

SANTA CLARA COUNTY

FILED

FILED

SEP 25 2013



September 25, 2013

DAVID H. YAMASAKI
Chief Executive Officer/Clerk,
Superior Court of Santa Clara County of Santa Clara
STEPHANIE WONG

Mayor
Jamie L. Matthews
Council Members

Debi Davis
Lisa M. Gillmor
Patrick Kolstad
Patricie Mahen
Jerry Marselli
Teresa O'Neill

The Honorable Brian C. Walsh
Presiding Judge of the Santa Clara County Grand Jury
Santa Clara County Superior Court
191 North First Street
San Jose, CA 95113

Dear Judge Walsh,

The City of Santa Clara received the Santa Clara County Civil Grand Jury final report entitled, "2012-2013 Santa Clara County Civil Grand Jury, Law Enforcement Public Complaint Procedures." Per California Penal Code sections 933(c) and 933.05, please find below the City of Santa Clara's responses to the Grand Jury's findings and recommendations as they pertained to the Santa Clara Police Department:

Finding 22:

The Santa Clara Police Department does not make all complaint materials available on-line and also freely available in hard copy form in their lobby.

City Response to Finding 22:

The respondent agrees with the finding per 933.05(a)(1) of the California Penal Code.

Recommendation 22:

The Santa Clara Police Department should make all complaint materials available on-line and also freely available in hard copy form in their lobby.

City Response to Recommendation 22:

The recommendation has been implemented per 933.05(b)(1) of the California Penal Code.

The forms can be downloaded and printed out on the Santa Clara Police Department's (SCPD) official website on the "Forms" page at the following link:
<http://scpd.org/index.aspx?page=130>.

In addition, complaint forms have been made freely available in hard copy form in the SCPD's main lobby (601 El Camino Real, Santa Clara CA 95050) and at the Northside Substation lobby (3992 Rivermark Parkway, Santa Clara CA 95054). It is now the responsibility of all personnel assigned to desk duties and Professional Standards Unit Sergeants to check the main lobby and Northside Substation on a weekly basis to ensure there is a sufficient supply of forms on hand (see Exhibit 1, Interoffice Memorandum).

Mayor and Council Offices
1500 Warburton Avenue
Santa Clara, CA 95050
(408) 615-2250
FAX (408) 241-6771
www.santaclaraca.gov

Finding 23:

The Santa Clara Police Department does not make multilingual complaint materials available on-line and also freely available in hard copy form in their lobby.

City Response to Finding 23:

The respondent agrees with the finding per 933.05(a)(1) of the California Penal Code.

Recommendation 23:

The Santa Clara Police Department should make multilingual complaint materials available on-line and also freely available in hard copy form in their lobby.

City Response to Recommendation 23:

The recommendation has been implemented per 933.05(b)(1) of the California Penal Code.


The SCPD has translated and made complaint materials available in the following languages: Vietnamese, Hindi, Chinese (Mandarin), Spanish, Korean, and English (see Exhibit 2 of all forms in noted languages).

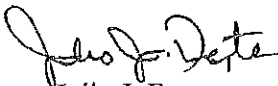
All of these multilingual complaint materials can be found on the SCPD's official website on the "Forms" page at the link: <http://scpd.org/index.aspx?page=130>. The forms can be downloaded and printed out for use by citizens.

In addition, all of the multilingual complaint materials have been made freely available in hard copy form at the SCPD main lobby (601 El Camino Real, Santa Clara CA 95050) and at the Northside Substation lobby (3992 Rivermark Parkway, Santa Clara CA 95054). It is now the responsibility of all personnel assigned to desk duties and Professional Standards Unit Sergeants to check the main lobby and Northside Substation on a weekly basis to ensure there is a sufficient supply of forms on-hand (refer to Exhibit 1 as previously noted).

If there are any questions in regards to the City's responses to the Grand Jury's final report entitled, "Law Enforcement Public Complaint Procedures," please contact Police Chief Michael J. Sellers at (408) 615-4890.

