



QUY CHẾ CUNG CẤP DỊCH VỤ

SỞ CẢNH SÁT NAM ÚC QUYẾT TÂM VÀ NỖ LỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ CÓ PHẨM CHẤT CAO NHẤT CHO DÂN CHÚNG VÀ CHO CẢ CÁC NHÂN VIÊN CỦA CHÚNG TÔI

KHI CÓ AI CẦN DỊCH VỤ, CHÚNG TÔI SẼ:

Cung cấp dịch vụ một cách lịch sự, nhã nhặn và với sự tôn trọng:

- Đối xử với mọi người một cách nhã nhặn và với sự tôn trọng
- Lắng nghe và coi trọng nỗi quan ngại của người khác
- Tôn trọng quan tâm và biết trấn an
- Cư xử lịch thiệp và biết chú ý đến nhu cầu người khác
- Chỉ dẫn hợp lý và cặn kẽ
- Biết sẵn sàng giúp đỡ

Hành xử một cách chuyên nghiệp khi bắt đầu một cuộc tham vấn:

- Giải thích về phương cách đối phó với vấn đề
- Cung cấp số hồ sơ hoặc nhân sự liên lạc
- Bảo đảm rằng mọi vấn nạn đều được chuyển đến những nhân sự liên hệ
- Giải thích về quá trình làm việc tiếp theo đó
- Giải thích một cách tích cực và thực tế về những điều cảnh sát có thể và không thể làm được, bao gồm một lịch trình thực tế về thời gian thực hiện

Điều hành một cuộc điều tra hoặc một quá trình:

- Điều tra hoặc thực hiện quá trình một cách đầy đủ và toàn diện
- Tái xét việc điều tra hoặc quá trình và dựa theo đó để quyết định tiếp tục hoặc kết thúc công việc

Thông báo tin tức về diễn biến công việc

- Cho biết về cách thức, địa điểm và thời hạn sẽ liên lạc để thông báo tin tức

ĐỐI VỚI NHỮNG TỘI PHẠM, NGHI CAN HOẶC NHÂN SỰ ĐANG TRỰC THUỘC THẨM QUYỀN CẢNH SÁT, CHÚNG TÔI SẼ:

Hành xử theo đúng tình huống:

- Hành xử vô tư và chuyên nghiệp
- Đối xử công bằng với mọi người
- Tôn trọng nhân phẩm
- Tuân hành các yêu cầu luật pháp và luân lý khi tiến hành điều tra hoặc thực hiện quá trình

Cung cấp tin tức

- Tạo điều kiện để nhân sự liên hệ có thể thực hiện quyền lợi của họ
- Tùy theo hoàn cảnh, thông báo cho nhân sự liên hệ biết về các giai đoạn của quá trình làm việc
- Cung cấp tài liệu theo đúng các quy trình luật pháp
- Thực hiện quá trình thông tư tội phạm vào thời điểm thích hợp

