

총 목 차

◆ 경찰의 시민·여성 친화적 서비스 제고 방안	1
◆ 청소년범죄 예방을 위한 지역중심의 종합적 연계전략과 경찰의 역할	237
◆ 도로교통법상 미필적 고의 적용범위에 관한 연구	373
◆ 경찰 인터넷 방송의 효과성 제고에 관한 연구	503
◆ 동서독 통일후 동독경찰의 민주화 과정	629

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며
치안연구소 공식견해가 아님을 밝혀둡니다.

목 차

연구 요약	13
I. 서 론	35
1. 연구의 필요성 및 목적	35
2. 연구내용 및 방법	36
가. 연구내용	36
나. 연구방법	37
II. 경찰의 시민·여성친화성 제고에 관한 이론적 고찰	38
1. 경찰개념의 변화	38
가. 대륙법계 국가의 경찰	38
나. 영미법계 국가의 경찰	39
다. 현대적 경찰개념 : 양 관점의 수렴	40
라. 우리 나라의 경찰개념	40
2. 경찰의 기능과 역할의 변화	41
가. 경찰의 기능과 역할에 대한 종래의 시각	41
나. 현대적 경찰기능론-사회적 평화 유지자(social peace keeper)	43
3. 경찰의 여성친화성 향상	44
가. 여성경찰관의 비율 및 비중 확대	44
나. 여성 대상 범죄에 대한 적극적인 대응	46
4. 지역사회 경찰활동(Community Policing)과 시민 친화성의 증대	49
가. 지역사회 경찰활동(Community Policing)의 의의	49
나. 지역사회 경찰활동(Community Policing)의 주요내용	50
5. 문제해결중심 경찰활동(Problem-Oriented Policing, 약칭 POP)	51

III. 외국의 시민·여성친화적 경찰 프로그램	53
1. 지역주민의 참여를 통한 “문제중심 경찰활동”	53
가. 영국 런던 수도경찰청	53
나. 호주 퀸즈랜드 경찰청의 SARA model	57
2. 지역사회와 함께 하는 범죄예방·퇴치 프로그램	63
가. 이웃 지키기(neighbourhood watch)	63
나. 商街 지키기(Business Watch)	65
다. 특별자원경찰(Special Constabulary)	66
라. 학교 지키기(Schools Watch)	66
마. 유흥가 지키기(Pub Watch)	67
바. 청소년 선도활동(Police Youth Center, Youth Action Groups)	67
사. 범죄퇴치 운동(Crime Stoppers)	69
아. 환경설계를 통한 범죄예방(CPTED)	71
자. 노인 돌보기(Elderly People Contact Scheme)	73
차. 정신질환자 관리체제(Mental Illness Care)	73
3. 피해자 보호 및 지원	74
가. 영국 경찰의 사례	74
나. 미국 경찰	78
다. 캐나다 경찰	80
4. 여성친화적 분위기	82
가. 친 여성 정책	82
나. 여성경찰관 단체의 활성화	84
5. 적극적, 민주적인 민원조사/처리 시스템	87
가. 영국 경찰	87
나. 미국경찰의 민원조사 처리제도	89
6. 경찰교육 패러다임의 변화	94

IV. 경찰서비스에 대한 태도조사 및 사례분석	96
1. 민원인의 경찰조직 문화 및 행정서비스에 대한 질문지 조사평가 및 문제점	96
가. 조사개요	96
나. 조사결과	99
다. 소 결	172
2. 경찰자신의 경찰조직 문화에 대한 평가 및 문제점 진단	177
가. 대 상	177
나. 내 용	177
다. 결 과	177
라. 소 결	195
V. 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고방안	199
1. 기본과제	199
가. 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고를 위한 중장기계획 수립	199
나. 경찰서민생치안활동평가시스템에 시민·여성친화적 항목포함 및 실효성 제고를 위한 인센티브 제공	200
다. 민주경찰로서 보다 거듭나기 위한 지속적인 개혁 추진	201
2. 경찰의 시민친화적 서비스 제고 방안	203
가. 경찰의 다양한 시민친화적 프로그램 개발을 통한 지역주민과의 연대강화 및 홍보강화	203
나. 지역주민의 경찰관업무 참여 확대	204
다. One-Stop 민원서비스 담당자의 권한 확대	205
라. 다양한 민원처리 시스템 운영	206
마. 경찰의 봉사활동 활성화를 통한 경찰 이미지상 제고	206
바. 친절교육 및 전문성 교육의 강화	208
사. 경찰서비스에 대한 대국민홍보기능 강화	209
아. 경찰서비스에 관한 연구 강화	209

자. 파출소내 시민친화적 환경개선 사업수행 예산 확보	209
3. 경찰의 여성친화적 서비스 제고 방안	210
가. 전국 경찰서 단위에 여성청소년계 설치 및 성폭력·가정폭력 조사권 부여	210
나. 정기적인 모집을 통한 여경인력 확대	211
다. 여경에 대한 희망보직제 도입	211
라. 경감급 이상 상위직 여경 확대를 위한 승진·임용목표제 도입	212
마. 경찰공무원 대상 성인지력 향상 교육프로그램 개발 및 정기교과과정에 포함	213
바. 여성공무원의 직업의식 고양	214
사. 직장생활과 가정생활의 양립 지원	215
 참 고 문 헌	 216
 <부 록>	 221

표 차례

<표 I-1> 영국 런던수도경찰청의 여성경찰관 비율	45
<표 I-2> 호주 퀸즈랜드 경찰청의 여성경찰관 비율	45
<표 III-1> 영국 런던수도경찰청의 주민 만족도 조사결과	57
<표 III-2> Crime Stoppers의 실적 (2001년 11월 30일 현재)	70
<표 IV-1-1> 경찰서/파출소별 응답자	97
<표 IV-1-2> 조사의 내용	98
<표 IV-2-1> 응답자의 인구사회학적 특성	100
<표 IV-2-2> 성별 응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 용무	103
<표 IV-2-3> 연령별 응답자들이 경찰서/파출소 방문한 용무	104
<표 IV-2-4> 경찰서/파출소별 민원종류	105
<표 IV-2-5> 성별 경찰서/파출소 방문자의 신분	106
<표 IV-2-6> 연령별 경찰서/파출소 방문자의 신분	107
<표 IV-2-7> 성별, 연령별 경찰서/파출소 방문 횟수	108
<표 IV-2-8> 성별 방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다	110
<표 IV-2-9> 연령별 방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다	111
<표 IV-2-10> 성별 불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다	112
<표 IV-2-11> 연령별 불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다	113
<표 IV-2-12> 성별 한 장소에서 해결되지 않는다는 느낌이 들었다	115
<표 IV-2-13> 연령별 한 장소에서 해결되지 않는다는 느낌이 들었다	115
<표 IV-2-14> 성별 서류 작성이 간편했다	116
<표 IV-2-15> 연령별 서류 작성이 간편했다	117
<표 IV-2-16> 경찰서 방문 용무별 서류작성이 간편했다	118
<표 IV-2-17> 성별 최일선 담당자 문제해결 태도	120
<표 IV-2-18> 연령별 최일선 담당자 문제해결 태도	121

<표 IV-2-19>	교육수준별 최일선 담당자 문제해결 태도	122
<표 IV-2-20>	성별, 연령별 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자	123
<표 IV-2-21>	성별 첫 접수자의 태도	125
<표 IV-2-22>	연령별 첫 접수자의 태도	126
<표 IV-2-23>	교육수준별 첫 접수자의 태도	127
<표 IV-2-24>	성별 불친절하다고 느낀 점	129
<표 IV-2-25>	성별 내 이야기를 충분히 들어주었다	131
<표 IV-2-26>	성별 궁금한 부분에 대해 충분한 설명을 들을 수 있었다	132
<표 IV-2-27>	성별 일 처리하는 태도가 공정하게 보였다	133
<표 IV-2-28>	성별 일 처리하는 태도가 책임감이 있어 보였다	134
<표 IV-2-29>	성별 일 처리하는 태도가 친절했다	135
<표 IV-2-30>	성별 전문성 있는 서비스를 받았다	136
<표 IV-2-31>	성별 서비스가 신속하게 이루어졌다	137
<표 IV-2-32>	성별, 연령별 경찰서/파출소 이용에 대한 전반적인 만족도	139
<표 IV-2-33>	교육수준별 경찰서/파출소 이용에 대한 전반적인 만족도	140
<표 IV-2-34>	성별 경찰서/파출소의 향후 서비스 개선방안	142
<표 IV-2-35>	경찰에게 필요한 교육 : 1순위	143
<표 IV-2-36>	성별 경찰에게 필요한 교육 : 1순위	144
<표 IV-2-37>	연령별 경찰에게 필요한 교육 : 1순위	145
<표 IV-2-38>	교육수준별 경찰에게 필요한 교육 : 1순위	145
<표 IV-2-39>	성별 포돌이/포순이 인지도	148
<표 IV-4-40>	성별 경찰서비스현장 인지도	149
<표 IV-2-41>	성별 방법카드투입 및 방법리콜제 인지도	150
<표 IV-2-42>	성별 집회·시위 대응 시 최루탄 안 쓰기 인지도	151
<표 IV-2-43>	성별 시민명예경찰 인지도	153
<표 IV-2-44>	성별 주민자율방범대원 인지도	154
<표 IV-2-45>	성별 여경기동수사대(여경으로 구성된 수사반) 인지도	155
<표 IV-2-46>	성별 여경기동대(여경으로 구성된 집회·시위 대응반) 인지도	157

<표 IV-2-47>	성별 3불 추방운동(불친절, 불공정, 불성실) 인지도	158
<표 IV-2-48>	성별 민주적인 경찰이 될 것이다	160
<표 IV-2-49>	연령별 민주적인 경찰이 될 것이다	161
<표 IV-2-50>	성별 청렴한 경찰이 될 것이다	162
<표 IV-2-51>	연령별 청렴한 경찰이 될 것이다	162
<표 IV-2-52>	성별 경찰의 친절도가 향상될 것이다	163
<표 IV-2-53>	연령별 경찰의 친절도가 향상될 것이다	164
<표 IV-2-54>	성별 경찰서/파출소의 분위기가 부드러워질 것이다	165
<표 IV-2-55>	연령별 경찰서/파출소의 분위기가 부드러워질 것이다	165
<표 IV-2-56>	성별 가정폭력/성폭력 피해자들이 편해질 것이다	166
<표 IV-2-57>	연령별 가정폭력/성폭력 피해자들이 편해질 것이다	167
<표 IV-2-58>	성별 경찰의 위상이 낮아질 것이다	168
<표 IV-2-59>	연령별 경찰의 위상이 낮아질 것이다	168
<표 IV-2-60>	성별 공권력의 권위가 약화될 것이다	169
<표 IV-2-61>	연령별 공권력의 권위가 약화될 것이다	169
<표 IV-2-62>	성별 경찰의 직무능력이 떨어질 것이다	170
<표 IV-2-63>	연령별 경찰의 직무능력이 떨어질 것이다	171
<표 V-1>	직급별 여경 현황	213

그림차례

<그림 III-1>	런던수도경찰청 ‘경찰활동계획’ 설정 및 시행 과정 체계도	55
<그림 III-2>	SARA 모델의 시행과정	58
<그림 III-3>	호주 퀸즈랜드 경찰청이 상가들에 나누어 주는 범죄예방 진단	65
<그림 III-4>	경찰관이 초등학교에서 안전교육을 하는 모습과 배포 책자	66
<그림 III-5>	오타와 경찰이 운영하는 청소년센터 건물	68
<그림 III-6>	성황을 이룬 오타와 경찰주관 청소년선도프로그램 모금행사 현황	68
<그림 III-7>	오타와 경찰과 청소년들간의 만남의 시간	68
<그림 III-8>	오타와 경찰의 청소년 스포츠프로그램	69
<그림 III-9>	캐나다 토론토 지역 Crime Stoppers 안내문	70
<그림 III-10>	호주 퀸즈랜드 경찰청에서 제공하는 ‘방법안전진단(safety audit)’ 안내전단	72
<그림 III-11>	호주 퀸즈랜드 경찰이 노인들을 방문할 때 배포하는 범죄예방 진단	73
<그림 III-12>	정신질환자 담당 경찰관이 대상자와 상담하는 모습	74
<그림 IV-2-1>	방문 목적	102
<그림 IV-2-2>	방문자 신분	105
<그림 IV-2-3>	방문 횟수	108
<그림 IV-2-4>	방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다	110
<그림 IV-2-5>	불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다	112
<그림 IV-2-6>	한 장소에서 해결되지 않는다는 느낌이 들었다	114
<그림 IV-2-7>	서류작성이 간편했다	116
<그림 IV-2-8>	최일선 담당자 문제해결 태도	119
<그림 IV-2-9>	방문시 첫 접수자	123
<그림 IV-2-10>	첫 접수자 태도	124
<그림 IV-2-11>	내 이야기를 충분히 들어주었다	130

<그림 IV-2-12>	궁금한 부분에 대해 충분한 설명을 들을 수 있었다	131
<그림 IV-2-13>	일처리 하는 태도가 공정하게 보였다	132
<그림 IV-2-14>	일처리 하는 태도가 책임감 있어 보였다	133
<그림 IV-2-15>	일처리 하는 태도가 친절했다	134
<그림 IV-2-16>	전문성 있는 서비스를 받았다	135
<그림 IV-2-17>	서비스가 신속하게 이루어졌다	136
<그림 IV-2-18>	전반적 이용 만족도	138
<그림 IV-2-19>	포돌이/포순이 인지도	147
<그림 IV-2-20>	경찰서비스현장 인지도	148
<그림 IV-2-21>	방법카드투입 등 방법리콜제 인지도	149
<그림 IV-2-22>	집회·시위 대응 시 최루탄 안 쓰기 인지도	151
<그림 IV-2-23>	시민명예경찰 인지도	152
<그림 IV-2-24>	주민자율방범대원 인지도	153
<그림 IV-2-25>	여경기동수사대(여경으로 구성된 수사반) 인지도	155
<그림 IV-2-26>	여경기동대(집회·시위 대응반) 인지도	156
<그림 IV-2-27>	3불 추방운동(불친절, 불공정, 불성실) 인지도	157
<그림 IV-2-28>	민주적인 경찰이 될 것이다	160
<그림 IV-2-29>	청렴한 경찰이 될 것이다	161
<그림 IV-2-30>	경찰의 친절도가 향상될 것이다	163
<그림 IV-2-31>	경찰서/파출소의 분위기가 부드러워질 것이다	164
<그림 IV-2-32>	가정폭력/성폭력 피해자들이 편해질 것이다	166
<그림 IV-2-33>	경찰의 위상이 낮아질 것이다	167
<그림 IV-2-34>	공권력의 권위가 약화될 것이다	169
<그림 IV-2-35>	경찰의 직무능력이 떨어질 것이다	170

연구 요약

■ 연구목적 및 방법

- 21세기의 세계화·정보화시대를 맞아 우리나라도 선진국대열에 들어가기 위해서는 무엇보다 경찰 또한 과거 국민들의 부정적인 시각을 해소하고 국민을 위해 최선을 다해 봉사하는 시민·여성친화성 경찰이 되어야 한다. 본 연구는 경찰의 시민·여성친화성 제고방안을 마련하는데 그 기본목적이 있다. 이러한 목적을 위하여 ① 경찰의 시민·여성친화성에 관한 이론적 고찰, ② 외국 경찰의 시민·여성친화성 제고 정책, ③ 경찰서비스에 대한 민원인 만족도 설문지 조사 및 경찰관 대상 심층조사, ④ 경찰의 시민친화성·여성친화성 제고 방안을 제시하였다.