Sincerely,


Jamie L. Matthews
Mayor


Julio J. Fuentes
City Manager

Enclosures

cc: Michael J. Sellers, Police Chief

INTEROFFICE MEMORANDUM
Santa Clara Police Department

DATE: September 10, 2013 (X) Info Only

TO: All Front Desk Personnel and () Please Reply
Professional Standards Unit Sergeants

FROM: Michael J. Sellers () Confidential
Chief of Police

SUBJECT: Chief's Directive-Commendation and Complaint Forms () Addendum

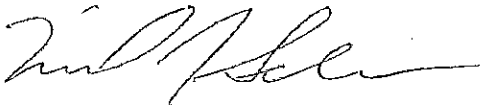
California Penal Code Section 832.5(a)(1) requires that law enforcement agencies establish a procedure to investigate complaints against peace officers and that the agencies make a written description of this procedure available to the public. It is our objective to be fully compliant with this section.

A new Commendation and Complaint form has been developed. In addition to English, this form has been translated into the following languages: Chinese (Mandarin), Korean, Hindi, Vietnamese, and Spanish. The forms can be found on our website at www.scpd.org.

You are hereby directed to ensure that copies of these forms in all the provided languages are freely available in both the Main Police Department lobby (601 El Camino Real) and the North Side Substation lobby (3992 Rivermark Parkway). You are hereby directed to check the supply of forms on a weekly basis to ensure that sufficient copies of each language remain freely available in the lobby. You are also directed to provide citizens a copy of the form upon request.

Any questions regarding this process can be directed to my office.

Thank you for your diligence in this matter.



Michael J. Sellers
Chief of Police

EXHIBIT 1

The Citizen's Inquiry and Complaint Process

What is a Citizen's Inquiry?

A Citizen's Inquiry is any contact with a citizen in reference to an issue of concern that does not require a formal investigation. The Citizen's inquiry process seeks to resolve the issue at an informal level, to the satisfaction of the citizen, by means of discussion, explanation or clarification. Citizen's Inquiries are generally handled by an on-duty supervisor. A Citizen's Inquiry that is not resolved can become a Citizen's Complaint.

What is a Citizen's Complaint?

A Citizen's Complaint is a formal documentation involving:

1. a complaint against Personnel
2. a complaint against Department policy or procedure

which was not resolved at the Citizen's Inquiry level or because the nature of the allegation may require an administrative and/or criminal investigation.

All Citizens' Complaints are forwarded to the Chief for review. The Chief will then assign the complaint to the appropriate Supervisor for follow-up. The investigation will usually include review of all applicable reports, policies and procedures, examination of any evidence or medical records and interviews with involved parties and witnesses.

How long will it take?

A simple complaint might take only a day to complete, while a complex complaint might take several months to investigate and review. You will be notified every 30 days on the progress of the investigation.

What will happen at the end of the investigation?

The Chief of Police reviews every Complaint. If the Chief determines that an employee violated Department policy or procedures, appropriate corrective action will be taken. The Chief's review will also include looking for ways to improve policies, procedures and training.

This review is to assure that the investigation was handled thoroughly and objectively.

At the end of the investigation, you will receive written notification of the Chief's findings. State Law prohibits us from releasing specific details concerning personnel actions.

Notification of Findings

You will receive written notification of the Chief's findings in the following form:

Personnel complaint findings:

1. **Sustained**- The allegation made in the complaint was proven.
2. **Not Sustained**- The investigation failed to prove or disprove the allegation.
3. **Unfounded**- The investigation shows that the alleged act did not occur.
4. **Exonerated**- The investigation shows that the alleged act did occur, but was justified, lawful and proper under the circumstances.
5. **No Finding**- Insufficient information available to conduct investigation.

Policy/Procedural findings:

In complaints against Department policy/procedures, the Chief may find that the policy or procedure is either:

1. appropriate as written OR
2. is in need of revision

Complaints sustained against policy/procedures will be sustained against the Department and not the officers involved.

About the Santa Clara Police Department

The Santa Clara Police Department is comprised of approximately 140 Sworn Police Officers, 25 Reserve Police Officers, and 65 Civilian Employees. Each day the Department offers professional police service to a residential population of 118,830 and to businesses employing an additional 64,000.

On average, Santa Clara Police Personnel responded to 64,600 calls for service a year, with an average response time of 4 minutes. The calls for service resulted in over 14,000 police reports filed and over 4,500 arrests being made.

In addition to daily Patrol operations, the Santa Clara Police Department operates a Detective Division, Traffic Unit, Special Response Team, Hostage Negotiator Team, Specialized Crimes Action Team, Services Division, Communications Center, and a large staff of civilian professional support personnel.

It is through the efforts of all Santa Clara Police Department employees that the City of Santa Clara enjoys one of the lowest crime rates in the nation among cities of comparable size.

