

## كيف يمكنني تقديم شكوى؟

### يمكنك تقديم شكوى بعدة طرق: -

- يمكنك الحضور إلى أي مركز شرطة تابع لمنطقة دورهام وإبلاغ موظفي الاستقبال برغبتك في تقديم شكوى. سوف يطلبون من المشرف أن يتكلم معك، سواء في نفس الوقت أو في وقت آخر مناسب للطرفين إذا لم يكن المشرف متواجداً حينها.
- يمكنك الاتصال بجهاز شرطة دورهام على الرقم ١٠١ وطلب التحدث إلى المشرف المناوب في المنطقة التي وقعت فيها المسألة أو الحادثة الذي لم تكن راضياً عنها.
- يمكنك عوضاً عن ذلك تقديم شكوى إلى:  
Professional Standards & Legal Services  
Department, Peterlee Police Office, St Aidans  
Way, Peterlee, SR8 1QRR.
- أو يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى القسم على العنوان التالي:  
[complaints@durham.pnn.police.uk](mailto:complaints@durham.pnn.police.uk)
- يمكنك زيارة موقع شرطة دورهام على الموقع التالي:  
[www.durham.police.uk](http://www.durham.police.uk)

يرجى إدراج اسمك الكامل وتاريخ الميلاد والعنوان وتفاصيل الاتصال وشرح قدر الإمكان طبيعة شكاوك في الرسالة.

## ماذا يحدث عند تقديم شكوى؟

سوف تتم مقابلتك من قبل مفتش أو رقيب بشكل عام وذلك يعتمد على توافرهما. سيقومون بتسجيل شكاوك، وإذا لزم الأمر محاولة حل المشكلة داخلياً ومحاولة استرداد حَقك. يمكن التعامل مع غالبية الشكاوى بهذه الطريقة، وعادة ما تتعلق الشكاوى بضعف تقديم الخدمات، وانعدام التواصل وما إلى ذلك. وستشمل هذه العملية مسار عمل متفق عليه بينك وبين المشرف في محاولة لمعالجة ما يقلقك.

بعض الشكاوى الأكثر خطورة لا يناسبها قرار داخلي. سيتم إرسالها إلى إدارة المعايير المهنية بعد الحصول على التفاصيل، حيث يتم تقييمها بشكل إضافي وتعيين محقق والذي بدوره سيتصل بك.

## ماذا يحدث إذا لم أكن راضياً عن الطريقة التي تم فيها التعامل مع الشكوى؟

بحق لك الاستئناف في الظروف التالية: -

- إذا رفضنا أو أخفقنا في تسجيل الشكوى.
  - إذا أخفقنا في التحقيق في الشكوى.
  - إذا وافقنا على القيام بشيء ما كجزء من اتفاق الحل الداخلي ولكننا لم نفعل ذلك أو نفذنا ما تم الاتفاق عليه جزئياً فقط
  - إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الشكوى التي خضعت للتحقيق.
- وتبعاً لظروف الشكوى، يمكن أن تنظر محكمة دورهام أو لجنة الشكاوى المعنية بالشرطة المستقلة في الشكوى  
[enquiries@ipcc.gsi.gov.uk](mailto:enquiries@ipcc.gsi.gov.uk)

## أنواع أخرى من الشكاوى

بشكل عام فإن معظم الشكاوى التي نتلقاها تتعلق بتصرفات الموظفين أو أفراد الشرطة، وقد تكون حول سلوك الفرد أو مستوى الخدمة التي يقدمها الفرد أو على نطاق أوسع كمنظمة. بغض النظر عن موضوع الشكوى المقدمة ما يهم هو أن نتعامل مع القضايا التي أثرت ورفع مستوى الخدمة حسب الاقتضاء.

التوجيه والمراقبة

يمكن تعريف شكوى التوجيه والمراقبة على النحو التالي: -

شكوى ضد إجراءات الإدارة الاستراتيجية أو التشغيلية و / أو القرارات.

على سبيل المثال، قد لا تكون راضياً عن ما يلي: -

- عدد أفراد الشرطة الذين يشرفون على أحد المناسبات.
- عدد أفراد الشرطة الذين يقومون بأعمال الشرطة في منطقتك.
- إغلاق مركز الشرطة المحلي.

من المهم أن نفهم كيف تؤثر عليك بعض قراراتنا أو أعمالنا.

