

JAK ZŁOŻYĆ ZAŻALENIE?

Skargę można składać na wiele sposobów:-

- Osobiście w jednym z posterunków policji Durham informując członka personelu przy recepcji o chęci złożenia skargi. Ta osoba następnie poprosi swojego zwierzchnika, żeby z Państwem porozmawiał, jeśli nie od razu to o wspólnie uzgodnionym czasie.
- Mogą Państwo skontaktować się telefonicznie z Policją Durham dzwoniąc pod 101 i prosiąc o przekierowanie do oficera dyżurującego w rejonie, w którym doszło do incydentu albo zajścia budzącego niezadowolenie.
- Alternatywnie mogą Państwo napisać do Wydziału Norm Zawodowych i Obsługi Prawnej na adres: Professional Standards & Legal Services Department, Peterlee Police Office, St Aidans Way, Peterlee, SR8 1QR.
- Również drogą elektroniczną na adres: complaints@durham.pnn.police.uk
- Oraz na stronie internetowej Policji Durham: www.durham.police.uk gdzie można w prosty sposób złożyć zażalenie, podążając za instrukcjami.

Proszę uwzględnić swoje imię i nazwisko, datę urodzenia, adres oraz dane kontaktowe i w miarę możliwości dokładnie wyjaśnić istotę zażalenia.

PROCES SKŁADANIA ZAŻALENIA

W zależności od dostępności zażalenie przyjmie od Państwa Inspektor lub Sierżant i postara się je korzystnie dla Państwa rozwikłać na miejscu. Większość zażaleń dotyczy niskiego poziomu usług, braku informacji itp. i może być rozwiązała w ten sposób. Proces ten będzie zawierał obustronnie uzgodniony plan działania mający na celu zaadresowanie Państwa sprawy.

Niektóre poważne zażalenia nie mogą być w ten sposób rozwiązane i po zebraniu szczegółów są przekazywane do rozpatrzenia do Wydziału Norm Zawodowych. W późniejszy etapie przydzielona tej sprawie osoba skontaktuje się z Państwem.

CO JEŚLI NIE PODABAŁ MI SIĘ PRZEBIEG POSTĘPOWANIA?

Macie Państwo prawo do apelacji jeżeli:

- Odmówimy przyjęcia albo nie przyjmiemy zażalenia.
- Odstąpimy od postępowania.
- Jeśli zgodziliśmy się na działania, jako element Kontraktu Rezolucji Miejscowej (Local Resolution Contract) i zrobiliśmy co było ustalone tylko częściowo lub wcale.
- Nie podoba się Państwu wynik przebiegu zażalenia.

W zależności od okoliczności towarzyszących zażaleniu apelacja może być rozpatrzona przez Policję Durham albo Niezależną Komisję d.s Zażaleń na Policję (Independent Police Complaints Commission - IPCC) enquiries@ipcc.gsi.gov.uk

INNE RODZAJE ZAŻALEŃ

Ogólnie mówiąc zażalenia jakie otrzymujemy dotyczą działania naszych pracowników oraz oficerów i mogą odnosić się do ich indywidualnego zachowania bądź jakości świadczonych usług. Mogą one również odnosić się do Policji ogólnie. Rodzaj zażalenia nie powinien się liczyć, ważne jest to, że zajmiemy się wskazaną sprawą i postaramy o poprawę.

Dyrektywy i Kontrola

[Definicja zażalenie na Dyrektywy i Kontrolę](#):

Zażalenie na zarządzanie strategicznymi decyzjami i/lub działaniami.

Powodami do niezadowolenia mogą być np:

- Liczba Policji podczas imprezy masowej.
- Liczba oficerów patrolujących Państwa okolice.
- Likwidacja posterunku policji.

Ważne jest dla nas aby wiedzieć, jak nasze decyzje i działania wpływają na Państwa życie.

Państwa zażalenie na nasze Dyrektywy i Kontrole prosimy kierować na adres:-

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

- Również drogą elektroniczną na adres: complaints@durham.pnn.police.uk
- Oraz na stronie internetowej Policji Durham: www.durham.police.uk gdzie można w prosty sposób złożyć zażalenie podążając za instrukcjami.

NASZA MISJA

Będziemy doskonale utrzymywać porządek, umacniać pewność siebie u ofiar przestępstw i w społeczeństwie poprzez:



Całkowicie Lepsza
Policja

- Ochronę dzielnic
- Walkę z przestępczami
- Rozwiązywanie problemów

...24 godziny na dobę

Dumnie utrzymujemy porządek oraz doskonale wykorzystujemy nasze fundusze w Hrabstwie Durham i Darlington.

NASZA SŁUŻBA



Całkowicie Lepsza Policja

WASZE OPINIE

Policja w Durham została oceniona jako znakomita. Pomimo to chcemy nadal polepszać dla Państwa jakość świadczonych usług, dlatego Państwa opinie są dla nas istotne.

Ta ulotka tłumaczy jak je wyrażać.

NAGRODY WOW



Wszyscy pracownicy oraz oficerowie są ambasadorem Policii Durham. Są oni zachęcani do bycia dumnym i starania się w służbie dla Państwa. Dlatego chętnie usłyszymy o Państwa pozytywnych doświadczeniach i opiniach.

Mile widzimy Państwa opinie o kontaktach z Policją Durham gdy sprawy potoczyły się pomyślnie.

Prosimy również rozważyć nominowanie jednego z członków naszego personelu do nagrody WOW!

Nagrody WOW są jedynymi nagrodami krajowymi w Wielkiej Brytanii za obsługę klienta bazującymi wyłącznie na nominacjach klientów. Program tych nagród zdecydowanie pomaga organizacji w jeszcze lepszej obsłudze klienta.

Jeśli chcecie Państwo podzielić się swoimi pozytywnymi opiniemi/doświadczeniami albo nominować kogoś do nagrody „WOW!” prosimy o kontakt zarówno na www.durham.police.uk klikając w ikonę nagród WOW! Jak i pisemnie pod adresem:

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

NIEZADOWOLENIE Z NASZYCH USŁUG?

Rozumiemy, że czasami ludzie są niezadowoleni z naszych usług i chcą złożyć zażalenie. Zajmujemy się zażaleniami na wiele sposobów które są opisane w części dalszej ulotki.

CZY MOGĘ ZŁOŻYĆ ZAŻALENIE?

Możecie Państwo złożyć zażalenie jeśli:-

- Jeżeli myślicie, że oficer lub członek personelu Policji zachował się nieodpowiednio w stosunku do Państwa.
- Byliście Państwo świadkami incydentu z udziałem oficera/członka personelu Policji lub byli na tyle blisko tego zajścia, żeby coś widzieć lub usłyszeć.
- Jeśli incydent źle na Państwa wpływał, zestresował bądź był przyczyną niedogodności, (ale nie jako rezultat zobaczenia czegoś w telewizji czy przeczytaniu w mediach). Mogą Państwo również złożyć zażalenie w imieniu innej osoby za jej pisemną zgodą.

CO MOŻE BYĆ POWODEM ZAŻALENIA?

Od pracowników Policii Durham profesjonalizm wymagany jest cały czas, jak również stosowanie się do Standardów Profesjonalnego Zachowania i Kodu Etycznego.

Spełnienie tych standardów i oczekiwani wymaga:

- Integralności i szczerość działań, uczciwości i bezstronność.
- Traktowanie mieszkańców i współpracowników z szacunkiem
- Nienadużywanie władzy i autorytetu
- Działać w sposób, który mie ujmije ani nie podważa podważa zaufania do pracy Policii.

Prosimy o Państwa zażalenie, jeśli mają Państwo wrażenie, że zachowanie któregoś z pracowników Policii Durham było poniżej tych oczekiwani.