During the course of their duties, Santa Clara Police Personnel interact with the public on all levels and in a wide variety of situations.

SANTA CLARA POLICE DEPARTMENT
CHIEF OF POLICE
601 EL CAMINO REAL
SANTA CLARA, CA 95050

NAME: _____

PHONE (DAY) _____

(EVENING) _____

(CELL) _____

(E-MAIL) _____

INCIDENT DATE/TIME _____

INCIDENT CASE# _____

EMPLOYEES INVOLVED (IF KNOWN): _____

INCIDENT LOCATION _____

WITNESSES: _____

THE FOLLOWING HAPPENED: _____

How to make a Citizen's Commendation, Inquiry or Complaint

An Inquiry, Complaint or Commendation can be made by any of the following methods:

- Fill out the attached maller and send to:
 Santa Clara Police Department
 Office of the Chief of Police
 601 El Camino Real
 Santa Clara, Ca 95050
- In person at the Police Department
- By phone at (408) 616-4700
- E-Mail to: police@santacalaraca.gov

Commending Exceptional Performance

Recognition of exceptional performance is also a valuable component of the citizen feedback process. Commendations, either verbal or written, are one of the best ways you can let someone know that you appreciate their good work.

Commendations received by the Chief of Police are forwarded to the employee with a copy placed in his or her personnel file. Your commendation will also be posted on the Department's bulletin board to be read by all employees. Although our employees don't expect to be thanked for everything they do, recognition of exceptional service is always constructive. Positive feedback lets us know if we are doing a first-rate job.

Santa Clara
POLICE DEPARTMENT



Citizen's Guide to Making Commendations, Inquiries or Complaints

The Santa Clara Police Department is committed to providing high quality police service to the community. In order to be responsive to community needs, it is necessary to have citizen input.

The Santa Clara Police Department encourages recommendations from the public on ways to improve our services. We welcome commendations for personnel who perform their duties exceptionally well and encourage inquiries and complaints about questionable performance, actions, policies or procedures.

Your constructive comments about our service will help us maintain our high level of service and foster a healthy relationship with the community.

Michael J. Sellers
Chief of Police

산타 클라라

경찰청



시민을 위한 안내: 추천, 문의 또는 민원 제기

산타클라라 경찰청은 지역 사회에 양질의 경찰 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이에 지역 사회의 요구에 부응하기 위해 시민 여러분의 의견을 필요로 합니다. 산타 클라라 경찰청은 시민 여러분께 서비스를 개선할 수 있는 방안을 제안해 주시길 당부드립니다. 경관들중 직무를 훌륭하게 수행한 모범 경관을 칭찬하여 주시고 경찰의 업무나 행동, 정책 또는 절차에 관해 의심스런 점이 있으시다면 적극 문의와 민원을 제기하여 주시기 바랍니다.

경찰 서비스에 대한 여러분의 건설적인 의견은 높은 수준의 대민 서비스를 계속 유지하고 지역 사회와 건전한 관계를 증진시키는 데 도움이 됩니다.

경찰청장

Michael J. Sellers 드림

시민의 문의 및 민원 처리

시민의 문의(Citizen's Inquiry)란 무엇인가요?

시민의 문의란 정식적인 조사를 필요로 하지 않는 얽려되는 사안과 관련하여 시민과 접촉하는 것을 말합니다. 이러한 과정에서 시민 여러분이 만족할 수 있도록 토론, 설명 또는 해명을 통해 비공식적인 수준에서 문제를 해결하고자 하는 것입니다. 일반적으로 시민의 문의는 근무 중인 감독관에 의해 처리됩니다. 시민의 문의 단계에서 해결되지 않은 사안은 민원으로 확대될 수 있습니다.

민원(Citizen's Complaint)이란 무엇인가요?

민원이란 다음의 사항을 포함하여 공식적으로 문서화하는 것을 말합니다:

1. 경관에 대한 불만
2. 경찰청의 정책이나 절차에 대한 불만

시민의 문의 단계에서 해결되지 않았거나 혐의의 성격상 행정상의 조사 및 범죄 수사가 필요할 수 있는 단계를 의미합니다. 모든 민원은 경찰청장에게 전달되어 검토가 시작됩니다. 경찰청장은 적합한 감독관에게 민원을 배정하여 해결하도록 조치합니다. 조사에는 일반적으로 해당 보고서, 정책 및 절차의 검토와 증거 또는 의료 기록의 조사 그리고 관련 당사자와 증인과의 인터뷰가 포함됩니다.