إذا كنت تعتقد أن لديك شكوى توجيه ومراقبة، يرجى الكتابة إلى العنوان التالي: -

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

● أو يمكنك الكتابة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالقسم:  
[complaints@durham.pnn.police.uk](mailto:complaints@durham.pnn.police.uk)

● ويمكنك زيارة موقع شرطة دورهام:  
[www.durham.police.uk](http://www.durham.police.uk) replace this text وتقديم تقرير باستخدام تعليمات سهلة المتابعة.

يرجى إدراج اسمك الكامل وتاريخ الميلاد والعنوان وتفاصيل الاتصال وشرح قدر الإمكان طبيعة شكاوك في الرسالة.

## رؤيتنا

سوف نقدم خدمة شرطة ممتازة تكون ملهمة للضحايا ولمجتمعاتنا من خلال:

- حماية الأحياء
- التعامل مع المجرمين
- حل المشاكل

.... على مدار الساعة.

نفخر بتقديم خدمة شرطة ذات قيمة مقابل المال لأبناء مقاطعة دورهام ودارلينغتون.



# خدماتنا



Altogether Better Policing

# آرائكم

تم تصنيف جهاز الشرطة في دورهام على أنه متميز، ولكن آرائكم ذات أهمية حيوية بالنسبة لنا لكي نتمكن من تحسين الخدمة التي نقدمها لكم.

تشرح هذه النشرة كيف يمكنكم التعبير

عن آرائكم.

WOW

The  
**WOW!**  
Awards®

for outstanding customer service...

جميع الموظفين ومنتسبي الشرطة في شرطة دورهام هم سفراء لهذا الجهاز الأمني. ويتم تشجيعهم على أن يفخروا بالخدمة التي يقدمونها لكم لتقديم المزيد. لذلك نحن حريصون على سماع خبرائكم وآرائكم الإيجابية.

نرحب بملاحظاتكم في الحالات التي تعاملتم بها مع جهاز شرطة دورهام وسارت الأمور بشكل جيد.

قد ترغبون أيضاً في النظر في ترشيح أحد منتسبينا للفوز بجائزة WOW!

جائزة WOW! هي الجائزة الوطنية الوحيدة في المملكة المتحدة لخدمة العملاء والتي تستند فقط على ترشيحات العملاء. يساعد هذا البرنامج للجوائز المنظمات بشكل كبير لتقديم أفضل خدمة للعملاء.

إذا كنتم ترغبون في مشاركتنا آرائكم الإيجابية / تجربتكم أو الترشيح لجائزة WOW! الرجاء الاتصال بنا من خلال زيارة الموقع التالي: [www.durham.police.uk](http://www.durham.police.uk) والنقر على أيقونة جائزة WOW! أو الكتابة إلى:

The Chief Constable,  
Durham Police Headquarters,  
Ayckley Heads  
Durham,  
DH1 5TT

غير راضٍ عن خدمتنا؟

ندرك أن الناس في بعض الأحيان قد يكونوا غير راضين عن خدمتنا وقد يرغبون في تقديم شكوى. يتم التعامل مع الشكاوى بعدة طرق كما سيأتي.

هل يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى:

- إذا شعرت بأن أحد أفراد أو ضباط الشرطة قد تصرف بطريقة غير مناسبة تجاهك.
  - إذا كنت قد شاهدت حادثة ارتكبها أحد أفراد أو ضباط الشرطة، أو كنت قريباً بما يكفي لرؤية أو سماع مثل هذه الحادثة.
  - إذا تأثرت سلباً نتيجة حادثة، بما في ذلك الشعور بالقلق أو الإنزعاج (لكن ليس نتيجة رؤية شيء ما على التلفاز أو قراءته في وسائل الإعلام).
- يمكنك أيضاً تقديم شكوى نيابة عن شخص آخر، إذا كان لديك إذن خطي.

ما هو موضوع الشكوى؟

من المفترض أن يتصرف الأشخاص الذين يعملون لدى شرطة دورهام بشكل إحتراقي في جميع الأوقات وأن يلتزموا بمعايير السلوك المهني ومدونة الأخلاقيات.

وتشمل هذه المعايير والتوقعات المتطلبات التالية:

- العمل بأمانة ونزاهة وبعيدة وموضوعية
- معاملة المواطنين وزملائهم باحترام
- عدم إساءة استخدام سلطاتهم وصلاحياتهم

التصرف بطريقة لا تشوه أو تقوض سمعة الرأي العام بجهاز الشرطة.

إذا شعرت بأن سلوك أحد أفراد شرطة دورهام قد تدنى دون أي من هذه التوقعات، عندها يحق لك تقديم شكوى.