

# 圣克拉拉

## 警察局

### 公民进行表扬、质询或投诉指南

圣克拉拉警察局以向社区提供高质量的警察服务为己任。为了积极响应社区的需求，我们需要公民们提供交流信息。圣克拉拉警察局鼓励公众对如何改进我们的服务提供宝贵建议。我们欢迎大家对出色地履行了他们的职责的工作人员进行表彰，并鼓励大家对有问题的工作表现、行动、政策，或者程序进行质询和投诉。

您对我们的服务进行有建设性的评论将帮助我们维持高水平的服务并与社区培养一种健康良好的关系。

Michael J. Sellers

警察局长

# 公民质询和投诉流程

## 什么是公民的质询？

公民质询指的就一件不需要进行正式调查但应引起关注的事情与公民进行的任何接触。公民质询流程力图在非正式层次上通过讨论、解释，或者澄清等方式解决问题，从而让公民满意。公民质询通常由一名当值主管人员进行处理。未得到解决的公民质询可以升级为公民投诉。

## 什么是公民投诉？

公民投诉是一种正式文件，涉及：

1. 对工作人员的投诉
2. 对警察局政策或者程序手续的投诉

这些投诉在公民质询层次上未得到解决，或者因为指控的性质可能需要进行行政和/或刑事侦察。

所有公民投诉都会转交给局长进行审核。而后，局长会将投诉分配给适当的主管人员跟进。调查通常会包括对所有适用报告、政策，和程序的审查，对任何证据或医疗记录的检查，以及与相关各方和证人约谈。

## 需要多长时间？

简单投诉可能只需一天便可完成，而复杂投诉可能需要数月的时间进行调查和审查。我们每隔 30 天会通知您调查的进展情况。

## **调查结束时会怎么样？**

警察局局长会对每项投诉进行审核。若局长认为一名员工违反了局里的政策或程序，则会采取恰当的纠正措施。局长的审核中还会包括寻找改进政策、程序和培训的方法。

这种审核的目的在于确保对调查进行了彻底和客观地处理。

调查结束时，您将收到关于局长的调查结果的书面通知。州法律禁止我们公开关于人事管理措施的具体细节信息。

## **调查结果通知**

您将以以下形式收到关于局长的调查结果的书面通知：

### **员投诉调查结果：**

1. **经证实** - 投诉中进行的指控得到了证实。
2. **未经证实** - 调查无法证实或反驳指控。
3. **无根据** - 调查显示被指控的行为实际未发生。
4. **被证明无罪** - 调查显示，被指控的行为确实发生了，但在当时情况下却是合理、合法，以及恰当的。
5. **未发现** - 没有充分可用信息进行调查。

### **政策/程序调查结果：**

在对警察局政策/程序的投诉中，局长的调查结果可能会认为该政策或程序为以下情况中的一种：

1. 从书面文字上来说是恰当的，**或者**
2. 需要修订

对政策/程序的投诉将会是针对警察局而不是针对相关人员的投诉。

## 关于圣克拉拉警察局

圣克拉拉警察局由约 140 名宣誓警官、25 名预备警官，和 65 名文职雇员组成。警局每天向 118,830 名居住人口和额外的 64,000 名企业雇员提供专业的警察服务。

通常，圣克拉拉警员每年要回应 64,600 个服务请求，平均响应时间为 4 分钟。这些呼叫服务请求产生了 14000 多份警察报告和 4500 多次拘留逮捕。

除日常巡逻工作外，圣克拉拉警察局还有一个侦控科、交通队、特种反应部队、人质谈判小组、专门犯罪行动小组、服务科、通信中心，以及大批专业公民支持人员。

正是因为圣克拉拉警察局所有员工的努力，圣克拉拉市才得以成为全国同类规模城市中犯罪率最低的城市之一。

圣克拉拉警察局工作人员在执勤期间与公众在各种层面上和各种场合进行接触。

公民应如何进行表彰、质询，或者投诉

可以通过以下方式进行质询、投诉，或者表彰：

- 填写以下信封并邮寄至：

Santa Clara Police Department  
Office of the Chief of Police  
601 El Camino Real  
Santa Clara, Ca 95050

- 亲自前往警局
- 打电话：(408) 615-4700
- 发电子邮件：[police@santaclaraca.gov](mailto:police@santaclaraca.gov)

## 对出色表现进行表扬

对出色表现进行认可也是公民反馈流程中一个非常有价值的组成部分。表扬（口头或者书面）是让别人知道您对他们的优质工作表现表示感激的一个最好的方法。

警察局长会将收到的表扬转交给该员工，并在他/她的人事档案中放入一份副本。您的表扬也会被公布在局里的公告栏中让所有员工都能够看到。尽管我们的员工并不期望他们所做的一切事情都会被感激，但是，对出色服务进行认可总是非常有益的。正面的反馈能够让我们的知道自己的表现是否是出色的。

若要进行投诉或表扬：

请填写本表格 附上一张邮票并放在信件中

姓名

地址

电话（白天）

（晚上）

（手机）

（电子邮箱）

事件：日期/时间

事件案例#

事件地点

相关雇员（若知道）：

证人：

事件发生情况如下：