

您的警察队伍将支持遵纪守法的市民并毫不留情地追捕罪犯，以保证您和您的居住区不受伤害。

我们将：

- 永远以尊敬的态度公平地对待您，确保您能够在合理和适合于您的时间顺利获得我们的服务。

给您提供相关信息，使您了解谁是您所居住地的警察分队，他们的基地在哪里，如何与他们联系，已及如何与他们打交道。

- 保证您所居住地的警察分队和其他巡逻警员能被看到并在您告诉我们的您认为最有效的和做需要的时间出现在您的必经之路上。我们将保证您所居住地的警察分队不会被移开服务区事物超过必要的时间。他们将用 **80%**的时间在服务区工作，身影可见，解决您的重点问题。人员变动将降低到最低水平。

在 **24** 小时内答复每一个发给您所居住地警察分队的信息，并在必要时尽快给予详细答复。

- 力争在 10 秒钟内答复 999 电话，立即转给应急人员并告诉您大约到达时间，安全及时地到达您的地点。在市区，我们争取 15 分钟内到达，在农业区 20 分钟内到达。

及时回答所有非紧急电话。

如需要警务人员到场，及时派出巡逻人员并告诉您大约到达时间，以及：

- 如果您很脆弱或心情烦躁，力争在 60 分钟内赶到。
- 如果您打电话报告的事是我们已经与您所在地达成重要事项协议，需要警务人员到场，我们力争在 60 分钟内赶到现场。
- 或者如果合适，我们将约定在 48 小时内在您方便的时间前去见您。
- 如果同意不需要警务人员到场，我们将给您建议，回答您的问题，并/或使您与能给您提供帮助的人取得联系。

莱斯特市、莱斯特郡和拉特兰地区

- 定期组织公众会议商议您的优先问题，至少每月一次，给您提供一个与您居住地警察分队以及该区内其他成员见面的机会。这些包括问题解答、街道概况介绍和参观流动警站。这些活动将按照当地的需要和要求来安排。
- 提供每月更新情况，如工作进度、当地犯罪情况和有关警务事项等。这包括提供发案区域地图、各类罪行信息以及对罪犯的处理情况、我们和合作单位为使您所在区域更加安全所采取的行动的详细情况，以及您居住地警察分队业绩信息。
- 如果您是犯罪受害者，我们与您商定间隔多长时间让您了解你的案件的进展情况并保持多久。您有权被告知案件进展情况，至少每月一次，并持续一段合理的时间。
- 在 24 小时内答复您对我们的服务提出的不满意。为帮助我们完全解决问题，我们会与您进行讨论，给您提供与我方人员面谈您关心的事物的机会，并与您商谈采取什么措施以及何时能解决。

Page 5

我们想为您尽我们最大力量把事情做好，但如果我们没有实现我们的保证，我们将给予解释为什么在当时情况下没有到达我们追求的以及您应得到的高标准。