

**BẢN
TIÊU CHUẨN
PHỤC VỤ**

*Cộng đồng
Queensland*

■ CHÚNG TÔI LÀ AI

Cảnh sát Queensland là cơ quan duy trì pháp luật cơ bản của tiểu bang Queensland. Chúng tôi thực thi chức năng này trên toàn lãnh thổ tiểu bang, 24 giờ mỗi ngày, bảo vệ luật pháp và đáp ứng cứu trợ khi trong cộng đồng có trường hợp khẩn cấp, thiên tai và khủng hoảng.

■ CHÚNG TÔI LÀM GÌ

Chức năng của Cảnh Sát Queensland bao gồm:

- gìn giữ an ninh và trật tự trên mọi khu vực thuộc tiểu bang Queensland;
- bảo vệ các cộng đồng ở Queensland;
- ngăn ngừa tội ác;
- truy tìm người phạm pháp và đưa người phạm pháp ra trước công lý; và
- bảo vệ luật pháp và cung ứng các dịch vụ cảnh sát khi có trường hợp khẩn cấp.

■ ĐỐI TƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CHÚNG TÔI LÀ

Đối tượng phục vụ của chúng tôi bao gồm:

- toàn thể cộng đồng Queensland (bao gồm thường trú nhân và khách du lịch);
- nạn nhân của các tội ác và các vụ phạm pháp khác;
- bất kỳ ai yêu cầu dịch vụ cảnh sát; và
- người bị tình nghi và người bị truy tố về hoạt động phạm pháp.

Những đối tượng phục vụ khác bao gồm:

- chính quyền của tiểu bang Queensland;
- các cơ quan chính quyền khác; và
- doanh thương, kỹ nghệ và các nhóm cộng đồng.

■ TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi quyết tâm làm một lực lượng cảnh sát chuyên nghiệp, tận tâm để thi hành công tác xuất sắc và kiên quyết hợp tác với toàn dân Queensland tăng cường an toàn và an ninh của cộng đồng chúng ta.

Tất cả các đối tượng phục vụ của chúng tôi sẽ được đối xử đúng nhân phẩm và tôn trọng bất kể trong trường hợp hay hoàn cảnh nào.

Cảnh Sát Queensland (QPS) kiên quyết phục vụ cộng đồng với một tiêu chuẩn cao và sẽ cung ứng các dịch vụ như sau.

Thành viên trong cộng đồng

Nếu bạn là thành viên trong cộng đồng tiểu bang Queensland hay là khách thăm viếng chúng tôi sẽ:

- đối xử một cách tế nhị với tập quán Dân tộc và những nhu cầu đặc biệt của bạn; và
- hợp tác với bạn để tạo dựng một môi trường sống an toàn.

Ngược lại chúng tôi mong muốn bạn:

- tôn trọng pháp luật;
- chỉ gọi số điện thoại "000" khi có trường hợp khẩn cấp,
- đối xử hòa nhã và tôn trọng nhân viên Cảnh Sát; và
- hợp tác với chúng tôi để giúp tạo dựng một môi trường sống an toàn.

Nạn nhân và/hoặc nhân chứng của một vụ án

Nếu bạn đang là nạn nhân của một vụ án chúng tôi sẽ:

- điều tra báo cáo của bạn;
- thông báo tin tức cho bạn trong suốt tiến trình điều tra và thủ tục truy tố; và
- tôn trọng các bí mật và quyền giữ kín chi tiết cá nhân của bạn.

Nếu bạn đang là nạn nhân hay là nhân chứng của một vụ án chúng tôi muốn bạn:

- báo cáo sự vụ phạm pháp; và
- cung cấp cho chúng tôi tất cả các tin tức liên quan đến vụ phạm pháp, cũng như thông báo cho chúng tôi khi có thêm bất kỳ tin tức gì.

Yêu cầu Cảnh Sát giúp đỡ

Nếu bạn liên lạc với chúng tôi để yêu cầu giúp đỡ chúng tôi sẽ:

- ghi nhận sự yêu cầu của bạn;
- cung cấp một giải pháp thích hợp; và
- nếu đó không phải là một vấn đề chúng tôi có khả năng giải quyết, chúng tôi sẽ giới thiệu bạn đến cơ quan thích hợp.

