



VICTORIA POLICE

## **Khiếu nại và Khen ngợi**

### **Khiếu nại về Cảnh sát**

Victoria Police cam kết cung cấp dịch vụ cảnh sát chất lượng và bảo đảm nhân viên chúng tôi thi hành nhiệm vụ đạt mức cao nhất về các tiêu chuẩn chuyên môn, đạo đức và liêm chính. Chúng tôi biết đôi lúc nhân viên chúng tôi và dịch vụ do chúng tôi cung cấp không đạt các tiêu chuẩn cần thiết và việc khiếu nại của quý vị có thể giúp chúng tôi xác định và chấn chỉnh những khiếm khuyết này.

Nhờ xem xét các khiếu nại trong một khoảng thời gian, Victoria Police có thể xác định chính xác hơn những nguyên nhân chính khiến cho khách hàng không hài lòng và có biện pháp thích hợp.

Victoria Police cố gắng để được cộng đồng tín nhiệm hoàn toàn. Cơ chế quan trọng để bảo đảm tính liêm chính của cảnh sát là thủ tục giải quyết khiếu nại của chúng tôi.

Quý vị có quyền:

- Khiếu nại khi quý vị không hài lòng với dịch vụ do Victoria Police cung cấp.
- Việc khiếu nại của quý vị không bị coi thường, và
- Được đối xử nhã nhặn và tôn trọng.

### **Công bằng**

Victoria Police cam kết thủ tục khiếu nại của chúng tôi sẽ là thủ tục công bằng, có nghĩa là:

- Cả hai bên trong vụ khiếu nại có quyền được lắng nghe và ý kiến của họ được cứu xét.
- Tất cả thông tin liên quan đến vụ việc phải được cứu xét, và
- Người đưa ra quyết định phải công bằng và không thiên vị.

### **Trợ giúp**

Nếu cần được giúp đỡ để khiếu nại, chúng tôi có các trợ giúp dành cho quý vị, bao gồm sắp xếp thông dịch viên được công nhận nói ngôn ngữ quý vị thông thạo nhất, hoặc nếu quý vị bị khiếm thính hoặc nói khó, quý vị được sử dụng Dịch vụ Tiếp vận Toàn quốc ([www.relay.service.gov.au](http://www.relay.service.gov.au)).

### **Thời hạn**

Khoảng thời gian để giải quyết việc khiếu nại có hạn, mặc dù so với những khiếu nại khác, một số việc khiếu nại có thể phải mất nhiều thời gian hơn mới giải quyết xong. Khi khiếu nại, quý vị sẽ được cho biết thủ tục có thể sẽ phải mất thời gian bao lâu và được biết thông tin về vụ việc đã được giải quyết đến đâu.

## Thủ tục khiếu nại

Quý vị có thể đích thân tới đồn cảnh sát địa phương, gọi điện thoại hoặc gửi đơn. Hãy tìm chi tiết liên lạc trên trang mạng [www.police.vic.gov.au](http://www.police.vic.gov.au) của Victoria Police dưới tiêu đề 'Your local police' (Cảnh sát địa phương).

Ngoài ra, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại đến cho Police Conduct Unit, GPO Box 913, Melbourne VIC 3001, gửi email về: [psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au](mailto:psc-policeconductunitcomplaintsandcompliments@police.vic.gov.au) qua trung gian trang mạng Khen ngợi và Khiếu nại tại [www.police.vic.gov.au](http://www.police.vic.gov.au) hoặc qua điện thoại số 1300 363 101.

Quý vị cũng có thể gửi thẳng đơn khiếu nại cho Independent Broadbased Anti-corruption Commission (IBAC).

Quý vị nhớ giữ lại bản sao bất kỳ thư từ nào mình đã gửi đi. Hãy ghi lại ngày tháng và tên của người quý vị tiếp xúc và những gì họ đã đồng ý thực hiện.

## Khi quý vị khiếu nại

- Cung cấp càng nhiều thông tin về việc khiếu nại của quý vị càng tốt. Những chi tiết như sự việc xảy ra vào lúc nào và ở đâu, tên của cảnh sát viên liên quan, chi tiết của (các) nhân chứng, giấy tờ và chứng cứ bổ sung khác hoặc cung cấp bằng chứng về việc khiếu nại.
- Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị làm tờ khai hay tham gia cuộc phỏng vấn có thu âm. Hãy nhờ giúp đỡ nếu quý vị cần được giúp đỡ.
- Đến dự cuộc hẹn và các cuộc họp và nếu không thể đến dự, quý vị phải báo cho người liên quan biết.

## Việc khiếu nại của tôi sẽ được giải quyết như thế nào?

Thủ tục được áp dụng với việc khiếu nại thường phụ thuộc vào tính chất của tác phong thiếu chuyên nghiệp và các vấn đề liên quan. Việc khiếu nại liên quan đến vấn đề giao tiếp và dịch vụ khách hàng có thể được giải quyết bằng thủ tục 'Local Management Resolution' (Giải quyết Cục bộ).

Các khiếu nại về tác phong thiếu chuyên nghiệp nghiêm trọng sẽ được xử lý bằng cuộc điều tra chính thức.

## Local Management Resolution là gì?

Mục đích của thủ tục này là giải quyết các khiếu nại ở cấp địa phương bằng cách khuyến khích quý vị, nhân viên phân giải (là cảnh sát cao cấp địa phương) và (các) cảnh sát viên trong cuộc thảo luận với nhau.

Nhân viên phân giải sẽ hỏi ý quý vị muốn vụ việc được giải quyết như thế nào và sẽ nói chuyện với quý vị và (các) cảnh sát viên để giải quyết việc khiếu nại của quý vị.

Thủ tục này giải quyết các khiếu nại kỹ lưỡng và nhằm mục đích nhanh chóng giải quyết việc khiếu nại giữa các bên.

Khi thủ tục này kết thúc, quý vị sẽ nhận thư thông báo kết quả và nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết việc khiếu nại của mình, quý vị có thể liên lạc với IBAC.

## **Cuộc điều tra chính thức là gì?**

Cuộc điều tra chính thức sẽ do nhân viên điều tra của Victoria Police phụ trách, họ không dính dáng gì đến (các) cảnh sát viên hoặc (các) đồn cảnh sát đang bị khiếu nại và họ có quyền lấy lời khai và thu thập tất cả chứng cứ liên quan đến cuộc điều tra.

Những cuộc điều tra này thường mất nhiều thời gian mới kết thúc và trong quá trình điều tra, quý vị có quyền liên lạc với nhân viên điều tra và hỏi xem cuộc điều tra đã đi đến đâu.

Các báo cáo sẽ được nộp cho giới quản lý cấp cao để họ xem xét và quý vị sẽ nhận được thư thông báo kết quả.

IBAC có thể tái duyệt / xem xét tất cả các hồ sơ điều tra cùng các việc khiếu nại và quý vị có quyền liên lạc với IBAC nếu cảm thấy không hài lòng với cách giải quyết việc khiếu nại của mình.

## **Khiếu nại lên cấp cao hơn**

Nếu không hài lòng với cách giải quyết việc khiếu nại của mình, quý vị có thể yêu cầu những cơ quan khác xem xét lại hoặc điều tra việc khiếu nại của mình thêm nữa.

Cuộc điều tra mà những cơ quan này có thể thực hiện đối với việc khiếu nại của quý vị không liên quan đến bất kỳ thủ tục tái xét lại hoặc thủ tục khiếu nại được thực hiện trong nội bộ Victoria Police.

Chi tiết liên lạc:

### **Independent Broad-based Anti-corruption Commission (IBAC)**

GPO Box 24234, Melbourne, VIC 3001

Điện thoại: 1300 735 135

Fax: (03) 8635 6444

Trang mạng: [www.ibac.vic.gov.au](http://www.ibac.vic.gov.au)

### **Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (VEOHRC)**

Level 3, 204 Lygon Street, Carlton 3053

Điện thoại: 1300 891 848

Fax: 1300 891 858

Email: [enquiries@veohrc.vic.gov.au](mailto:enquiries@veohrc.vic.gov.au)

Trang mạng: [www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)