처리에는 얼마의 시간이 소요됩니까?

민원이 간단한 경우에는 하루밖에 걸리지 않지만, 복잡한 경우에는 조사와 검토를 하는 데 수 개월이 걸릴 수 있습니다. 매 30일 마다 조사의 진행 상황을 통보해 드립니다.

조사가 끝나고 나면 어떤 조치가 내려지나요?

경찰청장이 모든 민원을 검토합니다. 경찰청장은 직원이 경찰청 정책이나 절차를 위반했다고 결정을 내리면 적절한 시정 조치를 내립니다. 경찰청장은 민원을 검토하며 관련 정책, 절차 및 교육을 개선하기 위한 방안을 강구합니다.

검토의 목적은 철저하고 객관적인 조사가 이루어지도록 하는 데 있습니다.

조사가 끝나면 그 결과를 서면으로 통보하게 됩니다. 인사 조치에 관한 구체적인 내용을 발표하는 것은 주법에 의해 금지됩니다.

결과의 통지

경찰청장의 검토를 마친 결과는 다음 유형으로 서면 통보하게 됩니다:

직원에 대한 민원 처리 결과:

1. *인정*-민원에서 제기된 혐의가 입증됨.
2. *기각*-조사가 혐의의 진위 여부를 입증하지 못함.
3. *근거 없음*-조사를 통해 혐의 행위가 발생하지 않았음이 밝혀짐.
4. *무혐의*-조사를 통해 혐의 행위는 발생하였지만 정황상 정당하고 적법하며 적절했음이 밝혀짐.
5. *판정 불가*-조사를 수행하기 위해 필요한 정보가 불충분함.

정책/절차에 대한 민원 처리 결과:

경찰 정책/

절차에 관한 민원에 대해서 경찰청장은 관련 정책 또는 절차를 다음과 같이 판단합니다:

1. 명시되어 있는대로 적합
2. 또는 개정의 필요성이 있음

정책/절차에 관한 민원의 인정 사항은 경찰청에는 적용되지만 관련 경찰관에는 적용되지 않습니다.

산타 클라라 경찰청 소개

산타 클라라 경찰청은 약 140명의 모범적 경찰관과 25명의 예비 경찰관 그리고 65명의 민간인 직원으로 구성되어 있습니다. 경찰청은 매일 118,830명의 주민 및 64,000명을 고용하고 있는 기업들을 위해 전문적이고 능률적인 경찰 서비스를 제공하고 있습니다.

산타 클라라 경찰청의 경관들은 해마다 평균 64,600건의 시민 요청 전화를 받고 출동하였으며, 출동하는데 걸리는 시간은 평균 4분이었습니다. 경찰이 출동한 결과 14,000건이 넘는 보고서가 작성되었고 체포수는 4,500건이 넘었습니다.

매일 순찰 업무 이외에도 산타 클라라 경찰청은 수사 부서, 교통 담당 부서, 특수기동대, 인질협상팀, 특수범죄팀, 서비스 부서, 통신 센터 및 대규모의 민간 전문 지원 인력을 운영하고 있습니다.

산타 클라라 경찰청 전직원의 노력을 통해서 산타 클라라 시는 전국에서 규모가 비슷한 도시 가운데 가장 범죄율이 낮은 도시 중 하나가 되었습니다.

산타 클라라 경찰청 경관들은 직무 수행과정에서 다양한 상황에 접한 여러 계층의 시민들과 만나 고충을 해소시키는데 노력하고 있습니다.

시민 추천, 문의 또는 민원 제기 방법

다음의 방법 중 하나를 이용해 추천, 문의 또는 민원을 제기하실 수 있습니다:

- 추천 및 민원 내용을 작성해 다음 주소로 보내주세요:

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

- 경찰청 직접 방문하셔도 됩니다.
- 문의 전화: (408) 615-4700
- 이메일: police@santaclaraca.gov

모범 업무 수행 추천

경관들의 탁월한 업무 수행 등 모범 행위를 시민들이 인정하는 것은 경관들의 업무 피드백 과정에서 중요한 요소입니다. 시민 여러분의 칭찬의 말이나 글은 경관들의 ভাল 일에 대해서 감사하는 마음을 갖고 있다는 것을 보여줄 수 있는 가장 좋은 방법 중 하나일 것입니다.