Ngược lại chúng tôi mong muốn bạn:

- cung cấp cho chúng tôi tất cả tin tức liên quan đến vấn đề của bạn;
- thành thật và thông cảm khi liên hệ với chúng tôi; và
- nếu tình thế không cấp bách và vào lúc chúng tôi đang có nhiều công tác, sẵn sàng thảo luận với chúng tôi về một cách đáp ứng thích hợp để giải quyết yêu cầu của bạn.

Nếu bạn bị tình nghi phạm pháp

Nếu chúng tôi nghi ngờ bạn gây ra một vụ phạm pháp chúng tôi sẽ thông báo cho bạn biết các quyền hạn của bạn và các điều bạn phải tuân thủ theo luật định.

Khiếu nại vi phạm của các nhân viên Cảnh Sát

Nếu bạn tin rằng một thành viên (cảnh sát viên hay nhân viên) của QPS đã có hành vi sai trái hoặc không thích hợp, bạn có thể khiếu nại.

Tuy nhiên, xin nhớ rằng nhân viên cảnh sát phải thực thi pháp luật; dân chúng thường khiếu nại những nhân viên cảnh sát trong khi thực tế vấn đề mà họ không thích là một điều luật nào đó.

Bạn có thể đưa đơn khiếu nại tới QPS hoặc tới Crime and Misconduct Commission (CMC) "*Cục Chống Tội Ác và Lạm Quyền*" bằng cách đến gặp mặt, viết thư hay điện thoại.

Bạn có thể đến bất kỳ trạm cảnh sát nào của tiểu bang để khiếu nại hoặc hỏi thăm cách thức tố giác hoặc trực tiếp liên lạc với CMC.

Địa chỉ và số điện thoại của các trạm cảnh sát được liệt kê dưới tiêu đề "Police Service" trong quyển niên giám điện thoại (White Pages)

Tại trạm cảnh sát bạn sẽ được giúp đỡ và cố vấn về cách tiến hành việc khiếu nại.

Vu cáo hay tố giác nhằm gây phiền nhiễu cho cho một nhân viên cảnh sát là điều phạm pháp.

Góp ý về hiệu năng công tác

QPS hoan nghênh các góp ý xây dựng về hiệu năng công tác của cảnh sát viên và nhân viên trong việc cung ứng dịch vụ cho cộng đồng tiểu bang Queensland.

Sự góp ý được ứng dụng để đảm bảo sự liên tục toàn hiện trong mọi tiêu chuẩn phục vụ dành cho cá nhân bạn và toàn cộng đồng Queensland.

Bạn có thể đóng góp ý kiến với chúng tôi bằng cách:

- mở phiếu góp ý trong Website của chúng tôi qua địa chỉ: <http://www.police.qld.gov.au> hoặc
- điền phiếu góp ý được đính kèm và gửi thư đến chúng tôi.

■ CÁCH SOẠN THẢO TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ

Bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ này được soạn thảo qua quá trình tham khảo và hợp tác rộng rãi với cộng đồng. Công tác này bao gồm cả các buổi hội thảo công cộng và làm thống kê thăm dò ý kiến.

■ TÁI DUYỆT XÉT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ

QPS kiên quyết thẩm định và công bố hiệu năng công tác của Cảnh Sát Queensland. Chúng tôi hoan nghênh sự đóng góp về thành quả công tác của chúng tôi trong nỗ lực đạt được các tiêu chuẩn đã được tóm lược trong bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ này.

Chúng tôi tiến hành công tác tái duyệt xét bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ này trên căn bản liên tục theo nhu cầu công tác và để đảm bảo Tiêu Chuẩn Phục Vụ phù hợp với tài liệu Hoạch Định Công Tác (*Strategic Plan*) của chúng tôi cũng như nhu cầu của cộng đồng. Hiệu năng thành quả được báo cáo trong *Báo Cáo Thường Niên của QPS (Annual Report)*.

■ CÁCH THỨC LIÊN LẠC VỚI CHÚNG TÔI

Địa chỉ và số điện thoại của các trạm cảnh sát được liệt kê dưới tiêu đề "Police Service" trong quyển niên giám điện thoại (*White Pages*).

Tổng Nha Cảnh Sát Queensland
200 Roma Street
BRISBANE QLD 4300

Điện thoại: (07) 3364 6464
Điện thư: (07) 3236 2359

Khẩn Cấp

Nếu có vấn đề khẩn cấp trong lãnh thổ Australia,
gọi điện thoại số 000.