■ 경찰의 시민·여성친화성 제고에 관한 이론적 고찰

○ 경찰의 개념과 기능 및 역할의 변화

- 1) 세계 어느 국가에서나 경찰은 시민사회의 지지와 신뢰 확보 및 복잡·다양·광역·국제·첨단화하는 범죄와 반사회적 활동에 대한 효과적 대응능력 확보, 최소비용으로 최대효과를 거두는 경제성 확보가 공통된 숙제로 대두되고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 세계 각국에서는 경찰의 시민친화성을 높이고 봉사기능을 확대하며 전문성 및 자질을 향상하고 엄정한 규율과 정치적 중립성 및 민주적인 통제장치를 통해 공정성을 확보하기 위한 노력을 경주하고 있다. 이와 아울러, 종래 힘과 권위, 무력 사용 등 전문성 대신 집단적 위력을 강조하던 “범죄와 싸우는 전사(crime fighter)”, “응급조치자(emergency operator)”, “사회적 집행자(social enforcer)”로서의 경찰개념을 대체하여, 현대 선진사회에서는 경찰을 점차 “사회적 평화 유지자(social peace keeper)”로 인식하고 있다.

- 2) 이러한 시각은 가장 폭넓고 적극적인 경찰기능을 상정하고 있는데, 경찰은 범죄와 무질서를 억지하고 시민들이 느끼는 범죄와 무질서에 대한 공포를 없애줄 뿐만 아니라 사회적 신뢰와 협력을 조성하는 사회복지적, 사회간접자본적인 역할을 수행한다고 본다. 그러므로, 경찰의 기능으로 적극적인(proactive) 문제해결자(problem-solver)로서의 평화적 성격을 강조하여 “힘(물리력과 무력)”은 다른 수단이 고갈되었을 때에만 오로지 필요 최소한도로 쓰이는 “마지막 수단(last resort)”으로 간주한다. 기존의 법집행 업무뿐만 아니라 미아 찾아주기, 청소년 선도, 이웃간 분쟁 해결, 마을의 문제 해결 등 봉사적 기능 역시 경찰의 본질적 업무에 포함되며 그 과정에서 자연스럽게 시민친화적인 경찰문화와 분위기가 형성되어 경찰과 주민간의 동반자 관계가 이루어지며 이를 통해 경찰에 대한 시민의 지지와 신뢰 및 협력이 창출된다. 이러한 “사회 평화유지자”로서의 경찰역할론 하에서는 경찰관 개인의 전문성과 자질 향상 및 재량권 확대를 가장 중요한 과제로 삼게 된다.
- 3) 이러한 적극적이고 폭넓은 경찰기능론은 경찰이 한정된 자원으로 지나치게 많은 일을 담당해야하는 문제가 대두되기 때문에 경찰관 개개인이 고도의 전문성과 뛰어난 능력을 갖출 것이 요구된다. 우리나라도 이미 OECD에 가입하였고 대통령이 노벨평화상을 수상하는 등 선진국 대열에 진입한 상황에서 경찰이 진정한 “사회적 선진국”에 걸 맞는 선진 경찰로 나아가기 위해서는 궁극적으로 “삶의 질”을 향상시키는 ‘사회적 평화 유지자’로서의 역할을 정립하고 이에 합당한 기능을 충실히 수행할 수 있도록 경찰과 사회가 함께 노력해야 할 것이다.

○ 경찰의 여성친화성 향상

- 1) 미국에서는 전체 경찰관 중에서 여성경찰관의 비율이 약 14.3%, 영국 런던 수도경찰청 약 17%, 호주 퀸즈랜드 경찰청 약 18.5% 등 선진 각국에서는 여성경찰관의 비율을 계속 증가시켜나가고 있는데, 그 이유는 크게 두 가지 차원으로 분석될 수 있다. 첫째는, 대표적인 국가기관 중 하나로서 고용에 있어서의 성 평등이라는 시대조류에서 경찰도 예외가 아니라는 점이다. 둘째는, 앞에서 살펴보았듯이 경찰의

개념과 역할에 대한 시각이 과거의 물리력과 군사문화 중심의 패러다임으로부터 시민친화성과 커뮤니케이션 및 인간관계 중심으로 바뀌면서 여성이 더 효과적으로 수행해 낼 수 있는 경찰업무가 크게 증가하였기 때문이다.

- 2) 아울러, 각국 경찰은 가정폭력, 성폭력 등 여성상대 범죄에 대해 보다 적극적인 대응책을 강구하여 실천해 나아가고 있으며 그 과정에서 여성 피해자에 대한 바람직한 처우를 위해 여성단체들과 긴밀한 유대 및 협력관계를 유지해 나가고 있다.

○ 지역사회 경찰활동(Community Policing)과 시민친화성의 증대

- 1) 지역사회 경찰활동은 경찰이 지역사회의 평상활동에 직접 개입하고 관여함으로써 “범죄”와 “무질서”라는 두 가지 문제점에 동시에 직접적으로 대응하고자 하는 전략이다. 경찰은 지역사회에서 무장한 정복 순찰자로 범죄의 예방과 차단 효과를 거두기도 하지만, 지역사회의 크고 작은 문제에 직접 개입해서 아예 범죄의 근원이 되는 문제들을 해결하는 역할을 수행하기도 한다. 지역사회 경찰활동에 있어 경찰관은 주민들에게 범죄예방교육을 시키는 것으로부터 각종 범죄예방 주민활동을 조직하고 이끌며 정보를 수집해 범인의 검거에 이르게 하는 것까지 실로 다양한 업무를 수행한다. 또한, 어린이, 여성, 노인 등 특정인구를 상대로 한 특별활동도 전개함으로써 지역주민들의 일상생활에 중요한 영향력을 행사한다.
- 2) 새로운 시민친화적인 경찰철학이 전 세계적으로 확산됨에 따라 각 국 경찰에서는 교육과정에 육체적 훈련 대신 대화기법과 문제해결능력, 전문적인 범죄예방 기법 및 가정폭력 사건 처리와 성범죄 조치 요령 등에 대해 보다 중점을 두고 있으며 치안정책의 수립단계에서부터 범죄예방 활동에 이르는 전 경찰과정에 걸쳐 주민의 참여와 협조를 확대해 나가고 있다.

■ 외국의 시민·여성친화적 경찰 프로그램

○ 지역주민의 참여를 통한 “문제중심 경찰활동”

- 1) 영국 런던 수도경찰청에서는 민주적인 주민참여와 합리적인 의사결정 과정을 거쳐 ‘경찰활동 계획’과 ‘치안목표’가 설정되고, 과학적·구조적·유기적 관리와 경영에 의해 이 ‘계획’과 ‘목표’가 구체화되고 실행되고 있다. 아울러, 주민의사를 수렴하고 지역범죄예방활동에 대한 주민의 협조를 확보하기 위한 지역주민 경찰자문단(Police and Community Consultative Groups)을 설치, 운영하고 있는데, 이 경찰자문단은 각 지역주민대표, 지역의회의원, 지역방범위원회위원, 주민 유치장방문단(Lay Visitor Schemes), 교사, 종교인, 청년회 및 노인회 대표들로 이루어진다.
- 2) 또한, 미국과 호주, 캐나다 등 여러 지역에서 광범위하게 채택되고 있는 문제중심 경찰활동 기법인 SARA모델은 지역사회에 어떠한 문제가 있는 지를 점검(Scanning)하고, 그 결과를 분석(Analysis)하여, 이에 대한 대응책을 강구하여 시행(Response)한 후, 그 효과에 대해 평가(Assessment)하는 과정을 절차화한 실행모델로, 우리에게 시사하는 바가 크다.

○ 지역사회와 함께 하는 범죄예방·퇴치 프로그램

- 1) 영국, 미국, 호주, 캐나다 등에서 활발하게 시행되고 있는 주민자율방범기구인 “이웃 지키기(neighbourhood watch)는 이웃간의 공동체의식(community spirit)을 고취시켜 이웃 간 범죄의 대상이 될 요소를 극소화시키고 주민과 지역 내 경찰과의 유대를 강화하여 보다 안전한 지역공동체를 구축하자는 제도이다. 이웃 지키기 회원들은 범죄 혹은 의심스러운 행위들을 발견하고 조치하는 절차에 대해 교육훈련을 받게되는데, 범죄행위를 발견하게 되어 경찰에 연락하게 되면 그 내용을 지구대장에게도 통보하여 사건의 발생과 처리과정 및 결과에 대해 지구대장이 주민

들에게 알려줄 수 있도록 한다. 회원들은 아울러 이웃의 빈집을 수시로 확인하여 지켜주고 문단속 및 안전장치 등 가정안전에 대한 조언을 제공하는 역할을 수행하기도 한다.

- 2) 또한, 상점, 점포들이 경찰과 협력체제를 구축하여 ‘물건 훔치기(shoplifting)’, 소매치기, 절도, 강도 등 상가를 대상으로 하는 범죄를 예방, 차단하는 제도로 수상쩍은 사람이 있을 때 상점직원이 무선호출기(pager)를 통해 지역순찰경찰관을 호출하거나 용의자의 범죄수법과 인상착의 등의 정보를 서로 공유하는 한편, 경찰에서는 상점들에게 필요한 범죄예방 및 조치 요령 등을 알려주는 등의 활동을 하는 “상가 지키기(business watch)” 역시 효과적인 범죄예방 프로그램으로 인정받고 있다.

지역주민들이 자신들의 여가시간을 할애하여 경찰과 함께 지역 내 방범활동에 참여하는 “주민 자원 특별경찰관(special constable)” 제도 역시 영국 등지에서 큰 성과를 거두고 있다.

- 3) 학교안과 주변에서 일어나는 폭력과 갈취 등 범죄로부터 학생들과 교직원들을 보호하기 위한 경찰-학교 협력체제인 “학교 지키기(schools watch)” 역시 담당경찰관의 즉각적인 현장출동과 지속적인 감시 및 계도활동으로 큰 실효를 거두고 있다. 또한, 경찰관이 범죄예방이나 마약의 폐해, 교통안전 등에 관한 수업을 정기적으로 진행하기도 한다.

- 4) 주점(Pub)들과 경찰간의 유기적인 협조체제구축으로 주점에 출입하는 축구장난꾼(hooligan)들이나 범죄용의자들의 동태와 주점에서의 폭력, 난동, 다툼 등을 경찰에 알려 신속하고 적절한 대처가 이루어질 수 있도록 함으로써 경찰에서는 유용한 범죄정보를 얻고 유흥가에서는 수리비용이나 사고해결비용 등을 대폭 절감하고 고객들이 안심하고 찾을 수 있는 분위기를 조성함에 있어 큰 성과를 거두고 있는 “유흥가 지키기(pubs watch)” 역시 눈여겨볼 만한 프로그램이다.

- 5) 영국, 미국, 캐나다 및 호주의 경찰은 지방자치단체와 합동으로 지역 경제인들의 협찬을 받아 불우청소년 및 비행청소년들을 대상으로 하는 여름학교를 개설, 각종 운동과 취미활동, 교양강좌 등을 실시하고 교육성도가 좋은 학생들을 선발하여 휴양지로 단체캠핑을 보내주는 등 자칫 범죄의 길에 빠지기 쉬운 환경에 있는 청소년들이 자기계발을 하고 사회생활에 대한 기대를 갖는 기회를 제공한다. 또한 홀로 사는 노인 또는 양로시설에 거주하는 노인들의 안전과 평안을 지켜주고 노인대상 범죄를 예방하기 위해 영국, 미국, 호주 및 캐나다의 경찰은 이웃주민들과 함께 정기적으로 노인들의 안부를 점검하고 노인대상 범죄혐의자의 접근을 감시하는 체제(scheme)를 구축, 운영하고 있다.
- 6) 많은 선진 경찰에서 시설에 수용되지 않고 관내에 거주하고 있는 정신질환자를 담당하는 경찰관(supervising officer)을 지정, 관내 보건당국 등 관계기관들과의 합동관리체제(multi-agency approach)를 주도하게 함으로써 이들로 인한 치안요소를 사전에 예방하고 지역주민의 불안을 최소화시키고 있다.

○ 여성친화적 분위기

- 1) 여성경찰관의 필요성과 유익성을 실감한 선진 각국 경찰에서는 보다 적극적인 친여성 정책을 실시하고 있는데, 이러한 정책들은 보다 많은 우수한 여성 경찰관을 채용(recruitment)하고, 능력과 경험을 축적한 여성경찰관을 유지(retain)한다는 두 가지 목표를 가지고 있다. 특히, 종래 출산, 육아 등 여성경찰관의 특성상 이직률이 높았던 문제를 해결하기 위한 다양한 정책들이 최근에 선보이고 있음은 주목할 만하다.
- 2) 또한, 경찰 내에서 소수에 속하는 여성 경찰관들의 권익과 지위향상을 위해 노력하는 자생적인 모임과 단체들이 오래 전부터 결성되어 활동 중인데, 여성경찰 비율의 확대와 비중의 증가를 당면목표로 채택하고 있는 선진각국 경찰에서는 이러한 여성경찰단체들의 활동을 승인하고 지원해주고 있다.

■ 경찰서비스에 대한 민원인 태도조사 및 경찰대상 사례조사 분석

○ 민원인의 경찰조직 문화 및 행정서비스에 대한 조사결과

본 연구에서는 경찰민원서비스를 받은 경험이 있는 시민들이 경찰의 민원서비스에 대해 어떻게 생각하는지를 조사하여 향후 경찰서비스의 질을 높이고 시민 친화적인 것으로 만들어 나가는데 도움이 되는 기초자료로 제공하고자 설문조사를 실시하였다. 조사대상은 서울시내 경찰서 24개소와 파출소 10개소의 민원 서비스를 받아 본 성인 남녀 534명이었다. 이들 중 경찰서 민원인이 85.4%이었고, 파출소 민원인이 14.6%이었다. 이중 남자가 74.7%, 여자가 25.3%이었다. 주요 결과는 다음과 같다.

1) 민원 종류

응답자들 중 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문한 이들이 55.2%로 가장 많았으며, 형사민원은 11.3%, 수사민원은 10.7%, 방범민원은 7.1%, 경무민원은 5.4%, 기타민원은 10.3%의 순 이었다. 성별에 관계없이 모두 교통민원이 가장 많았으나 그 비율은 남자 응답자가 여자 응답자 경우보다 더 높았다. 이는 남자들이 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문하는 비율이 여성에 비해 상대적으로 더 높다는 것을 의미한다. 방범민원과 관련해서 경찰서/파출소를 방문한 경우는 남자 응답자들 보다 여자 응답자들이 더 많았다. 이는 분실 및 신고와 관련하여 경찰서/파출소를 방문한 여자 응답자들이 남자 응답자들 보다 더 많았다는 것을 의미한다.

2) 민원인 신분

24%가 피해자의 신분이었고, 20.3%는 피의자의 신분이었으며, 나머지 55.7%가 피해자도 피의자도 아닌 애로사항을 가진 이들이었다. 남녀 모두 피해자도 피의자도 아닌 신분으로 경찰서/파출소를 방문한 경우가 가장 많았고, 두 번째가 피해자

의 신분, 그 다음이 피의자의 신분이었다. 여자 응답자의 경우 피해자의 신분으로 방문한 이의 비율이 31.9%로 남자 응답자의 21.4%에 비해 상대적으로 더 많았다. 반면 피의자의 비율은 남녀간에 비슷하였다.

