

لائحة خدمة الزبون

مخصص لمجتمع كوينزلاند

من نكون

إن خدمة الشرطة في كوينزلاند هي السلطة الرئيسية لتطبيق القانون في ولاية كوينزلاند، ونحن نقوم بتنفيذ هذا الدور في جميع أنحاء الولاية على مدار 24 ساعة في اليوم. ندعم القانون ونقدم المساعدة إلى المجتمع عند الضرورة وفي أوقات الطوارئ والكوارث والأزمات.

ماذا نفعل

تتألف أعمال خدمة الشرطة من:

- حفظ السلام وتطبيق النظام في جميع أنحاء كوينزلاند
- حماية جميع المجتمعات في كوينزلاند
- منع الجريمة
- كشف المجرمين وتقديمهم إلى العدالة وأيضاً
- تطبيق القانون بشكل عام وتوفير خدمات الشرطة في حالة الطوارئ

زبائننا هم

يتكون زبائننا من:

- مجتمعات كوينزلاند قاطبة (بما فيها المقيمين والزائرين)
- ضحايا الجريمة والمخالفات الأخرى
- أي شخص يحتاج إلى مساعدة الشرطة
- المشتبه بهم والأشخاص المتهمين بارتكاب مخالفات.

وتتكون الهيئات الأخرى من:

- حكومة كوينزلاند
- وكالات حكومية أخرى
- ومجموعة الأعمال وفرق الصناعة والمجتمع

كيف تم تطوير هذه اللائحة

تم تطوير هذه اللائحة من خلال استشارات مكثفة وبالمشاركة مع المجتمع وذلك عن طريق عقد منتديات عامة والقيام بإحصائيات شاملة

مراجعة اللائحة

إن خدمات شرطة كوينزلاند QPS ملتزمة بتقييم وتقديم التقارير عن أعمالها، ونحن نرحب بأي ملاحظات عن أدائها في سبيل التوصل إلى معايير الإنجاز المحددة في لائحة خدمة الزبائن.

إننا نتعهد بمراجعة لائحة خدمة الزبون بشكل مستمر لنضمن انسجامه مع الخطة الاستراتيجية واحتياجات المجتمع، ونقوم بتقديم تقرير نتائج الأعمال في التقرير السنوي لخدمة الشرطة.

المستوى المتوقع لأعمالنا

نحن نضمن أن تكون خدمة الشرطة محترفة ومكرسة لأن تكون ممتازة وملتزمة بالعمل بالمشاركة مع سكان كوينزلاند لتعزيز السلامة والأمن في مجتمعنا.

سوف يتم معاملة زبائن الخدمة باحترام ومراعاة للكرامة بغض النظر عن الظروف أو الحالة التي هم فيها.

إن خدمة شرطة كوينزلاند ملتزمة بالمستوى العالي من الخدمة المقدمة للمجتمع وسوف توفر المستويات التالية من الخدمة.

أفراد المجتمع

إذا كنت فردا من أفراد المجتمع في كوينزلاند أو زائرا للولاية فإننا سوف:

- نراعي تنوع الثقافات وأي احتياجات خاصة
- وسوف نعمل بالمشاركة معك لخلق بيئة آمنة

وبالمقابل فإننا نتوقع منك أن:

- تلتزم بالقانون
- تستعمل رقم الهاتف 000 في حالة الطوارئ فقط
- معاملة موظفي الخدمة بلطف واحترام
- والعمل بالمشاركة معنا للمساعدة على خلق بيئة آمنة.

الضحية و/أ شاهد على جريمة

إذا كنت ضحية جريمة ما فسوف نقوم:

- استقصاء حقائق شكاوك
- احاطتك علما بما يحدث في التحقيق ومتابعة عملية المقاضاة
- واحترام سرية المعلومات وحقوق خصوصياتك

إذا كنت ضحية جريمة ما أو كنت شاهدا في جريمة فإننا نتوقع منك أن:

- تقوم بالإبلاغ عن الجريمة
- تزويدنا بجميع المعلومات المتوفرة والمتعلقة بالجريمة ومواصلة إعلامنا بأية معلومات إضافية.

طلب مساعدة الشرطة

إذا قمت بالاتصال بنا لطلب المساعدة فإننا سوف:

- نثبت استلام طلبك
- نزودك بالجواب المناسب
- وإذا كان الأمر لا يتعلق باختصاصنا، فإننا نقوم بإرشادك إلى الجهة المناسبة

وبالمقابل فإننا نتوقع منك أن:

- تزودنا بجميع المعلومات المتوفرة والمتعلقة بذلك الأمر
- أن تكون صادقاً ومنطقياً بالتعامل معنا
- وإذا كان الأمر غير طارئ والطلب على خدماتنا متزايد، فإننا نتوقع منك أن تكون مستعداً للتوصل معنا إلى الاستجابة المناسبة لحل طلبك.

إذا كنت مشتبهاً به في مخالفة القانون

إذا كنا نشتبك بأنك قد ارتكبت مخالفة قانونية فسوف نقوم بإعلامك بحقوقك والتزاماتك حسب نص القانون.

تقديم الشكاوى ضد أعضاء في الخدمة

إذا كنت تعتقد أن فرداً من أفراد خدمة شرطة كوينزلاند قد أساء التصرف أو تصرف بطريقة خاطئة، فإنه يمكنك تقديم شكوى ولكن تذكر أن رجل الشرطة يقوم بتطبيق القانون وغالباً ما يقوم الأشخاص بتقديم شكوى على رجل الشرطة عندما يكون هناك بالحقيقة قانون خاص لا يروق لهم.