Báo cáo tội ác

Nếu bạn muốn báo cáo một vụ việc, tội ác hay hành vi khả nghi xin vui lòng liên lạc trạm cảnh sát địa phương của bạn.

Liên hệ

Nếu bạn muốn liên hệ với QPS về những vấn đề khác, xin vui lòng viết thư, gửi điện thư hay điện thoại đến trạm cảnh sát gần nhất.

■ **CHO CHÚNG TÔI BIẾT Ý KIẾN CỦA BẠN**

QPS hoan nghênh mọi đóng góp liên quan đến những dịch vụ của chúng tôi hay bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ. Điều này giúp chúng tôi liên tục toàn hiện dịch vụ và bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ.

Tuy nhiên xin vui lòng lưu ý rằng mọi khiếu nại cụ thể về vi phạm của thành viên của QPS cần được báo cáo tại trạm cảnh sát. Sử dụng phiếu này để khiếu nại là không thích hợp. (Xin xem phần Khiếu nại vi phạm của nhân viên Cảnh Sát trong bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ).

Tổng quát, bạn đánh giá Cảnh Sát Queensland trên căn bản một cơ quan dịch vụ như thế nào?

Xuất sắc Rất tốt Tốt

Thường Kém

Bạn có hài lòng với dịch vụ của chúng tôi không?

Có Không

Nếu có, bạn thích điều gì? _____

Nếu không, làm sao để chúng tôi toàn hiện dịch vụ hay bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ? _____

Tên của trạm, đơn vị hay các nhân viên cảnh sát bạn đã tiếp xúc?

Nếu bạn muốn chúng tôi hồi đáp sự góp ý của bạn, xin vui lòng cung cấp tên và chi tiết liên lạc:

Tin tức này được thu thập và sử dụng vào công tác đảm bảo sự liên tục cải tiến các dịch vụ cung ứng cho quý vị. Chi tiết cá nhân chỉ được sử dụng bởi các thành viên có trách nhiệm của QPS và sẽ không được phổ biến cho các cơ quan khác.

Xin điền phiếu này và gửi về địa chỉ:

Office of the Commissioner
GPO BOX 1440
BRISBANE - QLD 4001

Crime Stoppers

Nếu bạn có tin tức gì có thể giúp điều tra sáng tỏ một vụ án, bạn có thể liên lạc với Crime Stoppers (Cơ quan Ngăn ngừa Tội phạm) qua các số điện thoại miễn phí 1800 333 000 (trong Queensland) hay 1800 800 400 (ngoài Queensland)

Xin nhớ rằng người gọi điện thoại không bị yêu cầu hay tự động phải cho tên hay địa chỉ hay tiết lộ chi tiết nhân dạng. Những ai muốn giữ ẩn danh, sự ẩn danh này sẽ được hoàn toàn đảm bảo.

■ GIÚP ĐỠ NGƯỜI CÓ KHUYẾT TẬT

(TTY – teleprinter typewriter) (máy đánh và in chữ qua điện thoại)

Hành hạ trẻ em / Xâm phạm tình dục

TTY No. 3364 4410

(mỗi ngày từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối)

Tin tức về Tuyển dụng và Cơ hội Bình đẳng trong việc tuyển dụng Nhân viên.

TTY No. 3364 4749

(thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều)

Crime Stoppers (Ngăn ngừa Tội phạm)

TTY No. 3364 3681

(mỗi ngày từ 7 giờ sáng đến 11 giờ đêm)

Trung tâm Truyền tin

TTY No. 3364 4655 (24 giờ mỗi ngày)

■ DỊCH VỤ TRÊN MẠNG ĐIỆN TOÁN

Website: www.police.qld.gov.au

■ CÁC NGÔN NGỮ KHÁC

Trong lưới thông tin toàn cầu (Internet) của QPS cũng có văn bản Việt ngữ và Hoa ngữ của bản Tiêu Chuẩn Phục Vụ. Văn bản viết bằng các ngôn ngữ khác sẽ được đưa dẫn vào mạng điện toán.

Queensland Police Service Vision Statement

We are determined to be a professional police service, dedicated to excellence and committed to working in partnership with the people of Queensland to enhance the safety and security of our community.