3) 민원제도 및 절차 만족도

전반적으로 민원처리를 위해 경찰서/파출소를 방문하였을 때 쉽게 서비스를 받을 수 있었다고 비교적 만족도가 높은 가운데, 연령이 높을수록 민원제도 및 절차에 대한 만족도가 높았다. 그러나 서류작성의 번거로움이나 한 장소에서 일 처리가 되지 않는 문제에 대해서는 부정적 응답도 적지 않았다. 불가피하게 서류작성이 필요하다더라도 서식을 단순화하여 까다로움을 피하고, 도우미 등을 배치하여 서류작성의 도움을 제공하는 것도 필요할 것으로 보인다. 또한, 이곳 저곳으로 옮겨 다닐 필요 없이 한 군데서 일 처리가 끝나도록 집중화할 필요가 있어 보인다. 특히 응답자가 피해자의 신분인 경우 한 장소에서 해결되지 않는데 대해 불만이 많았다. 경찰서/파출소를 방문한 용무별로 분석해 보면 형사민원으로 경찰서를 방문한 경우 가장 불만이 컸다(전체 평균 4.31%, 형사민원 3.97%). 아울러 경찰서/파출소를 첫 번째 방문한 응답자들보다는 두 번째로 방문한 응답자들이 민원제도 및 절차에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 이는 두 번째로 방문한 응답자들은 처음 방문하였을 때의 불확실성이 제거되었고 한번 경험했기 때문에 심리적으로 안정되어 만족도가 더 높아진 것으로 해석할 수 있다.

4) 원스톱 서비스관련 평가

원스톱 서비스를 위한 최일선 담당자의 권한이나 태도 등에 대해 응답자들이 느낀 바를 알아본 결과, 49.7%가 불만 없이 만족을 표시하였고, 28.6%가 일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 없어 보였다고 응답하였으며, 13.1%가 권한이 있는데도 시간을 끄는 것 같았다, 8.6%가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같았다고 응답하였다.

5) 접수자의 태도

응답자들이 경찰서/파출소를 방문하였을 때 처음 접수받은 사람의 태도에 대해서는 응답자의 32.8%는 매우 친절했다고 하였고, 48.9%가 친절하긴 편이었다고 하여, 80%이상이 긍정적으로 평가하였다. 많은 이들이 경찰은 무뚝뚝하고 불친절하다는 선입견을 가지고 경찰서나 파출소를 방문하다 보니 실제 서비스를 받아본 후에는 생각했던 것보다 친절하다는 평가를 하게 되는 것으로 보인다.

방법민원의 경우 가장 친절하였다고 응답하였고, 다음 경무민원, 수사민원, 교통민원의 순 이었고 형사민원의 경우 가장 불만이 많았다. 아울러, 첫 접수자가 여성경찰인 경우 첫 접수자의 태도가 가장 친절하였다고 지각하였고, 다음이 남자경찰, 민원상담관의 순 이었으며 첫 접수자가 전경/의경일 때 가장 부정적으로 느꼈던 것으로 나타났다. 불친절하다고 느낀 경우 가장 큰 이유는 심한 말투, 강압적인 말투, 권위적인 것, 무뚝뚝한 태도 등이었다.

상대적으로 불만이 높았던 교통민원이나 형사민원 처리과정에서 친절하진 태도를 갖출 필요가 있는 것으로 보인다. 첫 접수자가 여성경찰이었던 경우 친절하다는 응답이 가장 높았던 것을 고려할 때, 교통민원이나 형사민원에서 여성경찰의 활용을 확대하는 것도 생각해 볼지하다.

6) 일 처리에 대한 평가

일 처리 과정에서의 충분한 의사소통, 공정성, 책임성, 전문성, 신속성 등에 대한 만족도를 알아보니, 전문성에서만 50% 수준이었고 나머지는 60~70% 정도로 비교적 만족도가 높았다. 연령이 높을수록 더 만족하였다. 아울러, 방법민원으로 방문한 경우 일 처리에 대한 평가가 가장 높았고, 다음이 경무민원, 교통민원, 수사민원 등의 순이었다. 경찰 개개인의 전문가로서의 자질을 함양함으로써 서비스를 받는 입장에서 전문적인 서비스를 받는다는 느낌을 가지도록 할 필요가 있는 것으로 보인다. 일반인들이 경찰 서비스를 받을 때 ‘전문적’이라고 느끼도록 하는 요소에는 여러 가지가 있을 수 있다고 생각된다. 물론, 경찰의 전문성에서 수사능력이나 법 집행에

대한 지식 등이 중요하겠지만, 더 나아가서 경찰 개개인의 일을 처리하는 모습에서 효율적이고 확신 있어 보이며, 책임지는 모습을 보이는 것도 중요하다.

7) 경찰 교육

민원인들은 경찰이 받아야 할 교육으로 친절교육을 가장 강조하였다. 친절한 태도는 단순히 매너 이상의 문제로서, 상대방의 입장을 헤아릴 줄 아는 데서 시작된다. 따라서, 인간관계나 감수성 훈련과 같이 상대방의 관점을 이해하고 타인의 요구에 대한 민감성을 키워주는 교육훈련이 필요하다. 또한, 친절한 경찰에 대한 바람이 높다보니 인권교육에 대한 응답은 상대적으로 높지 않았으나 경찰 스스로도 ‘국민의 인권을 최고가치로 존중하는 인권경찰상’을 정립하겠다는 의지를 보인 만큼, 보다 체계적이고 심도 있는 인권교육 프로그램을 다양하게 개발하여 실시할 필요가 있다.

8) 경찰개혁 인지도

경찰이 추진하고 있는 정책에 대한 인지도를 살펴본 결과, 내용을 잘 안다고 응답한 비율은 48.7%~8.1%로 인지도가 높은 편은 아니었다. 인지도가 가장 높은 항목은 포돌이와 포순이였고, 그 다음이 주민자율방범대원, 집회시 최루탄 안쓰기, 시민명예경찰, 여경기동수사대, 여경기동대, 3불추방운동, 방법카드투입 및 리콜제, 경찰서비스 현장 순이었다. 시민친화적인 경찰을 위해서는 3불추방운동과 같이 경찰의 이미지 개선을 위한 정책에 대하여 널리 알리는 것도 중요하지만, 시민명예경찰이나 주민자율방범대원과 같이 주민의 자율적인 참여가 필요한 정책에 대한 인지도를 더욱 높여야 할 것이다.

9) 여성경찰 증원에 따른 기대

민원인들은 여성경찰이 증가하는 것이 경찰서비스의 친절도는 물론, 경찰조직의 민

주성과 청렴도를 높이고 경찰서/파출소 분위기를 부드럽게 할 것이며, 범죄 피해 여성이 수사를 받는데도 긍정적인 효과를 가져올 것으로 기대하였다. 일부에서는 여성경찰이 확대되는데 대해 부정적인 우려를 하는 이들이 있지만 극히 소수에 불과한 것으로 나타났다.

여성경찰이 경찰의 개혁에 일익을 담당하는 집단으로서의 임계질량(critical mass)을 이룰 수 있도록 여성경찰의 수를 보다 적극적으로 확대할 필요가 있다. 일반공무원의 경우 이미 1989년에 남녀분리모집제를 철폐하였으며, 미국에서도 여성에게 경찰직의 문호를 완전히 개방하고 있다(이금형, 2001). 경찰대학의 입학시 여성을 10%로 제한하는 현재의 제도도 개선해야 할 것이다.

또한 기존의 여성경찰 인력이 직무 배치나 승진 등에서 불이익이 없이, 더욱 다양하게 활용되어야 한다. 과거에는 여성경찰을 민원실이나 내근부서 등 일부 부서에 제한하여 배치하였으나, 최근 들어 여성을 파출소장이나 방범과장으로 임명하고, 조사계나 강력반에 배치하기도 하는 등 긍정적인 변화가 나타나고 있다. 여성경찰이 경찰조직안에서 성별 고정관념에 구애받지 않고 업무경험을 쌓고 경력을 구축할 수 있도록 되어야 할 것이다.

끝으로, 여성경찰이 일하면서 불편이 없도록 시설이나 제도를 정비하는 동시에, 남성경찰들이 여성과 동료관계를 이루어 지내는데 도움될 수 있도록 교육이나 세미나 등의 기회가 필요하다.

○ 경찰조직 문화에 대한 경찰대상 사례 조사결과

현재 서울시 경찰서, 파출소에 근무하고 있는 경찰 총 10명을 형사/조사/교통/방범/민원으로 동일하게 나누어 직접 방문·면접으로 이루어진 이 조사는 경찰이미지, 경찰개혁, 대민업무, 경찰교육, 여경, 시민친화적 경찰상 정립방안 등을 중심으로 경찰 스스로가 경찰조직에 대해 어떤 문제점을 느끼고 있는지, 그리고 그 방안으로 생각하고 있는 것이 무엇인지 여부를 알아보기 위해 실시되었다.

1) 경찰이미지

면접대상이었던 경찰들 대부분이 경찰개혁이후 경찰에 대한 이미지가 좋아졌다고 응답하고 시민들과 과거보다 친화적이 되었다고 평가하고 있다. 그 이유로 경찰개혁이 성공적이어서일 뿐 아니라, 경찰 스스로의 자성과 교육으로 이루어진 것으로 파악하고 있다. 국민들이 가진 경찰에 대한 부정적 이미지와 언론의 부정적 보도 태도 등 때문에 경찰이미지가 별로 변하지 않았다고 보는 입장도 소수 있었다. 그러나, 앞의 민원인 조사에서도 볼 수 있듯이 경찰을 만난 국민들의 경찰에 대한 이미지는 매우 좋아지고 있으며, 경찰들도 이러한 변화를 느끼고 있다는 것을 알 수 있으며, 이에 따라 경찰 스스로 더 나은 개선을 요청하고 있다.

2) 경찰개혁

경찰개혁 이후 민원인들을 위한 행정서비스 부분은 많이 좋아졌다고 생각하고 있으며, 대부분이 당연히 해야 할 일들이었다고 여기고, 실행하기에 세부적으로 여러 가지 애로사항이 있지만 열심히 수행하고 있는 것을 알 수 있다. 그러나, 경찰자신의 업무 수행을 위한 컴퓨터, 차량 등의 부분, 임금·수당 등의 보수부분, 승진·전보 등의 인사부분, 휴게실 설치·휴가 등의 직원복지후생 등, 다양한 복무부분은 거의 개선되지 못해 불만스러운 부분으로 남아 있음을 알 수 있다. 민원인들 뿐 아니라 경찰자신들을 위한 부분들이 만족스럽게 개혁되어야 실제로 시민친화적인 경찰서비스를 제공할 수 있음을 경찰들은 지적하고 있다.

3) 대민업무

경찰개혁이 주로 대민업무 개혁으로 이루어졌다고 할만큼 대표적인 대민업무부서인 시민봉사실(민원실)의 사무실 환경은 방문을 통해서도 볼 수 있듯이 매우 좋아졌다. 대민업무 수행시 민원인들의 어떤 점에서 애로사항을 느끼는가에 대해서는 대부분 경찰의 설명을 잘 듣지 않고 자기 말만 하는 사람들을 다루기 어려운 점,

공정한 업무집행에 대해서도 불만을 토로하는 점, 타부서의 업무사항이라 함부로 말할 수 없음에도 이를 불친절로 여기는 민원인들의 태도에서 애로사항을 느끼고 있음을 알 수 있다. 특히 여성민원인과 관련해서는 여성민원인이라고 특별히 힘들거나 어렵지 않으며, 여성들이 남자경찰에게 말하기 힘든 성(性)관련한 사항들은 여경들에게 주로 맡기고 있다고 응답하고 있다. 일반적으로 대민업무와 관련해서는 다른 대민업무직업과 별 차이가 없음을 알 수 있으며, 여성은 여경이 담당함으로써 여성들을 보다 친절하고 편안하게 대우하려고 하는 노력을 보이고 있다.

4) 경찰교육

교육경험에 대해서는 면접대상마다 다양한데 경력이 오래되었어도 교육경험이 별로 없는 경찰도 있고, 매년 받는 경찰들도 있었다. 이는 업무나 직급에 따라서 그러한 것인지, 성별에 따라서 그런 것인지 잘 파악되지는 않는다. 교육내용의 만족도에 대해서는 업무의 전문성을 높일 수 있는 실무교육은 대체로 만족하는 편이지만, 그외의 부분에 대해서는 불만이었다. 내부교육보다는 외부의 전문가 교육을 선호하고 있으며, 충분한 교육기간을 요구하고 있다. 시민친화적 경찰을 위해 도입해야 할 교육내용으로는 남녀평등교육, 성인지력 향상 교육 등의 구체적인 교육내용을 언급하기도 하지만, 이 보다는 업무를 충실히 수행할 수 있는 직무전문화교육과 인성교육을 주로 요구하고 있다.

5) 여 경

여성경찰의 역할에 대해서는 대부분 경찰업무에 남녀경찰관 모두 성별의 차이는 없으며, 모든 업무를 할 수 있다고 응답하고 있다. 따라서, 여경의 증대에 대해서도 호의적이었다. 그러나, 여경의 역할이 현재 여경기동대 등 이중업무를 담당하고 있는 경우가 많으며 수시로 행사에 동원되어 실제로 업무의 공백이 생겨 상관에게 부정적 이미지를 주기도 하고 이는 승진과 연결되기도 하며, 모든 업무를 할 수 있다고 하지만 모든 분야에 편입되기 어렵다는 점을 호소하고 있다. 여경의 증대

로 인해 목소리가 커지지만 이러한 문제들을 해결할 수 있으리라고 기대하고 있다. 또한, 기혼여경인 경우에는 가정에서의 성별역할분담으로 인한 여성이 담당해야 하는 자녀보육문제를 큰 애로사항으로 들고 있어, 보육문제가 직장을 가진 여성들에게 해결하기 어려운 문제임을 실감하게 하고 있다.

6) 시민친화적 경찰상 정립방안

경찰들은 친절, 공정, 청렴, 신속한 경찰이 시민친화적 경찰이며, 맡은 업무를 충실히 수행하는 경찰이 시민친화적 경찰이라고 생각하고 있다. 이러한 시민친화적 경찰상 정립을 위해서는 무엇보다도 시민들의 경찰에 대한 의식 변화뿐 아니라 경찰 스스로의 의식 변화, 경찰의 보수·승진·복리후생 등의 여건 변화, 업무수행 예산의 증가 등이 필요하다는 점을 들고 있다. 이 밖에도 성과에 따른 인센티브제도, 언론의 긍정적 보도 등도 요구하고 있다. 이러한 요구들을 전략과제로 하여 구체적인 중장기 방안들을 수립할 필요가 있다고 생각한다.

또한, 경찰업무에 대해 시민들의 참여를 이끌어내는 것에 대해서는 경찰들은 호의적이고 긍정적이라고 생각하지만, 실행이 어려운 것으로 나타났다. 그 이유로 아직은 시민들이 부정적 경찰이미지 때문에 관계하는 것을 꺼리기 때문이기도 하고, 일반 시민들도 자신의 업무로 바쁘기 때문에 경찰에 협조할 수 없기 때문으로 응답하고 있다. 이에 따라, 경찰에서는 미래를 지향하여 유치원, 초·중·고등학교 등의 어린이·학생들의 참여를 적극 유도하고 있으며, 성인들에 대해서는 시민을 위해 활동하는 시민단체의 참여를 적극적으로 유도하고 있다. 현재 시행되고 있는 이러한 방안들이 형식적인 참여에 그치지 않아야 할 것이다.