경찰청장은 시민들로부터 받은 칭찬의 글을 해당 직원에게 전달하고 인사에도 적용됩니다. 여러분이 보내주신 추천 및 칭찬의 글은 경찰청 게시판에 게재되어 모든 경관들이 읽을 수 있게 됩니다. 경관들은 자신들이 하는 모든 업무에 대해 시민들에게 감사하는 마음에 앞서 자신들의 뛰어난 업무 수행을 시민들에게 인정받는다라는 점은 언제나 생산적 효과를 발휘하게 됩니다. 시민 여러분의 긍정적인 의견은 경관들이 본연의 임무를 훌륭하게 수행하고 있다는 점을 인식하게 해 줄 것입니다.

सैंटा क्लारा
पुलिस विभाग

प्रशस्तियां, पूछताछ या शिकायतें
करने हेतु नागरिक मार्गदर्शन

सैंटा क्लारा पुलिस विभाग समुदाय के लिए उच्च गुणवत्ता वाली पुलिस सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध है। समुदाय की जरूरतों के प्रति संवेदनशील होने के लिए नागरिकों की हिस्सेदारी अनिवार्य होती है।

सैंटा क्लारा पुलिस विभाग अपनी सेवाओं में सुधार करने के उपायों पर जनता से सुझावों को प्रोत्साहित करता है। हम उन पुलिसकर्मियों के लिए सिफारिशों का स्वागत करते हैं जो अपना कर्तव्य असाधारण रूप से निभाते हैं और संदेहास्पद प्रदर्शन, कार्यवाही, नीतियों और पद्धतियों के बारे में पूछताछ और शिकायतों को प्रोत्साहित करते हैं।

हमारी सेवा के बारे में आपकी रचनात्मक टिप्पणियां हमें अपनी उच्चस्तरीय सेवा कायम रखने और समुदाय के साथ अच्छे संबंध बनाने में सहायता करेंगी।

माइकल जे. सेलर्स

पुलिस प्रमुख

नागरिक पूछताछ और शिकायत प्रक्रिया

नागरिक पूछताछ क्या है?

नागरिक पूछताछ किसी ऐसे मामले के संदर्भ में किया जाने वाला नागरिक से संपर्क होता है जिसके लिए औपचारिक जाँच की आवश्यकता नहीं होती है। नागरिक जांच प्रक्रिया चर्चा, व्याख्या या स्पष्टीकरण द्वारा नागरिक की संतुष्टि के लिए अनौपचारिक स्तर पर मामले के निपटारे का प्रयास करती है। नागरिक पूछताछ का प्रबंध आम तौर पर ड्यूटी पर्यवेक्षक द्वारा किया जाता है। वह नागरिक पूछताछ जिसका निपटारा नहीं होता नागरिक शिकायत बन जाती है।

नागरिक शिकायत क्या है?

नागरिक शिकायत वह औपचारिक दस्तावेज है जिसमें निम्न शामिल होता है:

1. लोगों के खिलाफ कोई शिकायत
2. विभाग की नीति या प्रक्रिया के खिलाफ कोई शिकायत

जिसका निपटारा नागरिक पूछताछ स्तर पर नहीं हुआ हो या आरोप की प्रकृति के कारण जिसकी प्रशासनिक और/ या आपराधिक जाँच की आवश्यकता हो।

नागरिकों की सभी शिकायतें समीक्षा के लिए प्रमुख के पास भेजी जाती हैं। प्रमुख तब उस शिकायत पर आगे की कार्यवाही करने हेतु उपयुक्त पर्यवेक्षक नियुक्त करेगा। जाँच में आमतौर पर उपयुक्त रिपोर्ट, नीतियां और प्रक्रियाएं, किसी सबूत या चिकित्सा अभिलेखों की जाँच और संबंधित पक्षों और गवाहों के साथ साक्षात्कार शामिल किये जायेंगे।

इसमें कितना समय लगेगा?

एक साधारण शिकायत का निपटारा एक दिन में किया जा सकता है, जबकि एक पेचीदा शिकायत की जाँच और समीक्षा के लिए कई माह का समय लग सकता है। आपको जांच की प्रगति पर हर 30 दिन के बाद अधिसूचित किया जाएगा।

जाँच के अंत में क्या होगा?

