

昆士蘭警務署公眾服務綱要

昆士蘭警務署(Queensland Police Service)是一個怎樣的組織?

昆士蘭警務署是昆省的主要執法機構，每日二十四小時在昆省履行維持法紀的工作，並在緊急事故或災難發生時為群眾提供服務。

我們的工作包括：

1. 保障全昆省的和平及治安
2. 保護昆省的各社區
3. 防止罪行發生
4. 偵查罪犯，將他們繩之於法
5. 維持法紀，在緊急事故發生時提供警察服務

我們的服務對象：

1. 全昆省的居民和遊客
2. 任何罪案的受害者
3. 任何需要警察服務的人士
4. 罪案的嫌疑犯或犯人

負責監管我們的機構包括：

1. 昆省政府
2. 其他政府部門
3. 工、商業和社會組織

昆士蘭警務署服務水準指標

昆士蘭警務署是一支專業的警察隊伍，與社會大眾共同為維護社會的安定而努力，無論在任何情況下，我們皆以平等、尊敬的心為社會大眾竭誠提供最高水準的下列各類服務。

社會人士

假如你是昆省居民或遊客，昆士蘭警務署會為你：

- 設身處地去了解你所面臨的文化差異及任何特殊需要
- 與你共同努力建立一個安全的生活環境

同樣地我們希望你能：

- 奉公守法
- 只在緊急情況下才使用“000”求助專線
- 對警務署的職員待之以禮
- 與我們一起努力建立一個安全的生活環境

案件受害人或證人

假如你是案件的受害人，我們會：

- 調查你的投訴
- 讓你了解調查的進展及控訴的程序
- 尊重並確保你的私隱權

假如你是案件的受害人或證人，我們希望你：

- 舉報罪行
- 提供所有涉及該案的資料及任何該案的新進展

向警方求助人士

當你向警察求助，我們會：

- 接受你的要求
- 作出適當的回應
- 如果事件在我們管理範圍以外，我們會轉介你到有關部門

我們會要求你：

- 提供所有涉及該事件的線索及資料
- 以誠實和合理的態度來跟我們溝通
- 若事態並非嚴重而要求警助的個案太多時，請容許在商議下達到彼此認為合理的解決方法

如果我們懷疑你有違法行為時，我們會：

- 告訴你法律上你應有的權利及責任

如何投訴警務人員

如果你認為昆士蘭警務署(QPS)的任何警員或公務員行為不妥或欠佳，是可以投訴的。不過警員的職責是執行法紀，在民眾對警察的投訴案當中，有許多投訴實際上是對某法令的不滿。

你可以親身、寫信或致電到 QPS 或 Crime and Misconduct Commission (CMC)投訴。

你可到昆省內任何一間警署投訴或詢問有關詳情，亦可直接跟 CMC 聯絡。

你可以在白頁電話簿內“Police Service”欄目下，找到全昆省警察局的電話號碼和地址。

在警局內的職員會協助處理你的投訴。

對警員作偽造的或惡意的指控是一項嚴重罪行。

警務署表現的評核

QPS 歡迎各界人士對昆省警員或公務員的工作表現提供積極的意見。

這些意見將用來不斷地改善我們的服務素質。

你可以從下列途徑提供意見：

- 從 <http://www.police.qld.gov.au> 電腦網頁上取得並呈遞表格，或
- 填寫以下所附表格後，郵寄回給我們

公眾服務綱要是如何擬定的？

“公眾服務綱要”是通過跟社區長久商議及合作而擬定的。它綜合了從公眾論壇及統計調查中得到的意見。

綱要的審核

QPS 重視工作表現的評估，為達到綱要所設定的水準，我們歡迎各界人士提供寶貴的意見。我們定期審核該綱要，使它能切實地反映我們的規劃策略及社會的需要，審核結果將刊登在 QPS 年度報告中。

怎樣與我們聯絡

全昆省各警察局的電話號碼和地址，都可以從白頁電話簿內“Police Service”欄目下找到。

昆士蘭警察總部

200 Roma Street

BRISBANE QLD 4000

電話號碼：(07) 3364 6464

傳真號碼：(07) 3236 2359

緊急事件

遇上緊急事故時，請電“000”

如何舉報罪案

如果你想舉報罪行或可疑行為，請跟你區內的警察局聯絡。

通訊

若有其他事情你希望跟 QPS 聯絡，你可以寫信、傳真或致電到離你最近的警察局聯絡。

阻滅犯罪熱線 (Crime Stoppers)

如果你希望提供任何可協助破案的資料，請致電阻滅犯罪熱線。

- 在昆省內請電免費電話 1800 333 000，在昆省外請撥 1800 800 400
- 致電人士無需提供姓名、地址等個人資料或身分證明
- 所有資料絕對保密

幫助殘疾人仕 (TTY, 即為聾啞人士特別設立的打字對話設施)

兒童虐待或性侵犯

TTY 電話：3364 4410 (每日上午八時至晚上十時)

招聘及平等就業機會諮詢

TTY 電話：3364 4749 (星期一至五，上午八時至下午五時)

防止犯罪熱線

TTY 電話：3364 3681 (每日上午七時至晚上十一時)

通訊中心

TTY 電話：3364 4655 (每日二十四小時)

網上服務

網址：www.police.qld.gov.au

其他語言

在 QPS 的網址上，可以找到本“QPS 公眾服務綱要”的英文和中文、越南文的版本，其後將逐漸增加其他語言。

請把你的想法告訴我們

QPS 歡迎各界人士的寶貴意見，此將有助我們不斷地改善我們的服務品質及完善服務綱要。
請注意：這表格不適合作投訴之用。任何對 **QPS** 雇員的投訴，請到警局辦理。(請參看如何投訴警務人員部份。)

總括而言，你如何評核昆士蘭警務署這個服務組織？

非常好 () 很好 () 好 () 普通 () 很差 ()

你對我們的服務滿意嗎？

滿意 () 不滿意 ()

若滿意，哪一方面你覺得滿意呢？

若不滿意，怎樣可改進我們的服務呢？

你會與哪個警局、調查小組或警員聯絡？

若你希望我們就你的意見與你聯絡，請留下你的姓名及聯絡資料。

這份資訊收集乃在確保我們不斷改進提升服務層次。關於你的個人資料，只限於授權的職員使用，亦不會洩露給任何外界團體。

請把填寫好的表格郵寄到以下地址：

**Office of the Commissioner
GPO Box 1440,
Brisbane QLD 4001**