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, कार्यवाई, 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 कार्यवाई 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 कर्मी पर की गई कार्यवाई पर विशेष जानकारियां 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 अधिकारीयों 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 आबादी 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, बंधक 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:

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

- व्यक्तिगत रूप से पुलिस विभाग में

- (408) 615-4700 पर फोन द्वारा

- ई-मेल करें: police@santaclaraca.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 फ़ाइल 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: