

# 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 염려되는 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 만나고 충을 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](mailto: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 잘한 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.