■ 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고방안

○ 기본과제

1) 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고를 위한 중장기계획 수립

경찰청은 지속적인 경찰개혁의 추진과 함께 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고를 위한 서비스 제고를 위하여 ① 경찰의 시민친화적·여성친화적 서비스에 대한 평가시스템의 도입, ② 다양한 시민친화적 경찰서비스 프로그램 개발과 경찰업무에 시민을 참여토록 하는 참여제고 방안 마련, ③ 경찰에 대한 전문교육·친절교육 기회의 확대, ④ 경찰서내 여성청소년계 확대 및 가정폭력·성폭력업무에 대한 조사권 부여, ⑤ 여경인력 확대 및 여경간부 육성 계획 등의 내용을 추가로 중장기 계획에 포함하는 것이 바람직하다.

2) 경찰서 민생치안활동 평가시스템에 시민·여성 친화적 항목 포함 및 실효성 제고를 위한 인센티브 제공

경찰청은 매년 경찰의 날(10.21)에 즈음하여 『앞서가는 경찰관서』를 선정·포상하고 있다. 평가항목으로는 ① 친절봉사 내실화, ② 청소년 보호활동, ③ 범죄예방활동, ④ 범죄검거실적, ⑤ 교통사고 사망자 감소실적, ⑥ 경찰관 자체사고 및 비위·부조리 예방지도, ⑦ 복무기강, 무기·탄약 등 장비관리, ⑧ 선행·미담 등의 언론홍보, ⑧ 주민만족도 여론조사 등이 포함되어 있으며, 평가결과 최우수관서는 대통령 표창을 받게 된다. 아울러 1998년부터 경찰청 경무기획국에서 전국경찰관서를 대상으로 민생치안활동 실적을 1년에 2번 평가하고 있는데, 앞으로 보다 시민친화적·여성친화적 평가시스템의 구축이 요구된다. 평가항목에 경찰관서의 봉사활동 정도 등과 같은 시민친화적 항목과 여성공무원 인사, 경찰내 관련위원회내 여성참여 수준 및 가정폭력·성폭력 해결 노력 등의 항목을 포함한 평가시스템을 구축하는 것이 필요하다. 아울러 평가시스템 실효성 확보를 위하여 관련 예산을 확

보하여 우수평가기관에 대하여 인센티브를 제공하고, 개인차원에서도 포상을 주는 것이 필요하다.

3) 민주경찰로서 보다 거듭나기 위한 지속적인 개혁 추진 및 사기진작책 제공

경찰은 보다 친절하고, 국민을 위하여 봉사하는 경찰이 되기 위하여 지속적인 개혁과 함께 경찰내부의 유연한 근무환경 조성을 위한 노력과 경찰의 사기진작을 위한 정책을 제공해주는 것이 필요하다. 경찰을 대상으로 심층 면접조사하여 나타난 사기진작책으로는 ① 경찰인력의 증원, ② 승진기회의 확대, ③ 봉급의 현실화, ④ 안식년제 도입, ⑤ 실적위주의 업무 개선, ⑥ 여가활용 프로그램의 활성화 등에 대한 요구사항이 있었는데, 보다 적극적인 검토가 요망된다.

○ 경찰의 시민친화적 서비스 제고 방안

1) 경찰의 다양한 시민친화적 프로그램 개발을 통한 지역주민과의 연대 강화 및 홍보강화

경찰은 경찰대학 청소년 폴리시아카데미, 중앙경찰학교 포돌이·포순이 학교, 경찰특공대 민간인 캠프, 음주단속 현장 시민참관제도 등 다양한 경찰체험 프로그램을 운영하여 ‘매력있는 직업인으로서의 경찰’과 명실상부한 ‘국민과 함께 하는 경찰’ 이미지 창출에 크게 기여하였다. 앞으로도 보다 시민친화적 프로그램을 개발하여 지역주민과 유대감을 강화하면서, 경찰과 시민이 함께 할 수 있는 다양한 프로그램을 운영하는 것이 필요하다. 아울러 본 연구결과 현재 경찰청에서 운영중인 ① 시민경찰학교, ② 시민명예경찰, ③ 주민자율방범대원에 대하여 응답자들은 30% 이상이 그 내용을 잘모른다고 응답하였는데 프로그램의 홍보에도 적극적으로 힘을 기울여야 할 것이다. 경찰이 지역에서 운영할 수 있는 프로그램으로는 ① 유치원 경찰학교 운영, ② 초등학교 경찰학교 운영, ③ 청소년 경찰학교 운영, ④ 대학생의 경찰인턴제 도입, ⑤ 경찰서 견학프로그램 도입, ⑥ 주민에 대한 도둑예방교육 홍보프로그램을 들 수 있다.

2) 지역주민의 경찰관업무 참여 확대

경찰개혁이후 기존의 시민협력기구들의 기능이 정치적 목적으로 이용되거나 왜곡, 탈선되고 형식적으로 운영되며 또한 시민들의 인식이나 참여가 부족하다는 이유로 경찰위원회와 경찰행정발전위원회를 제외한 모든 위원회는 폐지한 상태에 있다. 그런데 종전의 청소년지도위원회, 방법자문위원회, 선진질서위원회 등의 시민협력 기구들은 본래의 취지대로 발전시켜, 각계 각층에서 지역을 대표하는 인물, 전문가, 여성, 노인, 장애인 등 사회적 약자의 대표자를 포함시키고 경찰업무의 자문평가 및 활동협조기관으로 육성하는 것이 필요하다. 아울러 ① 특별자원경찰 ② 이웃지켜주기 ③ 상가지킴기 ④ 학교지킴기 ⑤ 유흥가지킴기 ⑥ 청소년활동단의 활성화를 통해 민·경협력체제를 강화하고, 시민들의 적극적인 참여를 장려하여 경찰의 친절, 공정, 봉사정신을 느낄 수 있도록 도와주는 것이 필요하다.

3) One-Stop 민원서비스 담당자의 권한 확대

경찰청은 정보화시대를 맞아 경찰관서 민원실과 민원처리 부서간의 근거리 통신망(Lan)을 이용한 네트워크를 구성하여 각종 민원서류 발급요청시 전산 발급하는 One-Stop 민원서비스를 2000년 9월 1일부터 전국 230개 경찰서로 확대, 시행하고 있다. 이처럼 각종 민원서류의 발급 부서를 민원실로 일원화함으로써 신속·공정한 서비스 제공과 처리절차 간소화 및 행정의 투명성 확보 등 국민편의 위주의 민원행정 구현을 가능케 하고 있다. 이러한 One-Stop 민원서비스를 제공하기 위해서는 최 일선 담당자가 어느 정도 문제를 해결할 수 있어야 하는데, 본 연구결과 응답자들은 그렇지 못하게 느끼고 있었다. 앞으로 일선담당자들에게 권한이 더 부여되어야 할 것이다. 아울러 민원서비스 담당자의 권한 확대를 위하여 경력자중에서 인원을 충원하는 것도 하나의 방법이 될 수 있을 것이다.

4) 다양한 민원처리 시스템 운영

신속한 생활민원처리와 친절봉사 서비스 향상을 도모하기 위해서 주민은 고객이라

는 인식하에 신뢰받는 경찰서비스의 구현을 위해 경찰서 민원실과 파출소의 환경을 지속적으로 시민친화적으로 개선하고 관내 장애인, 노인 등 거동불편자들을 위한 민원서류를 직접 집까지 배달하는 파발민원제를 실시하는 것이 필요하다.

5) 경찰의 봉사활동 활성화를 통한 경찰 이미지상 제고

가) 경찰관의 지역봉사 활동 장려

경찰중 봉사성이 강한 경찰은 관내 거주하는 독거노인이나 소년·소녀가장 등 어려운 가정을 수시로 방문하여 그들의 애로사항을 파악하고 이웃주민과 관계 기관 등의 관심을 이끌어내기 위하여 노력하고 있다. 이러한 봉사활동에 대하여 승진심사시 봉사활동 점수를 가산점으로 주는 승진평가제도를 구축하여, 경찰의 봉사활동을 장려하는 것이 필요하다.

나) 봉사하는 경찰인 상에 대한 지침서 제공

최근 경찰은 봉사성이 강조되는 가운데 기관차원에서 거리에서 청소를 하는 등 여러 가지 모습을 볼 수 있다. 이와 관련하여 일부 경찰에선 경찰의 기능으로 무엇보다 치안유지와 공정성을 꼽으면서 이러한 태도에 반발이 크다. 이와 관련하여 봉사하는 경찰이 어떤 것인지에 대한 Guideline을 정해주는 것이 필요하다, 실제 Guideline에 포함될 수 있는 내용으로는 ① 경찰이 대민업무시 주민을 대하는 자세, ② 경찰이 주민을 대하는 전화 받는 자세, ③ 가정폭력 발생시 경찰이 부부를 대하는 자세, ④ 성폭력 발생시 경찰이 주민을 대하는 자세 등으로 삽화그림을 포함한 사례집을 만들어 경찰에게 배포하고, 관련교육을 제공하는 일이 필요하다.

6) 친절교육 및 전문성 교육의 강화

본 연구에서 경찰민원인들은 경찰에게 가장 필요하다고 생각하는 교육으로 친절교육, 인권교육 등을 많이 들었다. 이의 개선을 위하여 해결되어야 할 과제로서 무

엇보다 친절교육을 강화하면서, 인권교육 및 전문교육을 병행시켜나가는 것이 필요하다. 실제, 인권교육이나 전문교육의 내용으로 ① 민간인상담 기법 교육, ② 실무상의 법제 교육, ③ 성인지력 향상교육과 같은 경찰이 원하는 전문서비스 교육과정을 각 경찰교육기관에 신설하여 계층별, 직무별 서비스 교육을 실시하고, 또한 서비스 전문요원을 양성하는 것도 필요하다. 교육방법에 있어서는 강의보다는 실습위주의 참여식 교육방법이 활성화되어야 한다.

7) 경찰서비스에 대한 대국민 홍보기능 강화

경찰홍보활동의 효율적인 추진을 위하여 경찰청은 현재 언론기관을 담당하는 공보관실외의 대민관계 이미지개선을 직접 담당하는 대국민 이미지개선 전담부서를 설치하여 사이버활동 등을 통하여 경찰에 대한 홍보를 강화하는 것이 필요하다.

8) 경찰서비스에 관한 연구 강화

경찰서비스와 관련된 연구의 활성화가 필요하다. 현재 우리나라에서 이루어지는 경찰에 관한 연구는 제한된 경찰학 전문가에 의하여 이루어지고 있는데, 연구소와 대학과의 공동연구를 통한 다학제적인 연구가 요망된다. 아울러 경찰서비스에 대한 연구 공모를 통한 시민의 관심을 고조시키는 것이 필요하다.

9) 파출소내 시민친화적 환경개선 사업수행 예산 확보

현재 파출소에서 실시하고 있는 시민친화적 환경개선 정책을 위한 예산이 전혀 배정되어 있지 못한 상황이다. 그러다 보니 시민친화적 환경개선을 위한 예산은 다른 방법으로 조달하거나, 지역내 사업체에 협조를 통하여 플래카드, 파라솔, 의자, 생수 등의 시설물을 배치하는 파출소도 있는데, 바람직하지 못한 상황이다. 파출소의 예산중 시민친화적 환경조성을 위한 시설 설치 또는 사업수행을 위한 예산을 확보토록 하여, 파출소의 시민친화적 환경개선을 위한 사업을 전개하는 것이 필요하다.

○ 경찰의 여성친화적 서비스 제고 방안

1) 전국 경찰서 단위에 여성청소년계 설치 및 성폭력·가정폭력 조사권 부여

경찰청은 성폭력·가정폭력·아동학대·미성년매매춘 등 대여성범죄에 효율적으로 대처하고, 사회적 약자인 피해자 인권보호에 기여하기 위하여 경찰청 여성실을 설치하였고, 2002년 1월 이를 여성청소년과로 확대·개편하였다. 그러나 지방경찰청과 경찰서 단위의 경우 아직도 여성청소년 업무를 방법지도계 안에서 1명의 직원이 담당하는 경우가 많다. 아울러 현재 성폭력·가정폭력·소년사건 업무가 발생하여도 사건조사는 조사계나 형사계에서 실시하고 있는데, 대부분의 경찰관들의 성인지 관점이 미약한 상황에서 여성피해자의 인권문제의 발생소지가 크다. 부분적으로 경찰대학 출신 여경들이 일선 수사부서 조사계에 배치되어 가정폭력 및 성폭력 등 대 여성범죄 사건을 담당하고는 있으나, 성폭력·가정폭력·소년사건 업무의 수사업무는 청소년여성계로 이관하여 주는 것이 바람직하다.

2) 정기적인 모집을 통한 여경인력 확대 : 2005년까지 전체 인원의 20%를 목표로

경찰청은 2002년까지 여경인력 비율을 4%(약 3,600명)로 확대해나가고 있으나, 외국의 여경 비율 10% 이상 수준과 비교하여 볼 때 우리나라의 여경 비율은 아직도 낮은 상황이다. 영국이나 일본 등 외국의 경우 활동분야도 종래 교통지도요원, 소년보호, 여성범죄자의 유치 및 보호, 홍보 등의 분야에서 주로 근무하였으나 범죄수사, 감식활동, 경호, 경비, 정보분석 등 다양한 분야로 확대되고 있으며 심지어는 기업과의 계약으로 탁아소까지 운영하는 양상을 보이고 있다. 우리나라도 경찰의 시민친화적·여성친화적 경찰서비스를 제공하기 위해서는 여경인력의 확충을 통한 활용극대화를 도모할 필요가 있다. 여경인력의 확충을 위해서는 2002년까지 독자적 정례적 모집을 통한 여경인력 비율을 4%로 늘린 이후에도 지속적으로 정기적 모집으로 우수한 여경 인력을 확보하고, 여성들에게도 학력수준에 따라 순경공채

이외에 경장, 간부후보생 등 다양한 입직기회를 균등하게 제공하여 여경을 확대해 나가는 것이 필요하다.

3) 여경에 대한 희망보직제 도입

경찰청은 여경인력의 보다 적극적인 활용을 위하여 그간 주로 운전면허시험장이나 민원부서에 배치하였던 관례를 깨고, 최근 들어와 파출소 소장, 여경기동대, 여자 강력반, 특공대 여경, 성폭력 전담 수사대 운영, 여경 조사관, 정보형사 등에 배치하고 있으나 아직 인사, 감찰 등의 부서에의 배치는 제한적이다. 이의 개선을 위하여 여경의 경우 정책차원에서 본인의 희망 여부를 고려하여 여경의 전문성 향상과 능력개발 차원에서 기획, 인사, 감찰, 정보, 보안, 형사, 수사 업무 등의 분야에 배치하여 자기개발을 도모함과 함께 인력활용의 효율성을 기해 나가야 할 것이다.

