане позиве и састанке, или обавестите надлежно лице у случају спречености.

Како ће се поступати са мојом жалбом?

Избор поступка за решавање жалбе зависи од врсте непрофесионалности и проблема у вези са тим. Поступак под називом 'Решавање на локалном нивоу' примењује се на жалбе које се тичу комуникације и корисничких услуга.

Званична истрага се спроводи код жалби које се односе на озбиљно кршење професионалног понашања.

Шта значи Решавање на локалном нивоу?

Сврха поступка је решење жалбе на локалном нивоу тако што се подстиче разговор између вас, службеника за решавање спорова (месни полицијски старешина) и дотичних полицијских службеника.

Службеник за решавање спорова питаће вас који исход тражите и разговараће са вама и са полицајцима ради решења жалбе.

Поступак се темељно бави жалбама, а циљ је брзо решавање жалби између страна у спору.

По окончању поступка, примићете решење о исходу, а ако нисте задовољни начином на који је ваша жалба обрађена, можете да се обратите ИВАС-у.

Шта је званична истрага?

Званичне истраге предузимају истражитељи Полиције Викторије - Victoria Police који су независни у односу на полицијске службенике односно полицијске станице које су предмет жалбе, а који су овлашћени да узимају изјаве, као и да прикупљају сав доказ у вези са истрагом.

Ове истраге обично трају дуже и у току истражног поступка имате право да се обратите истражитељу и да тражите да вас обавести докле се стигло са истрагом.

Извештаји се подносе старијим управницима на контролу, а вама се доставља решење о исходу.

Сви истражни предмети и жалбе могу се додатно размотрити / испитати од стране ИВАС-а, и имате право да се обратите ИВАС-у ако нисте задовољни начином на који се решавала ваша жалба.

Ако желите даље да се жалите

Ако нисте задовољни тиме како се решавала ваша жалба, постоје организације које жалбу могу додатно да преиспитају или истраже.

Истрага коју ове организације покрећу по питању ваше жалбе одвојена је од званичног жалбеног поступка или ревизије која се спроводи унутар Полиције Викторије - Victoria Police.

Контакт подаци су:

Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Телефон: 1300 735 135

Факс: (03) 8635 6444

Интернет: www.ibac.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Телефон: 1300 891 848

Факс: 1300 891 858

Е-пошта: enquiries@veohrc.vic.gov.au

Интернет: www.humanrightscommission.vic.gov.au