

# SỞ CẢNH SÁT Santa Clara

## Hướng dẫn Tiến cử, Thắc mắc hoặc Khiếu nại dành cho Công dân

Sở Cảnh Sát Santa Clara cam kết cung cấp dịch vụ cảnh sát chất lượng cao cho cộng đồng. Để có thể đáp ứng nhu cầu cộng đồng, điều cần thiết là chúng tôi phải nhận được ý kiến đóng góp của người dân.

Sở Cảnh Sát Santa Clara khuyến khích những đề xuất của công chúng về cách thức chúng tôi có thể cải tiến dịch vụ của mình. Chúng tôi cũng hoan nghênh quý vị tiến cử những nhân viên thực hiện nhiệm vụ đặc biệt xuất sắc và khuyến khích những thắc mắc và khiếu nại về việc thực thi công vụ, về những hành động, chính sách hoặc thủ tục có vấn đề.

Ý kiến đóng góp xây dựng của quý vị về dịch vụ của chúng tôi sẽ giúp chúng tôi duy trì dịch vụ ở mức độ cao và thúc đẩy mối quan hệ lành mạnh với cộng đồng.

Michael J. Sellers  
Cảnh sát Trưởng

# Quá trình Thắc mắc và Khiếu nại dành cho Công dân

## **Thắc mắc của Công dân là gì?**

Thắc mắc của Công dân là bất kỳ tiếp xúc nào với một người dân liên quan đến một vấn đề đang được quan tâm mà không yêu cầu một cuộc điều tra chính thức. Quá trình Thắc mắc của Công dân nhằm tìm cách giải quyết vấn đề ở một mức độ không chính thức, đáp ứng sự hài lòng của người dân, thông qua thảo luận, giải thích hoặc làm rõ. Thắc mắc của Công dân thường được xử lý bởi sĩ quan trực. Thắc mắc của Công dân nếu không được giải quyết có thể trở thành một Khiếu nại của Công dân.

## **Khiếu nại của Công dân là gì?**

Khiếu nại của Công dân là một tài liệu chính thức liên quan đến:

1. khiếu nại về Nhân sự
2. khiếu nại về chính sách hoặc thủ tục của Sở Cảnh sát

mà đã không được giải quyết ở cấp độ Thắc mắc của Công dân hoặc bởi vì bản chất của các cáo buộc có thể đòi hỏi phải có một cuộc điều tra về hành chính và/hoặc hình sự.

Tất cả các Khiếu nại của mọi Công dân đều được chuyển đến Cảnh sát Trưởng để xem xét. Cảnh sát Trưởng sau đó sẽ chuyển khiếu nại cho Sĩ quan thích hợp để theo dõi. Quá trình điều tra thường sẽ bao gồm việc xem xét tất cả các báo cáo, chính sách và thủ tục thích hợp, kiểm tra tất cả bằng chứng hoặc hồ sơ y khoa liên quan và phỏng vấn các bên và nhân chứng liên quan.

## **Quá trình này sẽ mất bao lâu?**

Một khiếu nại đơn giản có thể chỉ mất một ngày để hoàn thành, trong khi một khiếu nại phức tạp có thể mất vài tháng để điều tra và xem xét. Quý vị sẽ được thông báo mỗi 30 ngày về tiến độ điều tra.

## **Điều gì sẽ xảy ra sau khi kết thúc điều tra?**

Cảnh sát Trưởng xem xét tất cả các Khiếu nại. Nếu Cảnh sát Trưởng xác định rằng một nhân viên vi phạm chính sách hoặc thủ tục của Sở, hành động khắc phục, trừng phạt thích hợp sẽ được thực hiện. Đánh giá của Cảnh sát Trưởng cũng sẽ bao gồm việc tìm kiếm những cách thức để cải thiện các chính sách, thủ tục và đào tạo.

Đánh giá này nhằm đảm bảo rằng cuộc điều tra đã được xử lý triệt để và khách quan.

Khi quá trình điều tra kết thúc, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về những phát hiện của Cảnh sát Trưởng. Luật Liên bang nghiêm cấm chúng tôi tiết lộ những chi tiết cụ thể về hành động đối với nhân sự liên quan.

## **Thông báo về các Phát hiện**

Quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về các Phát hiện của Cảnh sát Trưởng dưới các hình thức sau:

Phát hiện liên quan đến Khiếu nại về Nhân sự:

1. **Xác nhận**- Cáo buộc được nêu trong khiếu nại đã được chứng minh.
2. **Không Xác nhận**- Quá trình điều tra không chứng minh cũng như không bác bỏ được cáo buộc.
3. **Vô căn cứ**- Quá trình điều tra cho thấy rằng hành động bị cáo buộc đã không xảy ra.
4. **Được Miễn trừ**- Quá trình điều tra cho thấy rằng hành động bị cáo buộc đã xảy ra, nhưng đó là hành động hợp lý, hợp pháp và phù hợp với hoàn cảnh.
5. **Không Phát hiện**- Thiếu thông tin sẵn có để tiến hành điều tra.