4) 경감급 이상 상위직 여경 확대를 위한 승진·임용목표제 도입

2001년 현재 전체 경찰 수는 약 90,000명이다. 이중 여경 수는 2,365명(2.6%)으로 경감이상인 29명(0.8%)에 불과한 실정이고, 경위이하는 2,336명(99.2%)이나 된다. 이는 남녀 전체경찰 비율 96%에 비하여 3.8% 포인트 높은 비율이다. 현재 중앙인사위원회와 행정자치부는 상위직 여성공무원의 확대를 위하여 승진·임용목표제 도입을 검토중에 있는데, 경찰직 상위직에 여성참여 확대를 위하여 적용되어야 할 것이다. 경찰청은 경감급이상 각 직급별 여경비율을 2010년까지 목표율을 10-20%로 정하고, 2002년부터 년도별 세부목표를 수립하여, 이의 실현을 위해 승진심사의 확대를 통해 매년 일정비율의 여성을 승진토록 하여 경감급 이상의 여경 비율을 확대해 나가야 할 것이다.

5) 경찰공무원 대상 성인지력 향상 교육프로그램 개발 및 정기교과 과정에 포함

우리나라의 경우 경찰청의 모든 정책과 행정 서비스에 젠더 관점을 통합하기 위해

서는 경찰청 직원들의 성인지력 향상을 위한 교육이 필수적임에도 그를 위한 교육 프로그램이나 교재가 전무하다. 그러다보니 성폭력·가정폭력 수사에 있어서도 젠더의 관점에서 보기 보다 가부장적인 관점에서 집행하다보니 인권문제나 편파적인 수사의 문제가 제기되기도 하고 있다. 따라서 앞으로 경찰청 공무원의 성인지력 향상을 위한 교육 프로그램을 개발하여, 정기교육과정에 포함하여 경찰의 성인지력 향상을 위한 노력을 기울여야 한다.

6) 여성공무원의 직업의식 고양

여경 또한 기획, 형사, 인사, 감찰 등과 같은 격무를 요하는 핵심부서의 업무를 담당하려면, 여성 스스로의 적극적인 사고방식과 함께 자기자신의 개발을 위한 노력이 요구된다. 이를 위해 여경들도 공직을 자아실현 또는 자기발전의 장으로서 그 필요성이 인정될 수 있도록 동기부여의 전환이 이루어져야 하며, 나아가 인식전환을 위한 자기개발의 노력이 수반되어야 한다.

7) 직장생활과 가정생활의 양립 지원

여경의 경우도 대체로 다른 직종의 여성공무원들과 같이 90일간의 산전·산후 휴가는 지켜지고 있는 것으로 보인다. 그러나 육아휴직제와 가사휴직제의 경우 여경이 이를 불편한 마음없이 사용할 수 있는 데는 제한이 있다. 실제 경기지방경찰청의 경우 육아휴직을 1년간 하는 경우 근무평정에 있어 0점을 주는 경우가 있는데, 이는 전년도 근무평정으로 대체하거나 하는 방법으로 육아휴직이나 가사휴직을 하는 여경에게 불리하지 않도록 하는 제도의 도입이 필요하다. 아울러 여경이 휴직 시 퇴직 경찰이나 타직원이 업무를 담당할 경우 수당을 주는 방법의 검토도 요청된다.

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

21세기의 정보화시대를 맞아 전통적 가족의 해체와 수명연장으로 인해 여성·청소년·노인문제가 심각한 정치적·사회적 이슈로, 새로운 치안수요로 부각되고 있다. 따라서 정부의 역할도 과거의 규제·통제위주의 질서경찰보다는, 어렵고 힘든 주민들의 곁으로 다가가 그들의 문제를 적극 해결해 주는 봉사경찰에 중점을 두어야 할 것이다. 봉사경찰에 대한 개념은 학자에 따라 의견을 달리할 수 있겠으나, 대체로 다음과 같이 정의할 수 있다. 즉, 국민의 생명·신체·재산과 자유·권리를 보호하고 법률을 집행하여 국민의 이익을 보전하고 사회공공의 안녕질서를 유지하는 경찰의 목적을 실현하는데 필요한 국민과 경찰간의 친선과 협조의 바탕을 구축하기 위하여 상호 인간적 유대관계를 조성하고 경찰에 대한 신뢰와 협조의 마음을 쌓아 올리도록 경찰이 봉사적 임무, 수단, 태도를 통하여 법률의 범위안에서 국민의 일상생활과 관련한 곤란을 해결하여 주고 국민의 행복을 증진하여 주는 것이 봉사적 경찰이라고 하였다.¹⁾ 이것이 바로 시민친화적·여성친화적 경찰이라고 할 수 있다. 그간 정부는 국민에게 봉사하는 시민·여성친화적 경찰 상을 만들고자 노력해 왔다. 이를 위하여 경찰청은 21세기 경찰의 발전목표로 ① 국민의 인권과 권익보호, ② 범사회적 안전망 구축, ③ 시대변화에 걸 맞는 신질서 유도로 설정하고, 이의 추진전략으로 ① 최적화된 운영패러다임 구축, ② 미래창조적 조직체계 구축, ③ 경쟁력 있는 인적자원 육성, ④ 활력있는 지원기반 구축을 위하여 노력하고 있다. 아울러 경찰청에서는 종전 2% 미만 수준이었던 여성경찰관 비율을 4%대로 증가시키는 노력을 기울이고 있다. 앞으로도 지속적으로 경찰은 국민을 통제 대상이 아니라 경찰의 법집행 서비스를 구매하는 고객의 지위로 격상시키고, 국민이 필요로 하는 것을

1) 미국경찰학자 A.C Germann는 경찰의 국민에 대한 봉사업무를 ①범죄예방(Crime Prevention) ②범죄진압(Crime Repression) ③비범죄행위의 단속(Regulation of Non-Criminal Conduct) ④봉사제공(Provision of Services) ⑤개인자유 옹호(Protection of Personal Liberty)과 같이 5개 유형으로 분류하였다.

적극적으로 제공하는 경찰서비스를 제공해야 할 것이다. 지금까지 우리나라 국민의 경찰에 대한 이미지는 일제 식민지하에 순사와 해방 이후 친일경찰과 5.16 군사쿠데타 이후 권위주의 정치체제 하에서 겪은 시련과 수난 때문에 국민에게 봉사하는 이미지를 심어 주지 못한 것도 사실이다. 이의 개선을 위하여 기본적으로 국민에게 봉사하겠다는 경찰인의 자세 변화가 필요하며, 국민들이 경찰업무의 중요성에 대해 이해하려는 상호협조체제가 중요하다. 우리나라의 경찰공무원 비율은 선진국 수준인 인구 200명당 1명에 비하여 낮다. 그럼에도 불구하고, 범죄검거율은 90%이상으로 선진국 경찰인 영국, 미국 보다 앞선 세계에서 최고 수준이다. 그러나, 국민에 대한 친절한 봉사정신은 최근 들어 많이 개선되었지만, 아직 미국, 영국, 캐나다, 호주, 뉴질랜드 등 선진경찰국 수준에 비하여 미흡한 실정이다. 실제 영국 경찰은 시민친화적·여성친화적 경찰서비스로 세계적으로 유명하다. 영국 경찰의 발전은 주민의 입장에서 경찰서비스를 제공하는 경찰문화가 형성되어 있는데서 비롯된 것으로, 85% 이상의 비무장, 눈높이 치안의 존경받는 경찰로 국민의 신뢰를 받고 있다. 본 연구는 이제 21세기의 세계화·정보화시대를 맞아 우리나라도 선진국대열에 들어가기 위해서는 무엇보다 경찰 또한 과거의 국민들의 부정적인 시각을 해소하고 국민을 위해 최선을 다해 봉사하고 있는 경찰상의 정립이 시급하다는 인식에서 비롯된 것으로 본 연구의 기본목적은 경찰의 시민친화성·여성친화성 제고 방안을 마련하는데 있다.

2. 연구내용 및 방법

가. 연구내용

이러한 연구목적의 수행을 위하여 제2장에서는 경찰의 시민·여성친화성에 관한 이론적 고찰로서 먼저 우리나라에서의 경찰문화의 형성 배경과 경찰의 시민·여성친화성 제고의 필요성에 대하여 살펴보았다. 제3장에서는 외국 경찰의 시민·여성친화성 제고 정책과 우리에게 주는 시사점을 중점으로 살펴보았다. 대상국은 우리에게 시사점을 줄 수 있는 나라들로서 영국, 미국, 캐나다, 호주, 뉴질랜드 등이다. 제4장에서는 경찰서비스에

대한 민원인 만족도 조사 및 사례분석을 하였다. 경찰서비스에 대한 민원인 만족도 조사는 경찰서와 파출소에서 민원을 마치고 나오는 민원인 약 500명을 대상으로 직접 면접 조사를 실시하였다. 그리고 본 조사의 내용을 보완하기 위하여 약 10여명의 경찰을 대상으로 경찰서비스에 대한 자체 평가 및 사례조사를 실시하였다. 제5장에서는 이러한 앞의 내용을 바탕으로 경찰의 시민친화성·여성친화성 제고 방안을 제시하였다.

나. 연구방법

첫째, 문헌연구로서 우리나라에서의 경찰문화의 형성 배경과 경찰의 시민·여성친화성 제고의 필요성에 대하여 고찰하였다. 그리고 외국 사례연구로서 미국, 영국, 캐나다, 호주, 뉴질랜드에서의 경찰의 시민친화적·여성친화적 서비스강화 정책에 대해 알아보았다.

둘째, 질문지 조사방법을 활용하여 약 500명의 경찰민원인을 대상으로 경찰행정서비스에 대한 만족도를 조사하고, 그 내용을 통계 처리하였다. 아울러 심층면접 조사방법을 활용하여 경찰서 및 파출소에 근무하는 남녀경찰 약 10명을 대상으로 경찰서비스에 대한 평가 및 개선방안에 대하여 조사를 하였다.

셋째, 관계전문가 회의를 통하여 경찰서비스에 대한 문제점 및 개선방안에 대하여 알아보았다.

넷째, 2001년 10월 20일 경찰의 날에 즈음하여, 『경찰·여성·시민문화』란 주제를 가지고 심포지엄을 개최하고, 각계각층의 의견을 수렴하여 보고서에 의견을 반영하였다.

II. 경찰의 시민·여성친화성 제고에 관한 이론적 고찰

1. 경찰개념의 변화

가. 대륙법계 국가의 경찰

고대 그리스와 로마를 거쳐 프랑스에서 정립된 전통적인 대륙법계적 경찰개념은 ‘통치수단의 일환’으로 국가의 안전과 사회질서의 유지를 위해 개인의 자유를 통제하는 존재였다. 이러한 경찰개념은 시민권의 확대와 함께 시민대중의 반발과 저항을 불리일으키게 되었고 국가권력의 비대화로 인한 경찰국가(POLICE STATE)의 위험성에 대한 경계심을 확산시키는 데 일조를 하였다. 이로 인해 대륙법계 법과 행정의 경찰에 대한 태도는 “경찰권한 축소”, “재량권 최소화”, “사적 관계 개입 금지”, “엄격한 법적·행정적 통제(검사와 상명하복 관계, 행정관료의 경찰책임자 임명 등)”를 원칙으로 삼아왔다. 이러한 대륙법계 경찰개념 하에서는 경찰업무의 전문화나 경찰관 개인의 능력 향상보다는 조직의 전체적 규율과 다수집단이 행사하는 물리력을 중시하게 되어 경찰관 개인의 사회적 지위와 보수가 낮고 이로 인해 경찰의 사기가 저하되어 부정부패 및 권력남용 시비가 자주 발생하게 된다. 그 결과는 다시 시민대중의 반발 경계 및 저항으로 이어져 경찰권의 축소와 경찰에 대한 통제 강화라는 악순환의 고리가 형성되었던 것이 과거 나폴레옹 시대를 거쳐 나치 독일로 이어진 전통적인 대륙법계 경찰개념의 경찰제도를 유지하던 국가들의 모습이었으며 이러한 경찰제도는 일사분란한 지휘체계, 법집행의 효율성, 저비용 구조 등의 장점으로 인해 아직까지 빈도가 낮은 개발도상국 및 심각한 사회혼란이 우려되는 국가들에서 많이 발견된다.

하지만 2차 대전 이후 대륙법계의 대표적인 패전국 독일은 미국 등 점령 연합국에 의해 미국식 헌법을 채택하게되어, 경찰권과 기능이 각 주로 이관되는 등 민주화·지방분권화 하였으며, 그 외 프랑스 등 여타 대륙법계 국가에서도 시민의 지지와 신뢰를 중요한 경찰력의 원천으로 인식하기 시작하여 경찰을 종래의 ‘통치수단’이 아닌 ‘민주주의 및 시민권의 보호자’로 규정하고 있으며 ‘범죄진압’ 및 ‘질서유지’ 기능 못지 않게 이러한 본

질적 경찰활동에 대한 시민사회의 지지와 신뢰를 얻기 위한 시민보호 및 봉사기능을 강조하고 있다.²⁾

나. 영미법계 국가의 경찰

앵글로색슨이 영국에 정착한 5c 이래 10가구씩 모여 공동체를 구성하고 모든 것을 공동으로 결정하며 성인남자들이 돌아가며 경계근무를 서는 등 자치치안의 전통이 확립된 영국에서 경찰은 특별한 존재가 아니라 “제복을 입은 시민(citizen in uniform)”으로 시민의 한 사람으로서 서로를 지켜주는 공동체 치안의 대표자요 전문가이다. 이러한 전통적인 경찰개념에 바탕을 둔 영국과 미국 등 영미법계 국가에서는 경찰의 역할이 개인의 자유와 권리 및 생명과 재산을 보호하기 위한 “봉사(service)”기능을 수행하는 것이기 때문에 시민사회의 신뢰와 지지를 바탕으로 경찰의 권한, 역할 및 재량권은 계속 확대되어 왔다. 이러한 영미법계적인 경찰개념 하에서는 시민들과 가까운 관계를 유지하며 경찰활동에 대한 지지와 신뢰 및 참여를 이끌어 내는 것이 중요하기 때문에 집단적 물리력 보다는 경찰관 개인의 판단력과 전문성을 중요시한다.³⁾

하지만, 이러한 전통적인 영미법계 경찰개념은 현대사회의 치안문제를 해결함에 있어서는 한계를 드러내기도 하는데, 먼저 점차 지능화·국제화·광역화·기동화 되어 가는 범죄에 대처하기 위한 획일적이고 통일된 작전수행이 곤란하며, 경찰관 양성 및 고용에 따른 비용이 과다하게 필요하고, 국가적 위기나 폭동 또는 대규모 다중범죄가 발생했을 때의 대처에 있어 문제를 드러낸다는 것 등의 문제를 안고있어 60, 70년대의 정치·사회적 격변기를 겪으면서 영미법계 국가들에서도 경찰에 대한 중앙(혹은 연방)정부의 조정과 통제 역할을 강화하고 국가(혹은 연방)경찰기구를 창설하거나 확대하는 등 전통적인 영미법계 경찰제도의 단점을 보완하기 위해 노력해 왔다.⁴⁾

2) Philip John Stead, *The Police of France*, MacMillan Publishing Company, 1983; Tony Jefferson, *The case against paramilitary policing*, Milton Keynes, Open University Press, 1990, pp. 1-4.

3) M. Brogden, T. Jefferson & S. Walklate, *Introducing Policework*, London, Unwinhyman, 1988, Chapter 2 & 4.

