

منشور ارائه خدمت به مراجعه کننده

برای جامعه کوئینز لند

ما که هستیم

نیروی پلیس کوئینز لند عامل عمده اعمال قانون در ایالت کوئینز لند میباشد. برای حفظ قانون، در ۲۴ ساعت شبانه روز، در موقع لزوم و هنگام اضطرار، سانحه و بحران این وظیفه را در سراسر ایالت کوئینز لند انجام میدهیم.

ما چه میکنیم

وظائف این نیرو شامل موارد زیر میباشد:

- حفظ آرامش و نظم درست در کلیه نواحی کوئینز لند
- حفاظت کلیه جوامع کوئینز لند
- جلوگیری از جرائم
- شناسائی مرتکبین جرم و تحویل آنان به مراجع عدالت
- حفظ قانون بطور کلی و ارائه خدمات پاسداری در مواقع اضطراری

مراجعه ما عبارتند از

- کلیه جامعه کوئینز لند (شامل افراد مقیم و بازدید کنندگان)
- قربانیان جنایات و سایر جرائم
- کسانی که از پلیس کمک میخواهند و
- مظنونان و افرادی که متهم به ارتکاب جرم شده اند

سایر مراجعین عبارتند از:

- دولت کوئینز لند
- سایر موسسات دولتی
- گروه صاحبان کسب، صنعت، و جوامع مختلف.

این منشور چگونه بوجود آمد

این منشور از طریق مشاوره مفصل و با شراکت جامعه تدوین و بوجود آمد. این کار متضمن تشکیل جلسات عمومی بحث و تبادل نظر و بررسی آماری نیز بود.

تجدید نظر در منشور

نیروی پلیس خود را موظف میداند عملکردش را ارزیابی و گزارش نماید. از ارائه نظرات نسبت به عملکرد ما در زمینه استاندارد های مندرج در "منشور ارائه خدمت به مراجعه کنندگان" استقبال میکنیم.

بموازات ارائه خدمت به مراجعین، مرور و تجدید نظر در آنرا بعهده میگیریم و اطمینان حاصل میکنیم که با نقشه و تدابیر ما و احتیاجات جامعه همخوان و موافق باشد و نتیجه عملکرد خود را در راپورت سالانه مان گزارش مینمائیم.

استاندارد و معیار هائی که میتوان از ما انتظار داشت

ما مصمم هستیم که نیروی پلیس ورزیده ای گردیم، ممتاز باشیم و خود را موظف بدانیم که با انجام دادن امور با شراکت اهالی کونینزلند، به آسایش خاطر و امنیت جامعه ما ن بیفزائیم.

با همه مراجعین، بدون توجه به شرایط و اوضاع و احوال، با عزت و احترام رفتار خواهد شد.

نیروی پلیس کونینزلند خود را موظف به ارائه خدمات به جامعه در سطحی بالا میدانند و خدمات در سطوح مذکور در زیر را ارائه مینمایند.

اعضای جامعه

اگر شما عضو جامعه کونینزلند هستید و یا برای دیدار به کونینزلند آمده اید ما:

- نسبت به گوناگونی فرهنگ و هر گونه احتیاجات خاص حساسیت خواهیم داشت و
- با شما در بوجود آوردن محیطی امن تشریک مساعی خواهیم کرد.

در عوض از شما انتظار داریم که:

- از قانون اطاعت کنید
- فقط در مواقع اضطراری از تلفن "000" استفاده کنید
- با کارمندان نیروی پلیس با ادب و احترام رفتار کنید و
- با ما در بوجود آوردن محیطی امن تشریک مساعی نمائید

قربانی جنایت و/ یا شاهد جنایت

اگر قربانی جنایت بوده اید ما :

- در مورد شکایت شما تحقیق خواهیم کرد
- در طول تحقیق و تعقیب کیفری، شما را در جریان کار قرار میدهیم و
- به محرمانه بودن وضع شما و حقوق شما در مورد زندگی خصوصیتان احترام میگذاریم

اگر قربانی جنایت و یا شاهد جنایت بوده اید، از شما انتظار داریم که :

- جرم را گزارش کنید و
- کلیه اطلاعات مربوط به جرم را در اختیار ما بگذارید، و اگر اطلاعات بیشتری بود ما را از آنها مطلع گردانید

درخواست کمک از پلیس

اگر برای درخواست کمک به ما مراجعه کنید ما :

- درخواست شما را قبول میکنیم
- به درخواست شما پاسخ میدهیم و
- اگر موضوعی باشد که ما نتوانیم در باره اش اقدام کنیم، شما را به مرجع مربوطه ارجاع خواهیم کرد.

در عوض از شما انتظار داریم که :

- کلیه اطلاعات مربوط به آن موضوع را در اختیار ما قرار دهید
- وقتی با ما سروکار دارید ، صدیق و منطقی باشید و
- اگر وضع اضطراری نیست و تقاضا برای خدمات ما زیاد است، برای عکس العمل مناسب ما نسبت به حل مسئله موردخواستتان ، برای مذاکره آمادگی داشته باشید.

اگر بخاطر شکستن قانون در معرض سوء ظن قرار دارید

اگر ما مشکوک هستیم که مرتکب جرمی شده اید، حقوق و مسئولیت های شما را در قبال قانون به آگاهی شما خواهیم رسانید.

شکایت در مورد کارمندان اداره پلیس

اگر معتقدید که عضوی از نیروی پلیس خلاف و یا بیجا رفتار کرده، میتوانید شکایت کنید.

