

我可以如何投诉？

您可以通过多种方式投诉

- 您可以到任何杜伦警方派出所，通知前台工作人员您想投诉。他们会要求一名监督人员与您交谈，可能是立即但在人员不足的情况下，则需双方选择合适的时间。
- 您可以致电101联系杜伦警方，并要求与事件发生时的领域当值上级主管通话。
- 或者您可以书面投诉至专业标准法律服务部。地址为 Professional Standards & Legal Services Department, Peterlee Police Office, St Aidans Way, Peterlee, SR8 1QR
- 或者您可以发送电子邮件至投诉部: complaints@durham.pnn.police.uk
- 您可以访问杜伦警方网站: www.durham.police.uk 并使用投诉。请包括您的全名、出生日期、地址、联系方式，并详细的写说您的投诉内容。

当我投诉后会发生什么？

一般情况下您会和督察或警长交谈，取决于值班人员数量。他们会记录您的投诉，试著在不让您失去您的利益的情况下，在当地为您处理您的投诉。他们会记录您的投诉，试著在不让您失去您的利益的情况下，在当地为您处理您的投诉。大多数的投诉都以此处理。大部分的投诉内容为对服务不满或勾通不良等。过程涉及您和主管之间商讨的处理方针来解决您的疑虑。一些严重的投诉不适合当地处理。得知细节后将转发到专业标准部分，他们会为此进一步评估并派发一名调查员与您联系。

如果我不满意我的投诉处理结果？

在以下情况下您有上诉权

- 如果我们拒绝或不记录投诉
- 如果我们退回调查事件改为投诉事件
- 如果我们同意部分作为地方解决合同，但是没有做到或者只做到了协议的一部分。
- 如果您不满意投诉结果并可能成为个调查事件，根据投诉的情况，杜伦警方或独立监察委员会 enquiries@ipcc.gsi.gov.uk 可能考虑您的上诉。

其他类型的投诉

一般情况下，我们收到的投诉是关于警员或警务人员的行为举止，可能是个人的行为，或是相关机构提供的服务标准不足。

不管是什事件，我们都适当的处理问题并适时的改善服务。

方向与控制

方向和控制投诉定义为

针对战略或运营管理或决策的投诉

例如 您可能不满意：

- 执行警务人员的数量
- 当地警务人员的数量
- 当地派出所的关闭

我们必须了解我们的决定或行动如何影响到您。如果您有方向和控制投诉的需要，请写信至：

Professional Standards & Legal Services Department,
Peterlee Police Office,
St Aidans Way,
Peterlee,
SR8 1QR

- 或者您可以发送电子邮件至投诉部：complaints@durham.pnn.police.uk
- 您可以访问杜伦警方网站: www.durham.police.uk 并使用投诉。请包括您的全名、出生日期、地址、联系方式，详细的写说您不满意和担心的地方。

我们的愿景

我们将通过以下方式提供出色的警务，让受害者和社区对我们信心加倍：



Altogether Better Policing

荣幸的为杜伦和达林顿郡人民提供物有所值的警务。

我们的服务



Altogether Better Policing

您的意见

杜伦警方获得了优秀部队的等级
但您的意见对我们至关重要
我们可以借此改善我们的服务。

这份传单解释着您可以如何表述您的意见。

WOW



杜伦警方的所有警员和警务人员都是部队的大使
能为您提供服务他们为此感到自豪
因此我们渴望听取您满意的服
务经验
经验和意见。

欢迎您告诉我们您与杜伦警方联系时的良好经验。

同时您可以提名一位我们的警务人员入围 WOW! 奖

WOW! 奖是英国唯一由客户提名的国家客户服务奖。
这个奖励计划是为了帮助机构提供更好的客户服务。

如果您想分享您的满意服务经验和意见或 WOW! 奖提名,
请通过以下方式与我们联系: www.durham.police.uk
并点击 WOW! 奖励图标或写信至:

The Cheif Constable,
Durham Police Headquaters,
Aykley Heads,
Durham,
DH1 5TT

对我们的服务不满意?

我们明白有些时候 民众对我们的服务不满意并希望投诉。
投诉以多种方式处理 如下文所述。

我可以投诉吗?

您可以投诉

- 如果您觉得警员或警务人员对您的行为不当。
- 如果您目睹了个事件涉及到警员或警务人员,
或是近距离的看到或听到谋事件。
- 如果您受到事件的影响 对您造成精神压力或其他不便之处(但不可是因为在电视上看到或在媒体上阅读到)。您也可以代表其他人进行投诉 如您有当事人的书面许可。

我可以投诉什么?

杜伦警方的警务人员始终保持专业的态度
专业的行为标准和道德规范。

这些标准和期望要求包括:

- 诚实守信 公平公正
- 尊重公众及其同事
- 不滥用权力和权威
- 行事上不会抹黑或破坏民众对警务人员的信心

如果您觉得杜伦警方成员的行为举止低于这些期望其中之一,
您即可投诉。