4) R. Reiner, *The Politics of the Police*, London, Harvester Wheatsheaf, 1992, pp. 239-49.

이들 영미법계 국가들에서 최근 경찰과 관련한 최대의 화두는 하나같이 “지역사회 중심의 공동체 경찰활동(community policing)”이다. 이는, 그간 지나친 산업화와 물질문명의 발달, 이민등을 통한 다민족 국가로의 변모 등으로 인한 앵글로색슨의 전통적인 ‘공동체(community)’개념이 붕괴된 것이 범죄의 급증을 낳았고 경찰에 대한 주민의 지지와 협조가 저하된 것이 치안상황의 악화를 초래했다는 각성의 결과이며 결국 앵글로색슨 전통의 ‘공동체 자치치안’ 개념의 회복이 그 해결책임을 깨달았다는 얘기가 된다.⁵⁾

다. 현대적 경찰개념 : 양 관점의 수렴

현대의 경찰은, 각 국가와 사회의 전통과 역사에 따라 그 형태와 방식에 있어 차이는 존재하지만, 세계 어느 국가에서나 시민사회의 지지와 신뢰 확보 및 복잡·다양·광역·국제·첨단화하는 범죄와 반사회적 활동에 대한 효과적 대응능력 확보, 최소비용으로 최대효과를 거두는 경제성 확보가 공통된 숙제로 대두되고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 세계 각국에서는 경찰의 시민친화성을 높이고 봉사기능을 확대하며 전문성 및 자질을 향상하고 엄격한 규율과 정치적 중립성 및 민주적인 통제장치를 통해 공정성을 확보하기 위한 노력을 경주하고 있다.

라. 우리 나라의 경찰개념

고조선의 8조 금법 및 제세이화, 홍익인간의 건국이념 속에 나타난 우리 나라의 전통적인 치안개념은 개인의 신체·자유 및 재산의 보호와 공동체 사회의 평화 유지, 갈등의 해결 및 피해의 회복에 그 중심을 두고 있는 것으로 보여진다. 이는 삼국시대와 고려 및 조선왕조를 거치는 이후 역사에서도 왕권유지를 위한 공식기구이외에도 사회공동체의 상호보호, 자율규제 및 상호부조를 위한 향약, 두레, 오가작통제 등의 전통이 발견되는 것에서도 알 수 있다.

5) R. Trojanowicz and B. Bucqueroux, Community Policing: A Contemporary Perspective, Cincinnati, Anderson Publishing Company, 1990.

하지만, 구한말 일본에 의해 민중을 탄압하고 사회를 통제하기 위해 대륙법계적인 물리력 위주 권력기구로서의 근대경찰개념이 강제로 도입된 이래 일제 식민경찰의 전횡과 횡포를 겪고 해방후 미군정 치하에서도 공산진영과의 대치라는 특수한 상황으로 인해 탄압적이고 권위적인 경찰개념과 제도가 유지되었으며 이후에도 분단 및 정치·사회의 혼란을 구실로 역대 정부에서도 권력적 물리력 사용을 통한 정권과 질서 유지 기능만을 중시하는 통치도구로서의 전근대적 경찰개념을 유지해 왔다. 이에 따라 시민과 경찰간의 거리는 멀어져만 갔고 경찰의 이미지는 “정치권력의 시녀”, “폭력 경찰”, “고문 경찰”, “부패 경찰” 등 부정적인 방향으로 굳어져왔다.

1980년대 후반 이후 고조된 민주화 열기의 여파로 경찰의 중립과 독립을 골자로 하는 “경찰법”이 제정되면서 경찰이 변화하기 시작하였고 1990년대 후반 “국민의 정부”가 들어선 이후에는 민주화와 개방화 및 주민의 직접참여를 중시하는 사회전반의 변화에 발맞추고 인권과 주민 보호 등 치안 소비자로서의 국민의 요청에 부응하기 위해 대대적인 경찰개혁이 전개되었다. 이에 따라 점차 시민친화적인 현대경찰의 패러다임에 부합하는 방향으로 경찰의 개념 및 역할이 변화되어야 한다는 필요성이 증대하고 있다.⁶⁾

2. 경찰의 기능과 역할의 변화

가. 경찰의 기능과 역할에 대한 종래의 시각⁷⁾

(1) 범죄와 싸우는 전사(crime fighter)

軍이 국익을 위해 적과 싸우는 것이 기본 기능이듯이 경찰은 국민과 사회의 안전을 위해 범죄와 싸우는 것이 기본 기능이라는 시각으로 미국과 영국 등 서구에서는 1970년대와 80년대, 우리나라에서는 1990년대 펼쳐진 “범죄와의 전쟁(war against crime)”으

6) Changwon Pyo, "Korea, Policing the Past", in *Crime & Justice International*, Vol. 17, No. 50, March 2001, pp.5-25.

7) John Kleinig, *The Ethics of Policing*, Cambridge Univ. Press, 1996.

로 대표된다.

이러한 시각은 경찰이 ‘범죄문제에 대한 전문가’라는 인식을 형성시켜주어 경찰의 위상을 높이고 ‘전쟁을 벌이는데 필요한’ 비용으로서의 경찰예산을 확충하기가 용이하다는 측면이 있는 반면에, 경찰문화가 급격하게 군사문화와 유사하게 변하고, 일상적인 경찰활동에서도 지나친 무력사용이 습성화되며, 범죄자들과 ‘전쟁’을 치르는 과정에서 수많은 선의의 피해자가 양산되기가 쉽고, 경미한 법규위반자나 과실범 등 다양한 범법자에 대한 적절한 조치를 취할 수 없고, 대민관계가 악화되며, 지나친 동료애가 형성되어 부정 부패나 권력남용 행위를 덮어주고 감싸주는 것이 미덕으로 자리잡게 되고, 지나친 실적경쟁으로 죄가 부풀려지거나 무리하게 전과자가 양산될 우려가 있으며, 경찰업무가 파행적으로 운영되고, 경직된 권위주의적 상하관계가 형성되는 등의 수많은 부작용을 낳게 되어 현대 선진경찰에서는 더 이상 경찰의 본질적 기능과 역할을 “범죄와 싸우는 전사”로 보지 않는다.

(2) 응급조치자(emergency operator)

사회의 모든 문제는 각 기능을 담당하는 전문가에 의해 다루어지며(병은 의사·약사, 교육은 교사, 범죄나 다툼은 검사 변호사 등 법률가), 이들 전문가들이 24시간 365일 방방곡곡 골목골목 마다 와 줄 수 없으므로 언제든지 어디든 현장에 출동하여 전문가가 담당할 때까지의 임시적인 응급조치를 하는 역할이 경찰의 기능이라고 보는 시각이다.

이러한 시각은 경찰과 사회 각 부문과의 연계와 조화를 강조한다는 장점이 있지만 경찰의 고유영역이 있음을 인정하지 않고, 경찰업무의 전문정보다는 임시방편성, 대체성, 일시성 및 응급성만을 강조하여 경찰관의 수준 및 사기를 저하시키는 반면 인원과 장비만 증가시킴으로써 경찰업무를 단순노무직으로 격하시킨다는 문제를 가지고 있다. 저학력 저수준의 단순노무직으로서의 인식을 가진, 사기도 낮고 사명감도 없는 수많은 경찰관들이 총을 차고 법 집행 권한을 가지고 거리를 활보한다는 상상만으로도 전율스러운 우려를 자아내게 하는 시각으로 “후진국형 경찰역할에 대한 시각”으로 분류된다.

(3) 사회적 집행자 (social enforcer)

경찰을 “사회적 힘의 저장소”로 보고 사회 내에서 발생하는 모든 갈등이나 분쟁, 문제를 해결하는 절차가 정상적으로 진행될 수 있도록 일단 모든 저항을 무력화시키는 힘과 권위의 사용으로 인식하는 시각으로 우리 사회에서 흔히 사용되는 “공권력”이라는 용어로 대표되는 경찰 역할에 대한 관점이다.

이러한 시각은 경찰이 행하는 모든 역할과 기능에 대한 사회계약론적 설명과 정당성을 제공해준다는 장점이 있으나 경찰상 문제의 해결에 있어 “물리력과 권위” 등 지나치게 강압적인 수단을 강조하는 반면, “협상과 중재, 화해” 등의 평화적인 수단은 도외시하여 경찰을 권위적, 강압적 존재로 상정하게 됨으로써 주민과의 관계를 악화시킨다는 문제를 안고 있다. 대규모 시위나 소요사태 등 사회혼란 상황에 자주 처하는 개발도상국 경찰에 자주 적용되는 경찰역할론이다.

나. 현대적 경찰기능론 - 사회적 평화 유지자 (social peace keeper)⁸⁾

정상적인 사회의 상태를 “질서 있는 자유(ordered liberty)”, 즉, 민주적인 정부의 정상적인 기능들이 수행되도록 법에 대한 복종이 적절히 이루어지고 사람들이 간섭의 위협을 받지 않고 자신들의 합법적인 목적을 자유로이 추구하는 상태로 상정하고, 이러한 정상적인 사회의 평화로움을 유지하기 위한 모든 일을 경찰활동으로 보는 시각으로 현대 영미법계 국가들을 중심으로 확산되고 있는 지역사회경찰활동(community policing)에 가장 걸 맞는 경찰의 역할에 대한 설명이다.

이러한 시각은 가장 폭넓고 적극적인 경찰기능을 상정하고 있는데, 경찰은 범죄와 무질서를 억제하고 시민들이 느끼는 범죄와 무질서에 대한 공포를 없애줄 뿐만 아니라 사회적 신뢰와 협력을 조장하는 사회복지적, 사회간접자본적인 역할을 수행한다고 본다. 그러므로, 경찰의 기능으로 적극적인(proactive) 문제해결자(problem-solver)로서의 평화적 성격을 강조하여 “힘(물리력과 무력)”은 다른 수단이 고갈되었을 때에만 오로지 필

8) R. Reiner, Chief Constables, Oxford, Oxford University Press, 1991, pp. 105-126.

요최소한도로 쓰이는 “마지막 수단(last resort)”으로 간주한다. 기존의 법집행 업무뿐만 아니라 미아 찾아주기, 청소년 선도, 이웃간 분쟁 해결, 마을의 문제 해결 등 봉사적 기능 역시 경찰의 본질적 업무에 포함되며 그 과정에서 자연스럽게 시민친화적인 경찰문화와 분위기가 형성되어 경찰과 주민간의 동반자 관계가 이루어지며 이를 통해 경찰에 대한 시민의 지지 및 신뢰와 협력이 창출된다. 이러한 “사회 평화유지자”로서의 경찰역할론 하에서는 경찰관 개인의 전문성과 자질 향상 및 재량권 확대를 가장 중요한 과제로 삼게 된다.

하지만 이러한 적극적이고 폭넓은 경찰기능론은 경찰이 한정된 자원으로 지나치게 많은 일을 담당해야하는 문제가 대두되기 때문에 경찰관 개개인이 고도의 전문성과 뛰어난 능력을 갖출 것이 요구되며 사회와 주민의 신뢰와 협조가 동반되어야 하고 경찰조직의 민주화와 분권화 및 권한의 하부위임을 통한 일선 경찰관의 재량권 확대 등의 전제조건이 충족되어야한다는 현실성의 문제를 안고 있어 경찰뿐만 아니라 전 사회적 인식의 공유가 전제되어야 가능하기 때문에 현재는 선진사회로 진입한 일부 국가들에서만 채택되고 있다.

이미 OECD에 가입하였고 대통령이 노벨평화상을 수상하는 등 선진국 대열에 진입한 우리나라에서도 경찰이 진정한 “사회적 선진국”에 걸 맞는 선진 경찰로 나아가기 위해서는 궁극적으로 “삶의 질”을 향상시키는 ‘사회적 평화 유지자’로서의 역할을 정립하고 이에 합당한 기능을 충실히 수행할 수 있도록 경찰과 사회가 함께 노력해야 할 것이다.

3. 경찰의 여성친화성 향상

가. 여성경찰관의 비율 및 비중 확대

미국에서는 1840년대에 여성범죄자를 관리하기 위해 처음으로 여경을 채용하기 시작했으나 점차 여성범죄자 관리 이외의 전 경찰 분야로 여경들이 진출해 있는데, 현재 미국 전체 경찰관중에서 여성경찰관이 차지하는 비율은 약 14.3%에 달한다.⁹⁾ 브라질에서는 여성경찰서를 두어 매매춘, 성폭력, 가정폭력만 전문으로 담당하고 있는데 이러한 여

성 경찰서에서는 여경기동대가 24시간 근무하며 심리학자가 피해자상담을 맡고, 성폭력, 매매춘 관련 강의를 실시하는 등 특색 있게 운영되고 있다. 영국의 경우도 각 경찰서마다 가정폭력, 성폭력을 전담하는 여성경찰관의 활동이 두드러지고 있으며 여성 지방경찰청장도 2명이나 배출하는 등 대개의 선진국은 전체 경찰관 중 12% 이상을 여성이 차지하고 있다.

호주 퀸즈랜드 경찰청의 경우 2000년 현재 여성경찰관의 비율이 18.5%이지만 향후 남녀 경찰관의 비율을 50:50으로 만든다는 목표를 설정하고 여성경찰관의 신규채용인원을 계속 증가시켜나가고 있다.

<표 I-1> 영국 런던수도경찰청의 여성경찰관 비율¹⁰⁾

	1999년	2000년	2001년
여성경찰관의 비율	15.31%	15.6%	17%

<표 I-2> 호주 퀸즈랜드 경찰청의 여성경찰관 비율¹¹⁾¹²⁾

	1999년	2000년
여성경찰관의 비율	17.5%	18.5%
신규채용자 중 여성의 비율	33.6%	35.9%

이렇듯 여성경찰관의 비율이 증가할 뿐만 아니라 승진이나 배치에 있어서도 여성경찰관의 비중이 확대되어 가는 것은 전 세계적인 추세인데, 그 이유는 크게 두 가지 차

9) National Center for Women and Policing, "Equality Denied: The Status of Women in Policing", Los Angeles, National Center for Women and Policing, 1999, pp. 1-17.

10) The London Metropolitan Police, Annual Report 1999/2000, 2000/2001, London, HMSO.

11) Queensland Police Service, Annual Report, 1999.

12) Queensland Police Service, Annual Report, 2000.

원으로 분석될 수 있다. 첫째는, 대표적인 국가기관 중 하나로서 고용에 있어서의 성 평등이라는 시대조류에서 경찰도 예외가 아니라는 점이다. 둘째는, 앞에서 살펴보았듯이 경찰의 개념과 역할에 대한 시각이 과거의 물리력과 군사문화 중심의 패러다임으로부터 시민친화성과 커뮤니케이션 및 인간관계 중심으로 바뀌면서 여성이 더 효과적으로 수행해 낼 수 있는 경찰업무가 크게 증가하였기 때문이다.¹³⁾

나. 여성 대상 범죄에 대한 적극적인 대응

경찰 내 여성의 비율 및 비중 확대와 더불어 경찰의 여성친화성이 향상되고 있는 두드러진 예가 여성대상 범죄에 대한 경찰의 대응이 보다 적극적으로 변화하고 있다는 것이며 그 과정에서 피해자인 여성에게 지원과 보호를 제공하는 여성단체들과의 연계 및 협력이 확대되고 있는 점이라고 할 수 있다.

가정폭력과 성폭력으로 대표되는, 주로 여성이 피해자인 범죄들에 대해서는 그 동안 경찰이 개입을 기피하거나 꺼려왔던 것이 전 세계적인 공통점이었으나, 1970년대 이후 활발해진 여권신장 운동과 인권운동 및 범죄학 연구 성과의 영향으로 1980년대 중반부터는 선진 각 국의 경찰이 적극적인 대책을 마련하여 시행하고 있다.

(1) 경찰과 가정폭력

가정폭력은 “아내 구타(wife battering)”라고 할만큼 남편이 아내에 대한 폭력이 주를 이루고 있으며,¹⁴⁾ 남성이 경제권을 비롯한 권리를 독점하고 있고 사회의 인식도 남성 중심적이기 때문에 그로 인해 피해여성이 신고를 꺼리고 지속적인 폭력 피해에 노출된다는 점 때문에 주로 여성운동 차원에서 가정폭력이 사회문제로 대두되었다.

남성중심의 가부장적 인습은 과거 영미를 비롯한 서구사회에서도 지배적인 전통이었

13) Vicki Wilkinson and Irene D. Froyland, "Women in Policing", in Trends & Issues in Crime and Criminal Justice, Australian Institute of Criminology, July 1996.

14) 세계적으로 가정폭력 가해자의 90% 이상이 남성이라고 한다. 보건복지부 여성정책담당관실, 가정폭력 담당 경찰관의 대응능력 향상을 위한 교육자료, 2000. 12. 8쪽.

는데 “가정은 남성의 城(a man’s home is his castle)¹⁵⁾”이라는 관념이 팽배하여 가정폭력에 대해 경찰 등 국가사법기관이 개입하기를 꺼렸는데, 20세기 내내 지속된 여권신장운동이 1970년대 들어 더욱 활발해지면서 가정폭력에 희생된 여성들의 충격적인 사례의 공개가 증가하고 폭력피해자 여성들이 남편을 살해하는 사건도 연이어 발생하여 “가정폭력후유증(Battered Women Syndrome)”에 대한 면책사유 인정 여부 등이 사회문제화 되면서 가정폭력의 심각성이 언론매체와 학계 및 정계를 통해 널리 알려지게 되고 점차 경찰에서는 가정폭력에 대한 적극적인 개입정책을 채택하게 되었다.

영국에서는 1980년대 후반부터 영국경찰에 대한 정치적 책임과 상당한 통제력을 가지고 있는 내무부(Home Office)가¹⁶⁾ 가정폭력에 대한 뚜렷한 정책변화를 보이기 시작하면서 가정폭력범죄에 대한 영국 경찰의 대응태도는 크게 달라지기 시작했는데,¹⁷⁾ 1993년까지 영국전역의 62개 경찰서에 가정폭력범죄전담반이 설치되었다.¹⁸⁾ 아울러, 런던수도경찰청을 필두로 한 영국경찰에서는 1987년 이래로 “적극적인 체포” 정책을 채택·적용하고 있고 경찰관들에게 피해자 지원에 관한 특별교육을 실시하고 있다.¹⁹⁾

1992년부터는 내무부와 경찰, 지방정부와 여성/시민/사회단체가 연계·협력체제를 구축하여 지속적이고 조화된 공동대응을 통해 ‘가정폭력은 범죄’라는 사회적 인식제고와 관행변화를 이루고 피해자들에게 적절한 정보와 보호·지원 서비스에 대한 접근을 제공함으로써 가정폭력에 대한 공포를 줄이고 피해자들이 반복된 피해를 당하지 않도록 하기 위한 “Zero Tolerance Campaign”을 전개하고 있다.²⁰⁾ 이러한 ‘가정폭력범죄에 대

15) A. Bourlet, *Police Intervention in Marital Violence*, Open University Press, 1990, p. 26.

16) 영국(England & Wales)경찰은 43개의 독립된 지방경찰로 이루어진 자치경찰제도를 유지하고 있으나 지방경찰예산의 50% 부담하며 이에 대한 합법성·합목적성 감사(경찰감사관실)를 하고 지방경찰위원회 위원 17명중 5명을 실질적으로 선임하고, 지방경찰청·차장 임면승인권 및 해임요구권을 가지고 있고 전국경찰의 인사·승진·교육·복무규율·복제·보수 등을 결정하는 제반 규칙을 제정, 전국적 통일성 유지하며, 지방경찰위원회와 지방경찰청장에게 언제든지 경찰 및 치안과 관련된 어떤 사안에 대해서든 보고를 하도록 요구할 권한 등을 가진 내무장관이 수립한 정책은 실질적 강제력을 갖는다. 표창원, 영국경찰의 사례를 통해서 살펴본 “우리실정에 맞는 자치경찰제 정립을 위한 전제조건”, 시민을 위한 경찰발전 연구회 제1회 학술회의, 1999. 5. 14. 참조.

17) Hanmer, Radford and Stanko, p. 11.

18) T. Thomas, p. 90.

19) Metropolitan Police, *Report of the Commissioner of Police of the Metropolis 1992/93*, 1993, p. 36.

한 사회공동체적 대응운동'은 과거 상호 불신과 경계의 대상이었던 경찰과 가정폭력피해자지원단체간의 긴밀하고 지속적인 동반자관계를 형성하게 되는데 한 예로 가정폭력피해여성들의 대피소인 쉼터마다 경찰비상호출장치(Panic Button)가 설치되어 언제든 가해남편 등의 침입우려가 있을 때는 경찰의 즉각 출동이 이루어진다.²¹⁾

(2) 경찰과 성범죄

성범죄는 신고가 이루어지지 않은 암수범죄율이 가장 높은 범죄에 속한다. 이로 인해 가해자가 방치되어 피해의 재발 방지가 곤란할 뿐만 아니라, 피해자 본인에게 더욱 큰 정신적 상처를 주고 있다. 성범죄 피해에 대해서 신고가 잘 이루어지지 않는 배경에는, 일반적으로 피해를 드러내는 데 따르는 심리적 부담이 무겁다는 점과 함께 경찰의 조사 등 형사절차 과정에서 피해상황의 괴로움이 다시 생각나게 될지 모른다는 두려움 및 경찰에서 성범죄 피해자의 특성을 이해하지 못하는 남성 수사관에 의한 진술청취가 행해지고 있는 점등이 작용하고 있다.

그래서 많은 나라에서 성범죄 전담 수사관을 지정하고, 그 중 많은 수를 여성으로 충원하고 있다. 예를 들어 영국에서는, 경찰에 성범죄피해자의 신고가 있는 경우에 여성 수사관이 좋은지, 남성 수사관이 좋은지를 피해자에게 물어, 가능한 한 그 희망에 따른 대응을 하고 있는데, 런던경시청에서는 피해자가 희망하는 경우에는 형사가 아닌 여성 정복 부서 근무자를 동원해서라도 여성경찰관이 피해자인술을 확보하도록 하고 있다.

뉴욕시경(NYPD) 성범죄수사반의 경우, 매 년 1주간의 피해자심리학과 성범죄수사의 기법 강의로 구성된 특별 연수를 받고 있으며, 진술청취의 장소에 대해서도, 피해자의 프라이버시가 충분히 지켜지도록 배려하는 정책을 실시하고 있다.

20) Women's Local Authority Network, The Report - Progressing the Agenda : further Local Authority initiatives to counter violence against women, June 1996.

21) Exeter Women's Aid Leaflet "Welcome to Exeter Women's Aid, Information for New Women", 1997.

4. 지역사회 경찰활동(Community Policing)과 시민 친화성의 증대

위에서도 살펴보았지만, 현대적 “경찰 목적” 구현을 위한 가장 기본적이고도 효율적인 방안은 국가 또는 지역사회 내의 대중들을 “경찰활동 과정”에 적극적으로 참여시키고 조력하도록 하는 것이다. 종래의 권위적 경찰 개념 하에서는 국가가 위에 군림하고 시민 대중은 경찰의 감시 하에 있는 “잠재적 범법자적 위치”에 있었으며 이러한 상황 하에서 범죄의 예방과 진압 등 치안활동은 오직 권위를 가진 국가기관에 의해 독점적으로 진행되는 것이어야 했다. 포상과 현상금을 제시하며 “신고”를 호소하지만 시민대중에게 범죄 해결은 일단 “남의 일”이다.

그러면 어떻게 시민대중을 치안활동 과정에 동참시킬 것이며 비전문가인 시민대중의 역할을 어떻게 한정시킬 것인가의 문제가 남는데, 영미 등 선진사회는 형사사법기관의 민주화, 분권화 및 국가적인 “지역공동체(community)” 개념의 확산에서 그 해답을 찾아내고 있으며 NGO를 중심으로 한 시민 스스로의 적극적 권리행사 노력이 이를 이끌어 내거나 지원해 왔다.

가. 지역사회 경찰활동(Community Policing)의 의의

지역사회경찰활동(Community Policing)은 경찰과 지역주민간의 신뢰관계를 형성하여 경찰과 지역주민이 함께 협력하여 “범죄”, “무질서”, “범죄에 대한 공포”를 감소시킬 수 있도록 조직을 민주화 분권화 시키고 권한의 하부위임을 통해 각 일선 경찰관들이 자율성과 책임성을 가지고 창의적으로 적극적인 대민 관계를 형성할 수 있도록 하는 새로운 경찰철학이다.²²⁾ 이러한 새로운 경찰철학이 등장하게 된 배경은, 미국과 영국에서 베트남전 이후 80년대 초반까지 형성된 저항적 사회분위기와 강력한 법집행 위주 경찰활동의 후유증으로 인해 인종적, 계층적 갈등이 심화되어 경찰과 주민간의 불미스러운 충돌이 잦아지고 경찰에 대한 주민의 지지도가 하락하는 한편, 경찰장비와 인력의 증

22) Robert C. Trojanowicz & David Carter, "The Philosophy and Role of Community Policing", National Center for Community Policing, School of Criminal Justice, Michigan State University, <http://www.ssc.msu.edu/~cj/cp/cpphil.html> 03/20/2000, p. 12.

가에도 불구하고 범죄발생은 증가하기만 하고 검거율은 하락해 가는 위기 상황 때문이라고 볼 수 있다.

나. 지역사회경찰활동(Community Policing)의 주요내용

지역사회 경찰활동의 골자는, 경찰관과 그 지역 주민간의 원활한 “양방향 의사소통(two-way communication)”이 가능하도록 경찰관을 지역사회에 스며들게(immerse in) 하여 지역주민들이 경찰의 눈과 귀가 되어 경찰의 정책과 목표를 설정하는 기초를 제공하는 동시에, 지역주민이 느끼는 문제에 대한 정보를 전 경찰부서에 전달하여 문제를 해결하게 함으로써 궁극적으로 지역주민의 “삶의 질(quality of life)”을 향상시키는 것을 목표로 하고 있다. 이러한 목표달성을 위해 “지역사회경찰활동담당경찰관(Community Policing Officer; 이후 CPO)”을 적임자중에서 선발·교육시켜 배치하는 한편 도보순찰을 늘리고 차량 순찰의 경우 수시로 “주차 후 도보순찰”을 병행하게 하는 등 주민과의 접촉기회를 늘리는 기법들이 사용되고 있다.

지역사회 경찰활동은 경찰이 지역의 평상활동에 직접 개입하고 관여함으로써 “범죄”와 “무질서”라는 두 가지 문제점에 동시에 직접적으로 대응하고자 하는 전략이다. CPO는 지역사회에서 무장한 정복 순찰자로 범죄의 예방과 차단 효과를 거두기도 하지만, 지역의 크고 작은 문제에 직접 개입해서 아예 범죄의 근원이 되는 문제들을 해결하는 역할을 수행하기도 한다. 지역사회경찰활동에 있어 경찰관은 주민들에게 범죄예방교육을 시키는 것으로부터 각종 범죄예방 주민활동을 조직하고 이끌며 정보를 수집해 범인의 검거에 이르게 하는 것까지 실로 다양한 업무를 수행한다. 또한, CPO는 어린이, 여성, 노인 등 특정인구를 상대로 한 특별활동도 전개함으로써 지역주민들의 일상생활에 중요한 영향력을 행사한다.

이러한 새로운 시민친화적인 경찰철학이 전 세계적으로 확산됨에 따라 각 국 경찰에서는 교육과정에 육체적 훈련 대신 대화기법과 문제해결능력, 전문적인 범죄예방 기법 및 가정폭력 사건 처리와 성범죄 조치 요령 등에 대해 보다 중점을 두고 있으며 치안정책의 수립단계에서부터 범죄예방 활동에 이르는 전 경찰과정에 걸쳐 주민의 참여와 협조를 확대해 나가고 있다.

5. 문제해결중심 경찰활동 (Problem-Oriented Policing, 약칭 POP)

문제해결중심 경찰활동(POP)이란, 경찰활동에 대한 ‘정보에 바탕을 둔 체계적인 접근 방법’이라고 할 수 있다. 다시 말하면, 경찰활동의 방향을 정하고 계획을 수립함에 있어 지역사회가 안고있는 문제점이 무엇인지를 정보활동을 통해 파악하여 이를 해결하는 것을 그 중심으로 삼는 경찰경영 및 운영기법이라고 할 수 있다.²³⁾

POP는 지역사회가 안고있는 문제의 증상에 지나지 않는 개별적인 범죄나 무질서 사건보다는, 이러한 사건들의 원인이 되는 근본적인 문제들을 찾아내어 치유하고자 하는데, Eck와 Spelman은 POP의 이론적 배경에 대해 다음과 같이 설명하고 있다:

문제중심 경찰활동의 이론은 간단하다. 상황과 환경적 조건들(underlying conditions)이 ‘문제(problem)’를 만들어 내고 이러한 문제들은 다시 ‘사건(incident)’들을 만들어내는데, 이러한 사건들 중 일부가 경찰에 의해 인지되는데 이를 문제의 ‘증상(symptoms)’이라고 볼 수 있다. 이러한 사건들을 발생시키는 근본적인 원인인 문제들이 해결되지 않는 한 이러한 사건들은 끊임없이 발생할 것이라는 것이다.²⁴⁾

POP 이전의 전통적인 경찰활동이 ‘검거’, ‘단속’ 등 범죄가 이미 발생한 이후의 대처에 중점을 둔 “사후대응적 소극적 경찰활동(reactive policing)”이었다면, POP는 예방에 보다 중점을 두고 지역사회에 도사리고 있는 문제의 근원 해결에 경찰력을 활용하는 “사전대비적 적극적 경찰활동(proactive policing)”이라고 할 수 있다.

그렇기 때문에 POP는 단순한 법의 집행뿐만 아니라 다양한 수단과 방법들을 사용하게 되는데, 가장 대표적인 것이 지역의 문제가 무엇인지를 파악하고 필요한 관련정보를 수집하며 그 해결과정에 지역사회를 동참시키기 위해 ‘지역주민들과의 관계를 돈독히 하는 기법들’이다.²⁵⁾

23) Paul Williams, Paul White, Michael Teece and Robert Kitto, *“Problem-Oriented Policing: Operation Mantle - A Case Study”*, in *Trends & Issues in Crime and Criminal Justice*, Australian Institute of Criminology, February 2001.

24) J.E. Eck & W. Spelman, *Problem-Solving: Problem-Oriented Policing in Newport News*, National Institute of Justice, United States Department of Justice, Washington D.C., 1987.