يمكنك أن تقدم شكواك بشكل شخصي إلى مركز الخدمة أو إلى مفوضية الجريمة وسوء التصرف (CMC)، أو بالكتابة لهم، أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني. ويمكنك تقديم شكواك أو استفسارك مباشرة إلى أي مركز للشرطة في الولاية أو الاتصال مباشرة بمفوضية الجريمة وسوء التصرف (CMC).

إن عنوان وأرقام هواتف مراكز الشرطة مدرجة تحت عنوان "خدمة الشرطة" في الصفحات البيضاء من دليل الهاتف، وسوف يقدم لك في مركز الشرطة المساعدة والنصيحة عن كيفية تقديم الشكاوى.

إن القيام بتقديم شكوى كاذبة أو القيام بإغاية مقصودة ضد فرد من أفراد الشرطة يعتبر جريمة.

كيف يمكن الاتصال بنا

إن عنوان وأرقام هواتف جميع مراكز الشرطة مدرجة تحت عنوان "خدمة الشرطة" في الصفحات البيضاء من دليل الهاتف.

المركز الرئيسي لخدمة شرطة كوينزلاند
200 روما ستريت
برزبن ، كوينزلاند 4000
هاتف : 33646464

الطوارئ

في حالة الطوارئ اطلب الرقم **000**

الإبلاغ عن جريمة

إذا كنت تريد الإبلاغ عن حادثة أخرى أو جريمة أو تصرف مريب، يرجى الاتصال بمركز الشرطة المحلي.

المراسلات

إذا كنت تريد الكتابة إلى خدمة الشرطة في أمور أخرى، فيرجى الكتابة أو إرسال فاكس أو الاتصال هاتفياً بأقرب مركز للشرطة.

منع الجريمة

إذا كان لديك أية معلومات تفيد في الكشف عن جريمة، فانه يمكنك الاتصال على رقم الهاتف المجاني لمنع الجريمة على الرقم 1800333000 (ضمن كوينزلاند) أو 1800800400 (من خارج كوينزلاند).

تذكر أنه ليس من المطلوب أن يعرف المتصل بنفسه أو يعطي اسمه أو عنوانه أو الإعلام عن هويته، وإذا أراد الشخص أن يبقى مجهول الهوية فان الإبقاء على عدم كشف الهوية مضمون.

مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقات

(آلة مبرقة كاتبة - TTY)

منع الجريمة

رقم الآلة المبرقة الكاتبة - TTY - 33643681 (على مدار 24 ساعة)

مركز الاتصالات

رقم الآلة المبرقة الكاتبة - TTY - 33644655 (على مدار 24 ساعة)

خدمات الانترنت

الموقع على الانترنت: www.police.qld.gov.au

اللغات الأخرى

إن هذه اللائحة متوفرة على موقع الانترنت تحت خدمة شرطة كوينز لاند في عدة لغات غير الإنكليزية بما فيها الصينية والفيتنامية والعربية والفارسية، وسوف يضاف لغات أخرى إلى الموقع بشكل تدريجي.

آرائكم بخصوص أدائنا

ترحب خدمة الشرطة بالمدح والانتقاد البناء بما يتعلق بأداء الموظفين ورجال الشرطة وبتوفير الخدمات لمجتمع كوينز لاند وتستعمل هذه الملاحظات لتأمين استمرارية تحسين مستويات الخدمة المقدمة لك وللمجتمع كوينز لاند.

يمكنك أن تزودنا بآرائك عن خدماتنا بالقيام بملء استمارة الآراء على الصفحة التالية.

يرجى إرسال استمارة الآراء إلى:

مكتب المفوضية

صندوق بريد 1440

برزبن ، كوينز لاند 4001

أخبرنا عن رأيك

ترحب خدمة شرطة كوينز لاند بآرائكم فيما يتعلق بخدماتنا ومحتويات هذه اللائحة. إن هذا يساعدنا على التطوير المستمر لخدماتنا ولنوعية هذه اللائحة.

يرجى ملاحظة أن أية شكوى ضد فرد من أفراد خدمة الشرطة يجب أن تقدم إلى مركز الشرطة إذ أنه من غير المناسب استخدام استمارة الآراء لهذا الغرض. (يرجى الإشارة إلى فقرة " تقديم شكوى ضد أحد أفراد خدمة الشرطة" في هذه اللائحة).

استمارة الآراء

كيف تقييم بشكل عام خدمة شرطة كوينزلاند كمؤسسة خدمات؟

ممتاز جيد جدا جيد لا بأس ضعيف

هل أنت مسرور من خدماتنا؟

نعم كلا

إذا كان الجواب نعم، ماذا أعجبك؟

إذا كان الجواب كلا، كيف يمكننا تحسين خدماتنا أو هذه اللانحة؟

مع أي مركز للشرطة/أو وحدة شرطة تتعامل؟

يرجى تزويدنا باسمك وطريقة الاتصال بك إذا كنت تريد أن نتراسل معك فيما يتعلق بملاحظاتك.

يرجى إرسال استمارة الآراء إلى:

مكتب المفوضية

صندوق بريد 1440

برزبن كوينزلاند 4001

لقد تم تجميع واستعمال هذه المعلومات لتأمين استمرارية تحسين مستوى الخدمة المقدمة لك. سوف يتم استعمال المعلومات الشخصية من قبل أفراد مخولين في خدمة الشرطة فقط وسوف لن تقدم إلى وكالات خارجية.