पुलिस प्रमुख प्रत्येक शिकायत की समीक्षा करता है। यदि प्रमुख तय करता है कि एक कर्मचारी ने विभाग की नीति या पद्धति का उल्लंघन किया है तो उचित सुधारात्मक कार्यवाई की जाएगी। प्रमुख की समीक्षा में नीतियों, पद्धतियों और प्रशिक्षण में सुधार के तरीकों को भी शामिल किया जायेगा।

यह समीक्षा इस बात को सुनिश्चित करने के लिए है कि जाँच पूर्ण रूप से और निष्पक्ष की गई थी।

जाँच के अंत में, आपको प्रमुख के निष्कर्षों की लिखित सूचना प्राप्त होगी। राज्य का कानून संबंधित कर्मों पर की गई कार्यवाई पर विशेष जानकारी देने से हमें प्रतिबंधित करता है।

निष्कर्ष की अधिसूचना

आपको निम्न स्वरूप में प्रमुख के निष्कर्ष की लिखित अधिसूचना प्राप्त होगी:

कार्मिक शिकायत निष्कर्ष:

1. कायम- शिकायत में लगाया गया आरोप सिद्ध हो चुका था।
2. कायम नहीं- जाँच आरोप सिद्ध करने या नहीं सिद्ध करने में विफल रही।
3. निराधार- जाँच दिखाती है कि कथित कार्य नहीं हुआ।
4. बरी- जाँच दिखाती है कि कथित कार्य हुआ था, लेकिन उन परिस्थितियों के तहत न्यायसंगत, वैध और सही था।
5. कोई निष्कर्ष नहीं- जाँच करने के लिए अपर्याप्त जानकारी उपलब्ध।

नीति/ प्रक्रियात्मक निष्कर्ष:

विभागीय नीति/ पद्धतियों के विरुद्ध शिकायतों में

प्रमुख यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि नीति या पद्धति या तो:

1. लिखित रूप में उचित है या
2. उसमें संशोधन की जरूरत है

नीति/ पद्धतियों के विरुद्ध शिकायतें विभाग के विरुद्ध कायम रखी जायेंगी, शामिल अधिकारियों के विरुद्ध नहीं।

सैंटा क्लारा पुलिस विभाग के बारे में

सैंटा क्लारा पुलिस विभाग में लगभग 140 शपथ प्राप्त पुलिस अधिकारी, 25 आरक्षित पुलिस अधिकारी, और 65 असैनिक कर्मचारी शामिल हैं। प्रत्येक दिन विभाग 118,830 की आवासीय आवादी और रोज़गार से संबंधित अतिरिक्त 64,000 को पेशेवर पुलिस सेवा प्रदान करता है।

औसतन, सैंटा क्लारा पुलिस विभाग ने एक वर्ष में 4 मिनट की औसतन प्रतिक्रिया समय के साथ 64,600 बार सेवा प्रदान की। सेवा के लिए बुलाये जाने पर 14,000 से ऊपर पुलिस रिपोर्ट दर्ज की गईं और 4,500 से अधिक गिरफ्तारियां की गईं।

दैनिक गश्ती के संचालन के अलावा, सैंटा क्लारा पुलिस विभाग जासूस विभाग, ट्रैफिक यूनिट, विशेष प्रतिक्रिया दल, वंध्यक वार्ताकार दल, विशेष अपराध करवाई दल, सेवा विभाग, संचार केंद्र, और नागरिकों को पेशेवर सहायता प्रदान करने के लिए बड़े स्टाफ का संचालन करता है।

सैंटा क्लारा पुलिस विभाग के सभी कर्मचारियों के प्रयासों का परिणाम है कि सैंटा क्लारा शहर में देश के सभी समान जनसंख्या वाले शहरों की तुलना में कम अपराध होते हैं।

अपने कर्तव्यों का पालन करते समय, सैंटा क्लारा पुलिसकर्मी सभी स्तरों पर और हर प्रकार की परिस्थितियों में जनता से बातचीत करते रहते हैं।

नागरिक प्रशस्ति, पूछताछ या शिकायत कैसे करें

पूछताछ, शिकायत या प्रशस्ति किसी भी निम्नलिखित विधियों द्वारा की जा सकती है:

- नीचे डाक भरें और निम्न पते पर भेजें:

सेंटा क्लारा पुलिस विभाग
पुलिस प्रमुख कार्यालय
601 अल कैमिनो रियल
सेंटा क्लारा, कैलीफोर्निया 95050

- व्यक्तिगत रूप से पुलिस विभाग में
- (408) 615-4700 पर फोन द्वारा
- ई-मेल करें: police@santaclearaca.gov

