



## 어떤 종류의 불만 사항이 불만 해결 절차에 적합한가요?

다음과 같은 불만 사항입니다.

- 본질적으로 덜 심각
- 심각한 상해 혐의와 무관
- 덜 복잡한 문제 포함

예를 들면 다음에 관한 것일 수 있습니다.

- **무례** - 경찰관이 시민과 소통하거나 시민을 대하는 방식
- **직무 태만** - 경찰관이 완수하여야 하는 의무를 이행하지 않은 경우
- **권한 남용** - 구금, 체포, 수색, 경찰의 낮은 수준의 물리적 행사와 관련한 우려 사항

## 결과의 예

- 사과
- 해당 경찰관의 행동에 따른 영향에 대한 인정
- 관점 교환
- 해당 경찰관 교육

## OPCC가 하는 일은 무엇인가요?

우리는 책임성 있고 효과적인 해결을 보장합니다.

OPCC는 해결 절차의 공정성과 관련 당사자들에게 의미 있는 결과를 보장합니다.

우리는 모든 불만 사항을 검토하고 적절한 경우 당사자에게 불만 해결을 시도하여 해당 불만 사항을 해결하도록 권합니다.

우리는 이 절차에 도움이 되는 지역 사회 기반 지원 서비스를 받게 해드릴 수 있습니다.

OPCC는 각 해결책을 검토하여 적절하고 충분한 해결책이 되게 합니다.



### 연락처

전화: (250) 356-7458  
 팩스: (250) 356-6503  
 무료 전화: 1-877-999-8707  
 이메일: info@opcc.bc.ca



### 위치

2nd floor, 947 Fort Street  
 Victoria, British Columbia



### 우편 주소

PO Box 9895, Stn Prov Govt  
 Victoria, BC V8W 9T8

자세한 정보는 다음 웹사이트를 보세요.

[www.opcc.bc.ca](http://www.opcc.bc.ca)

해결책에 함께 도달



OFFICE OF THE  
POLICE COMPLAINT  
COMMISSIONER



## 불만 해결 절차

경찰에 대한 불만을 해결하는  
책임성 있고 효과적인 방법

무결성, 독립성, 공정성

[www.opcc.bc.ca](http://www.opcc.bc.ca)

## 불만 해결이란 무엇인가요?

이는 덜 심각한 불만을 해결하는 방법이며 참여자가 불만 처리 결과에 관여할 수 있습니다. 이 절차는 경찰에 대한 불만을 해결하는 책임성 있고 효과적인 방법입니다.



## 어떻게 이루어지나요?

불만 해결은 자발적 참여에 의하며, 불만 처리 과정 중 언제든지 이루어질 수 있습니다. 불만 제기자와 경찰관은 양측이 해결에 도달하도록 도울 촉진자(facilitator)와 협력하기로 반드시 동의하여야 합니다. 직접 만나지 않아도 참여할 수 있습니다. 어느 쪽이든 언제든지 절차 참여를 철회할 수 있습니다. 이 경우 불만 사항은 계속 조사됩니다.

절차가 성공적이면 모든 당사자가 해결책에 동의합니다. 제안된 해결책은 서면으로 작성되며, 그 해결책의 구체적인 조건(결과)이 포함되어 있습니다.



## 불만 해결 절차를 밟으면 어떤 이점이 있나요?

불만 해결 절차는 불만 제기자와 경찰관에게 유익합니다. 양측 모두 서로의 관점을 공유하고 사건을 해결할 공통 기반을 찾을 기회가 있습니다.

불만 해결은 모두에게 큰 학습 기회를 제공합니다.

기타 장점은 다음과 같습니다.

- 불만 해결에 직접적인 의견 제시
- 질문에 대한 답변 받기
- 더 신속한 불만 사항 해결
- 문화적으로 적합한 관행이나 관습 통합 가능

무료 전화 1-877-999-8707 로 문의하시거나  
[www.opcc.bc.ca](http://www.opcc.bc.ca)를 보세요

## 확실한 결과

이 절차가 우려 사항 처리에 도움이 되었다고 한 참여자가 많습니다. 다음은 그 중 몇 분의 이야기입니다.

“

“이 절차 덕분에 해당 경찰관과 경찰서에 대한 신뢰를 둘 다 회복하는 데 도움이 됐습니다.”

“

“내 말을 들어준 것 같았습니다.”

“

“가장 만족스러운 점은 경찰관이 사과하면서 더 잘 대응했어야 했다고 인정한 사실이었습니다.”

## 비밀 유지

불만 해결은 모든 의사 전달과 최종 해결책까지 비밀이 유지됩니다.

