

HỌ TÊN: _____ ĐỊA CHỈ: _____
SỐ Đ. THOẠI: _____ Đ. THOẠI THAY THẾ: _____ EMAIL: _____
VỤ VIỆC #: _____ NGÀY/THỜI GIAN VỤ VIỆC: _____ ĐỊA ĐIỂM VỤ VIỆC: _____

NHÂN VIÊN LIÊN QUAN: _____ NHẬN CHỨNG: _____

MÔ TẢ SỰ VIỆC: _

Khen Ngợi hoặc Phàn Nàn có thể được thực hiện bằng những hình thức sau:

- ## Khen Ngợi Thành Tích Xuất Sắc

Công nhận thành tích xuất sắc là một yếu tố quý giá trong ý kiến phản hồi của cộng đồng. Những lời khen ngợi, cho dù bằng lời nói hay văn bản, là một trong những cách tốt nhất mà quý vị có thể cho chúng tôi biết rằng quý vị trân trọng công việc chúng tôi đã hoàn thành tốt.

Khi nhận được những lời khen ngợi, Giám đốc sẽ chuyển lời khen đến cho nhân viên được khen và lưu một văn bản khen ngợi vào hồ sơ nhân sự của họ. Lời khen này còn được dán lên bảng tin của Sở để tất cả mọi nhân viên đọc. Mặc dù nhân viên của chúng tôi không trông đợi được cảm ơn vì tất cả những gì họ làm, nhưng chúng tôi luôn chào đón việc công nhận thành tích phục vụ xuất sắc của nhân viên.

The badge is a shield-shaped emblem. At the top, the word "SUNNYVALE" is written in a large, bold, sans-serif font. Below this, a banner contains the words "POLICE PUBLIC SAFETY FIRE". In the center is a yellow seven-pointed star with a black circle in the middle, from which yellow rays emanate. At the bottom, another banner contains the word "CALIFORNIA".

Sở An Toàn Công Cộng Sunnyvale (DPS) cam kết cung cấp các dịch vụ cảnh sát, cứu hỏa và EMS chất lượng cao cho các công dân sinh sống, làm việc, và vui chơi tại Sunnyvale. Liên tục nỗ lực để duy trì sự tin cậy và hài lòng của cộng đồng là ưu tiên hàng đầu của việc cung cấp các dịch vụ an toàn công cộng hiệu quả. Để đáp ứng kịp thời các nhu cầu của cộng đồng, chúng tôi cần ý kiến đóng góp của công dân.

DPS khuyến khích những đề xuất của công chúng về cách nâng cao chất lượng dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi chào đón những khen ngợi dành cho những người thực hiện xuất sắc công việc của họ và khuyến khích những ý kiến phản nản về cách thực hiện công việc, những hành động hoặc quy trình.

Những ý kiến mang tính xây dựng của quý vị giúp chúng tôi duy trì các dịch vụ chất lượng cao và nuôi dưỡng mối quan hệ lành mạnh với cộng đồng.

Phan S. Ngo
Cảnh sát trưởng

QUY TRÌNH PHÀN NÀN

Phản Nàn Là Gì?

Phản nàn là bất kỳ sự thể hiện không hài lòng chính thức nào trong đó người phản nàn muốn Sở có hành động tiếp theo. Phản nàn có thể bao gồm, nhưng không giới hạn với, sự không hài lòng về:

- Bất kỳ chính sách hay quy trình nào của DPS
- Bất kỳ hành động nào của nhân viên Sở hoặc hậu quả của hành động đó
- Tư cách đạo đức của nhân viên

Mặc dù bất kỳ ai cũng có thể phản nàn, nhưng chỉ Giám Đốc An Toàn Công Cộng (gọi tắt là Giám Đốc) quyết định vụ việc có đáng điều tra không và điều tra như thế nào. Điều tra thường bao gồm xem xét tất cả những báo cáo, chính sách và quy trình liên quan, kiểm tra chứng cứ hoặc hồ sơ y tế và phỏng vấn tất cả các bên và nhân chứng.

Sẽ Mất Bao lâu?

Một phản nàn đơn giản chỉ mất một ngày, nếu 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 Khi Kết Thúc Điều Tra?

Giám đốc xem xét tất cả các cuộc điều tra. Nếu xác định nhân viên vi phạm chính sách hay quy trình của Sở, thì sẽ áp dụng biện pháp khắc phục thích hợp. Giám đốc sẽ xem xét cả giải pháp cải tiến các chính sách, quy trình và huấn luyện. Việc điều tra phản nàn và kết quả điều tra cũng được Giám Đốc Thành Phố xem xét để đảm bảo cuộc điều tra được tiến hành kỹ lưỡng và khách quan.

