

CUM POT FACE O RECLAMATIE?

Aveți la dispoziție mai multe modalități pentru a face o reclamație:

- Puteți veni la orice secție de poliție din Durham și să informați personalul de la ghișeu de recepție că doriți să faceți o reclamație. Ei vor chesa un agent-șef pentru a discuta cu dvs imediat sau, în cazul în care nu este nimeni disponibil, se va stabili o dată ulterioară de comun acord.
- Puteți contacta Poliția Durham la numărul de telefon 101 și să solicitați să fiți pus în legătură cu supraveghetorul de serviciu în zona unde a avut loc situația sau incidentul care v-a cauzat neplăceri.
- Puteți de asemenea să trimiteți o reclamație scrisă către Professional Standards & Legal Services Department, Peterlee Police Office, St Aidans Way, Peterlee, SR8 1QR.
- Puteți trimite o reclamație acestui departament la adresa de email: complaints@durham.pnn.police.uk
- Puteți accesa pagina de internet a Poliției Durham: www.durham.police.uk și să faceți o reclamație urmând câteva instrucțiuni simple.

Când ne contactați vă rugăm să includeți numele dvs complet, data de naștere, adresa, datele de contact și să ne explicați pe deplin natura reclamației dvs.

CE SE ÎNTÂMPLĂ CÂND FAC RECLAMATIE?

În general un Inspector sau un Sergeant, în funcție de disponibilitatea acestora, va discuta cu dvs. Ei vor înregistra reclamația și dacă este posibil vor încerca să rezolve cu dvs. reclamația la nivel local, încercând să corecteze eventuala neregulă spre beneficiul dvs. Majoritatea reclamațiilor pot fi rezolvate în acest fel și de obicei ele se referă la un serviciu necorespunzător, o lipsă de comunicare etc. În încercarea de a rezolva îngrijorarea dvs, procesul de soluționare presupune agreearea unui mod de acțiune de către dvs și supraveghetor.

Unele reclamații importante nu se încadrează pentru a fi rezolvate printr-o rezoluție la nivel local. În acest caz se vor înregistra detaliile și vor fi înaintate către Professional Standards Department unde vor fi evaluate și va fi numit un inspector care va lua legătura cu dvs.

DACĂ NU SUNT SATISFĂCUT DE FELUL ÎN CARE A FOST TRATată RECLAMATIA MEA?

Aveți dreptul să faceți contestație în următoarele situații:

- Dacă refuzăm sau nu înregistram reclamația dvs.
- Dacă închidem reclamația dvs. fără o anchetă.
- Dacă nu ne-am achitat parțial sau în totalitate de obligațiile pe care ni le-am asumat în contractul rezoluției la nivel local.
- Dacă nu sunteți satisfăcut de rezultatul unei reclamații în cadrul căreia a avut loc o anchetă.

În funcție de caracteristicile reclamației, o contestație poate fi analizată fie de Poliția Durham fie de Independent Police Complaints Commission (IPCC) www.enquiries@ippc.gsi.gov.uk

ALTE TIPURI DE RECLAMATII

În general reclamațiile pe care le primim se referă la acțiunile unor agenți de poliție sau membri ai personalului și vizează conduită unei persoane sau calitatea serviciilor pe care aceasta sau instituția noastră le-a oferit. Nu conținutul acestor reclamații prezintă interes public ci faptul că abordăm chestiunile semnalate și redresăm în mod corespunzător calitatea serviciilor.

Direcție și Control

O reclamație din categoria Direcție și Control este:-

O reclamație împotriva acțiunilor și/sau deciziilor managementului strategic sau operațional.

De exemplu poate nu sunteți mulțumiti de:

- Numărul agenților de poliție numiți să se ocupe de un incident.
- Numărul agenților de poliție din zona dvs.
- Închiderea unei secții de poliție.

Este important pentru noi să înțelegem cum vă afecteză deciziile sau acțiunile noastre.