اما بهر حال بیاد داشته باشید که ماموران پلیس باید قانون را اعمال نمایند، اغلب مردم از ماموران پلیس شکایت میکنند در حالیکه آنها درست قانون بخصوصی را که مورد پسند آنان نیست اعمال کرده اند

میتوانید به نیروی پلیس یا به کمیسیون جرائم و سوء رفتار (Crime&Misconduct Commussion) (CMC) حضورا و یا بوسیله تلفن و یا نامه شکایت کنید.

میتوانید شکایت یا سؤال خود را به هر یک از کلانتری های ایالت و یا مستقیما به CMC تسلیم کنید.

آدرس و شماره تلفن کلانتری ها در دفتر سفید راهنمای تلفن زیر عنوان "Police Service" موجود میباشد.

در تمام کلانتری ها هنگامیکه شکایت خود را تسلیم میکنید، به شما کمک و راهنمایی خواهد شد.

شکایت غیر واقع و یا شکایت خشمگین کننده در مورد افراد پلیس جرم است.

با ما چگونه تماس بگیرید

آدرس و شماره تلفن کلانتری ها در دفتر سفید راهنمای تلفن، زیر عنوان "Police Service" موجود میباشد.

اداره مرکزی پلیس
200 Roma Street
Brisbane, QLD. 4000
تلفن: ۳۳۶۴۶۴۶۴

چنانچه موضوع اضطراری است به 000 تلفن کنید

گزارش جرم

اگر میخواهید اتفاق دیگری، جرم و یا رفتار مشکوک را گزارش کنید، لطفاً به کلانتری محل تلفن فرمائید.

مکاتبه

برای مکاتبه با اداره پلیس در مورد سایر موضوعات، لطفاً به نزدیکترین کلانتری بنویسید و یا تلفن یا فکس کنید.

جلوگیری کنندگان از جرم یا "Crime Stoppers"

اگر اطلاعاتی دارید که ممکن است به حل چنانچه یی کمک کند، میتوانید بوسیله تلفن رایگان ۱۸۰۰۳۳۳۰۰۰ (در داخل کوئینزلند) و یا تلفن رایگان ۱۸۰۰۸۰۰۴۰۰ (در خارج کوئینزلند) با Crime Stoppers تماس بگیرید.

بخاطر داشته باشید که تلفن کننده ملزم نیست که نام یا آدرس خود را بگوید و یا خود را معرفی نماید. کسانی که میخواهند ناشناس بمانند، ناشناس ماندنشان صد در صد تضمین میشود.

کمک به معلولین

ماشین تحریر از راه دور- TTY یا (TTY- Teleprint Typewriter)

Crime Stoppers

TTY No. 3364 3681 (۲۴ ساعت)

مرکز ارتباطات

TTY No. 3364 4654 (۲۴ ساعت)

خدمات اینترنتی

Website: www.police.qld.gov.au

سایر زبانها

این منشور در وب سایت نیروی پلیس کوئینزلند به زبانهای غیر از انگلیسی مانند چینی، ویتنامی، عربی و فارسی موجود است. بمرور زبانهای بیشتری به این وب سایت اضافه خواهد شد.

بازخور یا اظهار نظر نسبت به عملکرد ما

نیروی پلیس از تمجید و یا اظهار نظر سازنده نسبت به عملکرد ماموران پلیس و کارمندان که به جامعه کوئینزلند خدمت میکنند استقبال مینماید.

میتوانید اظهار نظر خود را با تکمیل نمودن فرم مربوطه که در صفحه بعد آورده شده، به ما ارائه فرمائید.

فرم اظهار نظر خود را به آدرس زیر ارسال فرمائید:

Office of the Commissioner

GPO Box 1440

BRISBANE QLD > 4001

بگوئید در باره ما چه فکر میکنید

نیروی پلیس کوئینزلند از اظهار نظر نسبت به خدمت ما تشکر و مندرجات این منشور استقبال میکند. این ما را یاری میدهد که دائماً خدمت و کیفیت این منشور را بهبود بخشیم.

لطفاً توجه فرمائید که بهر حال هر شکایت ویژه ای در مورد اعضای پلیس باید به کلانتری گزارش گردد. استفاده از فرم اظهار نظر برای آن منظور مناسب نیست. (به قسمت "شکایت در مورد کارمندان اداره پلیس" در این منشور مراجعه فرمائید).

فرم بازخور یا اظهار نظر

بطور کلی نیروی پلیس کوئینزلند را بعنوان یک موسسه خدماتی چگونه ارزیابی میکنید؟

عالی خیلی خوب خوب متوسط ضعیف

از خدمات ما راضی بودید؟

بله خیر

اگر بله، چه چیز آنرا دوست داشتید؟

اگر نه، ما چگونه میتوانیم خدمات و منشورمان را بهبود بخشیم؟

با کدام قرارگاه / واحد سروکار داشتید؟

اگر مایلید که با شما در مورد اظهار نظرتان مکاتبه کنیم، لطفا نام و مشخصات ارتباطی خودتان را بنویسید

فرم بازخور یا اظهار نظر خود را به آدرس زیر ارسال دارید:

Office of the Commissioner

GPO Box 1440

BRISBANE QLD> 4001

منظور از جمع آوری و استفاده از این اطلاعات، کسب اطمینان از بهبود بخشیدن مستمر به سطح خدماتی است که به شما ارائه میگردد. اطلاعات خصوصی فقط بوسیله ما موران مجاز نیروی پلیس مورد استفاده قرار میگیرد و به موسسات خارج از این نیرو داده نمیشود.