## **Phát hiện về Chính sách/Thủ tục:**

Trong các khiếu nại đối với chính sách/thủ tục của Sở, Cảnh sát Trưởng có thể phát hiện rằng chính sách hoặc thủ tục:

1. phù hợp như được quy định trong các văn bản liên quan HOẶC
2. cần phải được xem xét lại

Các khiếu nại về chính sách/thủ tục sẽ được Sở chịu trách nhiệm, không phải trách nhiệm của các sĩ quan có liên quan.

## VỀ SỞ CẢNH SÁT SANTA CLARA

Sở Cảnh Sát Santa Clara gồm khoảng 140 Sĩ quan Cảnh sát Đã Tuyên thệ Nhậm chức, 25 Sĩ quan Cảnh sát Dự bị và 65 Nhân viên Dân sự. Mỗi ngày Sở cung cấp dịch vụ cảnh sát chuyên nghiệp cho một cộng đồng dân cư gồm 118.830 công dân và các doanh nghiệp sử dụng 64.000 lao động.

Trung bình một năm, Nhân sự của Sở Cảnh sát Santa Clara hành động đáp ứng lại 64.600 cuộc gọi yêu cầu dịch vụ, với thời gian đáp ứng trung bình là 4 phút. Các cuộc gọi này dẫn đến hơn 14.000 báo cáo cảnh sát đã được nộp và hơn 4.500 vụ bắt giữ được thực hiện.

Ngoài các hoạt động Tuần tra hàng ngày, Sở Cảnh Sát Santa Clara cũng quản lý một Phòng Thanh tra, Đơn vị Giao thông, Đội Phản ứng Đặc biệt, Đội Đàm phán Con tin, Đội Hành động chống các Tội phạm Đặc biệt, Phòng Dịch vụ, Trung tâm Truyền thông, và một số lượng khá lớn nhân viên dân sự hỗ trợ chuyên môn.

Chính nhờ vào những nỗ lực của đội ngũ nhân viên Sở Cảnh sát Santa Clara mà Thành phố Santa Clara có được tỷ lệ tội phạm thuộc loại thấp nhất quốc gia nếu so với các thành phố khác có diện tích tương đương.

Trong quá trình thực thi nhiệm vụ, Nhân sự Cảnh sát Santa Clara tiếp xúc với công chúng ở mọi cấp độ và trong nhiều tình huống đa dạng khác nhau.

## Làm thế nào để thực hiện việc Tiến cử, Thắc mắc hoặc Khiếu nại dành cho Công dân

Quý vị có thể thực hiện việc Thắc mắc, Khiếu nại hoặc Tiến cử bằng bất kỳ hình thức nào sau đây:

- Điền vào mẫu thư bên dưới và gửi tới:

Sở Cảnh sát Santa Clara  
Văn phòng Cảnh sát Trưởng  
601 El Camino Real  
Santa Clara, Ca 95050

- Trực tiếp đến Sở Cảnh Sát
- Gọi điện thoại theo số (408) 615-4700
- 
- Gửi E-Mail đến: [police@santaclaraca.gov](mailto:police@santaclaraca.gov)

## Tiến cử Nhân viên Thực thi Công vụ Đặc biệt Xuất sắc

Ghi nhận việc thực thi công vụ đặc biệt xuất sắc cũng là một phần có giá trị trong quá trình công dân phản hồi. Việc tiến cử, bằng lời hoặc bằng văn bản, là một trong những cách tốt nhất mà quý vị có thể cho người khác biết rằng quý vị đánh giá cao công việc tốt mà họ đã thực hiện.

Những tiến cử được Cảnh sát Trưởng nhận được sẽ được chuyển tới nhân viên liên quan và một bản sao sẽ được lưu trong hồ sơ của nhân viên đó. Tiến cử của quý vị cũng sẽ được đăng trên bảng tin của Sở để tất cả nhân viên đều đọc được. Mặc dù nhân viên của chúng tôi không mong đợi được cảm ơn về tất cả những gì mà họ thực hiện, việc ghi nhận này luôn luôn có tính xây dựng. Phản hồi tích cực giúp chúng tôi biết rằng liệu chúng tôi có đang thực hiện công việc xuất sắc hay không.