Thông Báo Phán Quyết

Kết thúc cuộc điều tra, Giám đốc sẽ gửi thư bảo đảm thông báo phán quyết của mình. Pháp Luật Tiểu Bang cấm chúng tôi thông báo chi tiết cụ thể hành vi của đương sự.

Các phán quyết về phản nàn với nhân viên:

Vô Căn Cứ: (Các) hành vi bị cáo buộc trong phản nàn không xảy ra hoặc nhân viên của Sở có tên trong cáo buộc không liên quan đến (các) hành vi cáo buộc.

Miễn Trách Nhiệm: (Các) hành vi bị cáo buộc trong phản nàn đã xảy ra. Tuy nhiên, điều tra cho thấy các hành vi đó là công bằng, hợp pháp và chính đáng.

Không Thành Lập: Kết quả điều tra xác định rằng không có đủ chứng cứ để chứng minh rõ ràng (các) hành vi bị cáo buộc đã hoặc không xảy ra.

Thành Lập: Kết quả điều tra xác định rằng có đủ chứng cứ để chứng minh rằng (các) hành vi bị cáo buộc trong phản nàn đã xảy ra.

Không Phán Quyết: Người phản nàn không cung cấp thông tin đã hứa để hoàn tất cuộc điều tra, và cũng không thể làm sáng tỏ các chi tiết cần thiết để ra phán quyết, tỏ ra không còn muốn hợp tác điều tra, hoặc nhân viên DPS đã chấm dứt làm việc tại Thành phố Sunnyvale trước khi điều tra kết thúc.

Rút Phản Nàn: Người phản nàn cáo buộc (các) hành vi trong vụ việc cho biết họ muốn rút lại phản nàn đó.

Phán quyết với phản nàn về Chính Sách/Thủ Tục:

Với những phản nàn về chính sách hoặc thủ tục của Sở, Giám đốc có thể quyết định chính sách hay thủ tục đó là:

- Thích hợp như đã ban hành
- Cần sửa đổi

Những phản nàn được chấp thuận về chính sách/thủ tục sẽ được xử lý đối với Sở, chứ không phải đối với các nhân viên liên quan.

Về Sở An Toàn Công Cộng Sunnyvale

Sở An Toàn Công Cộng Sunnyvale gồm khoảng 200 Nhân Viên An Toàn Công Cộng đã tuyên thệ. Các nhân viên này được đào tạo và làm các công việc như sĩ quan cảnh sát, cứu hỏa và nhân viên y tế cấp cứu. Hàng ngày Sở cung cấp các dịch vụ cảnh sát và cứu hỏa chuyên nghiệp cho 155.567 cư dân và cho các doanh nghiệp với khoảng 100.000 người nữa.

Nhờ nỗ lực của mọi nhân viên Sở An Toàn Công Cộng mà Thành Phố Sunnyvale hiện có tỷ lệ tội phạm thấp nhất trong nước so với các thành phố có cùng quy mô.

Trung bình một năm, Sở trả lời hơn 98.000 cuộc gọi yêu cầu dịch vụ. Những cuộc gọi này bao gồm cả những tình huống yêu cầu cảnh sát, cứu hỏa, và yêu cầu trợ giúp cấp cứu y tế. Hàng năm các sự cố yêu cầu cảnh sát và cứu hỏa tạo ra hơn 24.900 báo cáo. Các hoạt động của lực lượng hành pháp dẫn đến hơn 2.500 vụ bắt giữ và tổng đạt hơn 20.000 trát đòi hầu tòa.

Bên cạnh Lực Lượng Cứu Hỏa và Cảnh Sát tại Hiện Trường hàng ngày, Sở còn quản lý Ủy Ban Điều Tra, Đơn Vị Kiểm Soát Giao Thông, Lực Lượng SWAT, Hội Đồng Dịch Vụ Cộng Đồng, Hội Đồng Dịch Vụ Cứu Hỏa và Môi Trường, Phòng Bưu Tín/Viễn Thông và một lượng lớn nhân viên dân sự hỗ trợ các hoạt động nghề nghiệp.

Trong quá trình thực thi công vụ, các nhân viên Sở An Toàn Công Cộng tiếp xúc với cộng đồng ở mọi cấp độ và trong nhiều tình huống khác nhau.

Chúng tôi vui mừng báo cáo rằng trong một năm điển hình, chỉ có chưa đến 20 trường hợp công dân khiếu nại.

DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY
OFFICE OF THE CHIEF
P.O. BOX 3707
SUNNYVALE CA. 94088-3707