În cazul în care considerați că reclamația dvs. este din categoria Direcție și Control vă rugăm să contactați în scris:

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

- Sau puteți trimite un email acestui departament la adresa: complaints@durham.pnn.police.uk
- Puteți accesa pagina de internet a Poliției Durham: www.durham.police.uk și să faceți o reclamație urmând câteva instrucțiuni simple.

Vă rugăm să includeți numele dvs. complet, data de naștere, adresa, datele de contact și să ne explicați pe deplin situația care v-a nemulțumit/îngrijorat.

VIZIUNEA NOASTRĂ

Vom furniza servicii excelente din partea poliției inspirând încredere victimelor și comunităților prin:



- Combaterea infractorilor
- Asigurarea protecției în cartiere
- Rezolvarea Problemelor

.... în permanență.

Servicii întru
totul
superior
din
partea poliției

Suntem mândri să oferim servicii rentabile oamenilor din comitatul Durham și Darlington.

SERVICIILE NOASTRE



*Servicii întru
totul superioare
din partea poliției*

OPINIILE DVS

Poliția Durham este recunoscută ca forță de ordine remarcabilă, dar opiniile Dvs sunt de o importanță vitală pentru noi, astfel încât să ne putem îmbunătăți serviciile.

Această broșură explică modalitățile prin care vă puteți exprima opiniile.

REMARCABIL!



Premii remarcabile pentru excelente servicii oferite clienților...

Toți agentii și membrii personalului Poliției Durham sunt ambasadori ai forțelor de ordine. Ei sunt încurajați să fie mândri de serviciile pe care vi le furnizează și să depună eforturi suplimentare, de aceea dorim foarte mult să ne comunicați opiniile și experiențele dvs. pozitive.

Apreciem când ne oferiți feedback despre experiențele dvs. pozitive cu Poliția Durham.

De asemenea poate ați dori să nominalizați un membru al personalului nostru la un premiu WOW!

Premiul WOW! este singurul tip de premiu național în UK pentru servicii oferite clienților care se bazează exclusiv pe nominalizări din partea clienților. Acest program de premiere ajută foarte mult organizațiile să ofere servicii de calitate superioară clienților.

Dacă dorîți să ne comunicați experiențele sau opiniile dvs. pozitive sau să nominalizați o persoană la premiul WOW! vă rugăm să ne contactați fie accesând www.durham.police.uk (click pe Premiul WOW!) fie în scris la adresa:

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

NU SUNTEȚI SATISFĂCUT DE SERVICIILE NOASTRE?

Știm că pot apărea situații când nu sunteți satisfăcute de serviciile noastre și dorîți să faceți o reclamație. Există mai multe modalități de a trata o reclamație după cum veți observa în detaliile următoare.

POT FACE O RECLAMAȚIE?

Puteți face o reclamație dacă:

- Sunteți de părere că un agent sau membru al personalului poliției s-a comportat într-un mod necorespunzător față de dvs.
- Ați fost martorul unui incident în care a fost implicat un agent sau membru al personalului poliției sau erați suficient de aproape pentru a auzi/observa incidentul.
- Dacă un incident v-a afectat negativ inclusiv dacă ați suferit sau v-au fost cauzate neplăceri (însă nu ca urmare a vizionării unui material TV sau a lecturării unui articol în mass-media)

De asemenea puteți să faceți o reclamație în numele unei alte persoane dacă aveți acordul acesteia în scris.

CE ASPECTE POT RECLAMA?

Personalul Poliției Durham trebuie să demonstreze în permanență o conduită profesională și să adere la standardele noastre de conduită profesională și la codul de etică.

Aceste standarde și exigențe includ cerințe de:

- Conduită onestă și integră, justă și imparțială
- Comportament respectuos față de membrii publicului și față de colegi
- A nu face abuz de autoritatea și puterile deținute
- A adopta o conduită ce nu discredită sau subminează încrederea publicului în serviciile oferite de poliție

Dacă sunteți de părere că un membru al poliției Durham a avut un comportament sub nivelul acestor exigențe aveți dreptul să faceți o reclamație.