असाधारण प्रदर्शन की सराहना करने के लिए

असाधारण प्रदर्शन का सम्मान भी नागरिक प्रतिपुष्टि प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण हिस्सा होता है। मौखिक या लिखित प्रशस्तियां, किसी व्यक्ति द्वारा किये गए अच्छे कार्य की सराहना करने का एक बेहतर तरीका होती हैं।

पुलिस प्रमुख को प्राप्त प्रशस्तियां उस कर्मचारी के पास भेज दी जाती हैं और उसकी एक प्रतिलिपि उसकी व्यक्तिगत फाइल में जोड़ दी जाती है। आपकी प्रशंसा विभाग के बुलेटिन बोर्ड पर भी दिखाई जायेगी ताकि सभी कर्मचारी उसे पढ़ सकें। हालांकि हमारे कर्मचारी यह अपेक्षा कतई नहीं करते हैं कि उनके सभी कार्यों के लिए आप उनका धन्यवाद करें, असाधारण सेवा का सम्मान हमेशा रचनात्मक होता है। सकारात्मक प्रतिपुष्टि से हमें पता चलता है कि हम बढ़िया कार्य कर रहे हैं या नहीं।

शिकायत या प्रशंसा दर्ज करने के लिए:

कृपया इस फॉर्म को भरें, डाकटिकट लगाएं और डाक द्वारा भेज दें

नाम

पता:

दूरभाष (दिन)

(शाम)

(सेल)

(ई-मेल)

घटना: दिनांक/ समय

घटना का मामला #

घटना का स्थान

शामिल कर्मचारी (यदि मालूम हो):

गवाह:

निम्नलिखित घटना हुई:

Departamento de Policia
De
SANTA CLARA

**La Guía del Ciudadanos para hacer
Recomendaciones, Preguntas o Quejas**

El Departamento de Policia de la Ciudad de Santa Clara se compromete de proveer el mas alto servicio policiaco a la comunidad. En el orden de responsabilidad que la Comunidad necesita, es necesario que tengamos la ayuda de los ciudadanos

El Departamento de Policia de la Ciudad de Santa Clara fomenta recomendaciones a Los ciudadanos en el modo de mejorar nuestros servicios. Nosotros aceptamos recomendaciones para el personal que ejecuta sus obligaciones en modo excepcionalmente bien y tambien que se hagan preguntas y demandas sobre dudosas acciones, curso de accion y procedimiento politico.

Sus comentarios constructivos sobre nuestros servicios nos ayudaran mantener nuestro alto nivel de servicio y alentar una relacion segura con la Comunidad.

Michael J. Sellers
Jefe de Policia

Las Preguntas de los Ciudadanos y El Proceso de Acusaciones

Que es una Pregunta del Ciudadano?

Una pregunta de cualquier Ciudadano en referencia a cualquier asunto concerniente que no requiere una investigacion formal. El proceso de la pregunta del Ciudadano para resolver que se haga en un nivel informal, con la satisfacion del Ciudadano, por medio de discutir, explicacion y aclaracion. La pregunta del Ciudadano es generalmente atendido por un Supervisor en turno. Una pregunta del Ciudadano que no es resuelta puede hacerse una demanda por el Ciudadano.

Que es una Demanda hecha por un Ciudadano?

Una Demanda hecha por un Ciudadano es una forma de documentacion .

1. Una Demanda contra Personal del Departamento.
2. Una Demanda contra un Curso de Accion o Procedimiento contra el Departamento

El cual no fue resuelto a la pregunta del Ciudadano apropiadamente o porque el asunto de la disculpa pueda necesitar una Investigacion criminal y/o Administrativa.

Todas las Demandas de Los Ciudadanos son tranferidos al Jefe de Policia para su revision. El Jefe de Policia designara la Demanda al Supervisor en turno para su seguimiento. La investigacion por lo general incluye la revision de todos los reportes necesarios. Curso de accion y Procedimiento del Dpartamento, examinacion de cualquier evidencé o archivos medicos y entrevistas con las personas envueltas en la querella y con los testigos.

Que tanto tiempo se lleva?

Una simple demanda posiblemente se puede llevar un dia para completarse, mientras una demanda compleja se tome varios meses para investigarse y revisar. Usted sera notificado cada 30 dias en el progreso de la investigacion.

Que se puede esperar al final de la Investigacion?

El Jefe de Policia revisa todos las Demandas. Si el Jefe de Policia determina que el empleado a violado un Curso de accion del Departamento o algun procedimiento apropiado, se tomara una accion correctiva apropiada. El Jefe de Policia al revisar tambien incluye para mirar el modo de mejorar programas, procedimientos y entrenamientos.

Esta revision es para asegurar que la investigacion fue llevada a cabo satisfactoriamente y sin complicaciones.

Al final de la investigacion, usted o ustedes recibiran una notificacion de lo que fue encontrado por el Jefe de Policia. Las Leyes del Estado nos prohiben a nosotros a dejar saber detalles especificos que conciernen por las acciones del personal.

Notificacion de los Resultados

Se notificara por escrito lo que encontro el Jefe de Policia en la siguiente forma.:

Lo que se encontro por las Quejas del Personal:

1. Probar - La queja hecha en la alegacion fue aprobada.
2. No Aprobada - La Investigacion de la Queja no fue aprobada o desaprobada para una disculpa.
3. Infundada - La investigacion senalo que los actos por lo que se acusan nunca ocurrieron.
4. Exonerados - La investigacion senalo que los actos si ocurrieron, pero fueron justificados, bajo la ley y bajo las propias circunstancias.
5. No se encontro - La informacion que se encontro fue insuficiente para conducir una investigacion.

Como encontrar Procedimientos y Cursos de accion

En Quejas contra Procedimiento y Cursos de accion, El Jefe de Policia puede encontrar que Los Procedimientos y Curso de accion pueden ser:

1. Apropiadamente Como se Escribieron o
2. Se necesita una rebicion completa.

Cualquier Queja que es hecha contra Procedimientos y Cursos de Accion es mantenida Contra El Departamento y no en contra Los oficiales que fueron acusados.

Todo sobre El Departamento de Policia de la Ciudad de Santa Clara

El Departamento de Policia de la Ciudad de Santa Clara esta compuesto de aproximadamente por 140 Oficiales de Policia Juramentados, 25 Oficiales de Policia de Reserva y 65 Empleados Civiles. El Departamento de Policia cada dia ofrece servicio profesional Policiaco a la poblacion de 118,830 y a negocios que emplean adicionalmente aproximadamente 64,000.

En promedio el Personal del Departamento de Policia de la Ciudad de Santa Clara responde a mas de 64,000 llamadas de servicio al ano, con un promedio de aproximadamente de 4 minutos par responder. Las llamadas de Servicio resultan en 14,000 en reportes de Policia y mas de 4,500 arrestos que son hechos.

Y aparte de las Operaciones del Departamento de patrullas Departamento de Motocicletas, opera tambien la Division de Detectives, Unidad de Trafico, Grupo de Repuesta Especial, Unidad de Negociadores de Rehenes, Grupo de Accion especilizado en Crimenes, division de Servicios, Centro de Comunicaciones y un Grupo numeroso de Empleados Profesionales para el soporte Tecnico

Es por el esfuerzo del los Empleados del Departamento de Policia de la Ciudad de Santa Clara que sea una de las razones por el cual se compara con una ciudad del Mismo tamano en un bajo indice de criminalidad de la Nacion.

Una Pregunta, una Queja o una Recomendacion se puede hacer por cualquiera de los siguientes metodos:

- Llame toda la forma adjunta y Mandela por correo a la siguiente direccion:

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

- En persona al Departamento de Policia
- Por telefono al (408) 615-4700
- Correo Electronico: police@santaclaraca.gov

Elogiando Rendimiento Excepcional

El Reconocimiento por un trabajo desempenado de modo superior es tambien muy valorada por la ayuda del Ciudadano en el proceso de Recomendaciones, sea verbal o escrito, es una de la mejor manera que se puede dejar saber alguna persona que usted puede apreciar el buen trabajo que hizo.

Las Recomendaciones que son recibidas por El Jefe de Policia son entregadas al Empleado y una copia es puesta en su Archivo personal. El Reconocimiento es tambien puesto en el tablero del Departamento para que pueda ser leido por todo los Empleados. A un cuando nuestros empleados no esperan que sean agradecidos por todo lo que hacen, el reconocimiento de un servicio exepcional es siempre muy constructivo. La ayuda de los Ciudadanos que nos dan es preciada y nos dejan saber que nosotros estamos haciendo un trabajo de primer calidad.

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@santacruz.ca.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.

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

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：