이러한 ‘경찰활동에의 지역주민 참여’는 이해관계자들로 하여금 스스로 경찰활동을 하게 하는 “제3자 경찰활동(third-party policing)”의 형태로 나타나기도 하는데, 예를 들면 지역상인들이나 지하철 역무원들이 인근 우범지역이나 취약지대에서 발생하는 상황들을 수시로 점검하고 순찰하며 경찰과 협력하는 활동들이 여러 곳에서 활발히 전개되고 있다.²⁶⁾

25) T.J. Hope, *Problem-Oriented Policing and drug market locations: Three case studies*, in R.V. Clarke (ed.), *Crime Prevention Studies*, vol.2, Willow Tree Press, Monsey, New York, 1994, pp. 5-31.

26) M. Hough & M. Edmunds, *Tackling drug markets: An eclectic approach*, in *Studies on Crime and Crime Prevention*, vol. 8, no1. pp. 107-31.

Ⅲ. 외국의 시민·여성친화적 경찰 프로그램

위에서 살펴보았듯이, 시민친화적이고 여성친화적인 경찰 패러다임은 현대 선진 경찰의 규범이 되어가고 있다. 이 장에서는, 이러한 선진경찰의 구체적인 시민·여성친화적 정책과 제도들에 대해 영국, 미국, 호주 캐나다 등의 예를 통해 살펴보려고 한다.

1. 지역주민의 참여를 통한 “문제중심 경찰활동”

가. 영국 런던 수도경찰청

(1) 경찰활동 계획과 치안목표의 실행

런던수도경찰청의 한 해 치안 목표와 중점 추진 사항들을 나타내는 연간 경찰활동 계획(The Annual Policing Plan)은 “런던경찰청장과 경찰자문위원회간에 합의된 연간 런던치안목표를 구체화하고”, “시민들에게 어떤 치안 서비스를 어떻게 받을 수 있을 것이라고 기대할 수 있는지를 알리고”, “런던경찰청장, 경찰자문위원회, 내무부 경찰감사관이 업무수행을 평가하는 지침을 마련한다”는 세 가지 주목적을 가지고 있으며, 런던수도경찰청 치안목표는 ㉠ 내무장관이 설정한 전국 경찰의 중요 치안목표 ㉡ 런던수도경찰청의 5개년 발전계획(the MPS’s five year Corporate Strategy)추진에 필요한 사항 ㉢ 지역 주민·단체들과의 광범위한 의견수렴 및 자문 결과의 3가지 요소를 포괄하여 작성된다.

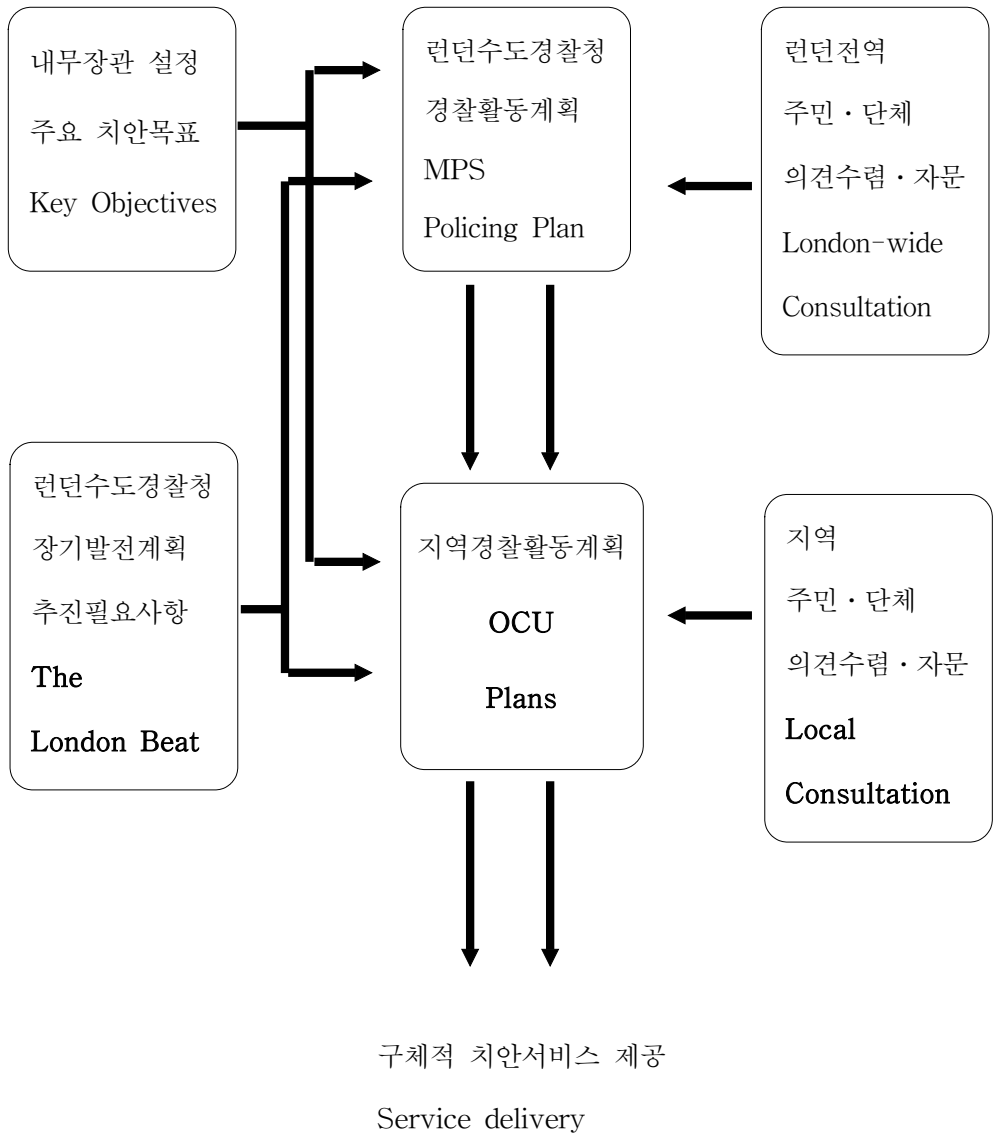
위와 같은 과정과 절차를 거쳐 설정된 경찰활동계획과 치안목표는 수도경찰청 산하 전 기능의 업무수행에 대한 지침이 되어 실행되는데, 특히 그 실행에 있어 가장 중요한 단위인 ‘지역별경찰집행단위(local Operational Command Unit)’에 걸맞는 ‘지역경찰활동계획(local Operational Command Unit plans)’으로 재구성되어 실제 현장에서 실행된다. 수도경찰청은 ‘경찰활동 계획’에 따라 예산·인력·장비 등 자원(resources)을 분

배하여 한정된 예산을 집행함에 있어 긴요한 ‘우선순위(priorities)’를 정하게 된다. 즉, 제한된 예산으로 ‘경제성(economy)’·‘능률성(efficiency)’·‘효과성(effectiveness)’을 확보해야 하는 런던수도경찰청으로서 그 평가의 기준이 되는 ‘경찰활동계획’과 ‘치안목표’를 실행하고 달성해야 하기 때문에 가장 기초단위에서 실제 행해지는 경찰활동을 이 ‘계획’과 ‘목표’에 부합하도록 과학적인 관리체제에 의한 구조적이고 유기적인 경찰운용을 하지 않으면 안 된다는 것이다. 민주적인 주민참여와 합리적인 의사결정 과정을 거쳐 ‘경찰활동 계획’과 ‘치안목표’가 설정되고, 과학적·구조적·유기적 관리와 경영에 의해 이 ‘계획’과 ‘목표’가 구체화되고 제대로 실행되는 런던수도경찰청의 선진적 제도와 그 운용 기법은 우리에게 시사하는 바가 많다.

(2) 지역주민 경찰 자문단 (Police and Community Consultative Groups)

주민의 동의와 신뢰를 바탕으로 하는 치안(policing by consent)구현을 위해 “앵글로 색슨시대 자치치안의 전통으로 돌아가자”는 모토 하에 출발했던 영국의 근대경찰조직은 1950년대에 이르러 국민들의 전폭적인 지지와 신뢰를 받는 “황금기(Golden Age)”를 누렸으나 1960년대 이후 각종 부정부패와 가혹행위, 증거조작 등의 스캔들에 휘말리면서 경찰에 대한 민주적 통제의 필요성이 강하게 대두되었다. 이에 1960년 왕립조사위원회(Royal Commission)가 발족, 그 권고안에 따라 43개로 통폐합된 독립 지방경찰청의 지방경찰위원회 - 내무장관 - 지방경찰청장 3자간의 권한과 책임 분점에 의한 견제와 균형을 골자로 하는 1964경찰법이 제정되어 영국경찰은 대대적 조직개편을 하게 되었으나, 이후 1980년대 초반의 대규모 인종폭동 등 경찰과 주민간의 관계가 악화일로로 치달자 Scarman卿을 단장으로 하는 왕립조사위원회를 발족하였으며 당시 영국서남부 Devon & Cornwall 지역의 경찰청장이던 존 알더슨(John Alderson)의 강력한 권고로 지역주민의 적극적인 참여에 바탕을 둔 “공동체 치안(Community Policing)” 개념을 신설하는 “1984 경찰과 범죄증거법(Police And Criminal Evidence Act 1984)”에 삽입, 법제화하게 되었다.

<그림 III-1> 런던수도경찰청 ‘경찰활동계획’ 설정 및 시행 과정 체계도



각 지방경찰위원회에서 지방경찰청장과의 협의 하에(런던수도경찰청의 경우 내무장관의 지침에 의거 수도권경찰청장이 각 버로우²⁷⁾ 및 디스트릭²⁸⁾ 의회의 의견을 들어) 각 경찰서 단위(런던수도경찰청의 경우에는 총41개의 각 버로우 및 런던외곽 디스트릭)별로 지역경찰활동에 대한 주민의사를 수렴하고 지역범죄예방활동에 대한 주민의 협조를 확보하기 위한 지역주민경찰 자문단(Police and Community Consultative Groups)을 설치, 운영토록 법으로 정하였는데, 이 경찰자문단은 각 지역주민대표, 지역의회의원, 지역방법위원회(Crime Prevention Panel)²⁹⁾위원, 주민 유치장방문단(Lay Visitor Schemes)³⁰⁾ 교사, 종교인, 청년회 및 노인회 대표들로 이루어진다.

런던수도경찰청의 주민참여를 바탕으로 한 문제중심경찰활동의 결과는, 높은 주민만족도로 그 성과가 입증되고 있는데, 이는 아래 표에 잘 나타나 있다.

27) 런던 버로우(London Borough) : 런던은 총 32개의 런던 버로우(London Borough)와 런던시티(City of London)로 나뉘며 런던광역시 정부는 1985 지방정부법(Local Government Act)에 의해 폐지됨. 런던 총인구는 약 7백만명, 버로우(Borough)의 인구는 최소 13만8천명(Kingston upon Thames), 최대 31만9천명(Croydon), 평균 인구는 21만 5천명이며 평균면적은 50km². 런던 시티는 상주인구 4,100명, 면적 26km²(런던시티에는 별도의 런던시티경찰청<City of London Police>이 있음).

28) 런던수도경찰청이 관할하는 런던버로우 이외의 디스트릭(district) : 런던수도경찰청은 행정구역상 런던이 아닌 런던주위지역도 관할하는데, 행정구역상으로는 에섹스(Essex), 썬데이(Surrey) 및 허트포드셔(Hertfordshire) 카운티(county)에 속하는 9개의 디스트릭(district)을 말한다.

29) 지역방법위원회(Crime Prevention Panel) : 지역사회의 자발적인 조직으로 지역방법대책의 개발과 이에 필요한 모금 등 재정확충이 주목적. 현재 런던수도경찰청 관내에 총 46개의 지역방법위원회가 구성되어 모두 자원봉사자에 의해 운영되고 있으며 자율방법용 차량구입, 지역순찰 경찰관용 자전거 구입, 지역 산업체·경제인의 지원을 유도하여 합동방법사업 추진 등의 활동을 함.

30) 주민 유치장 방문단(Lay Visitor Schemes) : 교사, 변호사, 학자 등 지역주민의 대표로 구성되어 사전통보 없이 언제든지 관할 경찰서 유치장을 방문·점검하는 모임으로 경찰서에서는, 특별한 사유가 없는한, 반드시 이들의 방문을 허용하여야 하고 경찰서 방문후 그 결과를 '지역주민 경찰 자문단'에 보고하도록 되어있다. 더욱 자세한 설명은 런던수도경찰청자문위원회 연례보고서(Metropolitan Police Committee Annual Report 1996/97),

인터넷상에서는 <http://www.mpc.homeoffice.gov.uk/mpcar.htm> 참조.

<표 III-1> 영국 런던수도경찰청의 주민 만족도 조사결과

(출처 : <http://www.mpc.homeoffice.gov.uk>)

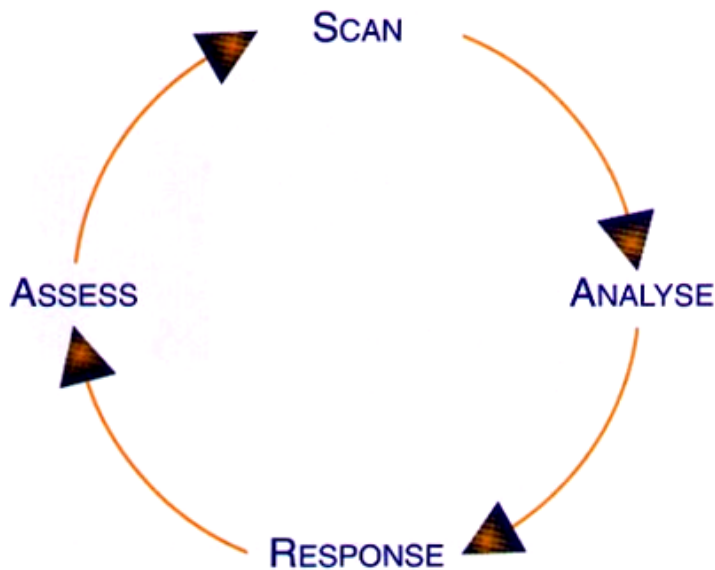
	1999	2000	2001
999응급전화 대응만족도	91.3%	78.9%	90%
경찰서민원실 대응만족도	80.4%	75.7%	80%
범죄 피해자의 경찰대응 만족도	86.3%	74.4%	90%

나. 호주 퀸즈랜드 경찰청의 SARA model³¹⁾

미국과 호주, 캐나다 등 여러 지역에서 광범위하게 채택되고 있는 문제중심경찰활동 기법인 SARA모델은 지역사회에 어떠한 문제가 있는 지를 점검(Scanning)하고, 그 결과를 분석(Analysis)하여, 이에 대한 대응책을 강구하여 시행(Response)한 후, 그 효과에 대해 평가(Assessment)하는 과정을 절차화 한 실행모델이다. 퀸즈랜드 경찰청의 사례를 중심으로 살펴보고자 한다. SARA모델의 진행과정은 첫 단계에서 시작하여 마지막 단계에서 종결되는 ‘선형적(linear)’절차가 아니라 계속 순환, 반복되는 ‘순환형(circular)’ 절차로 다음 그림을 보면 이해가 쉬울 것이다.

31) Queensland Police, A guide to problem-oriented and partnership policing, 2001.

<그림 III-2> SARA 모델의 시행과정



(1) 제1단계 문제파악 (Scanning)

SARA모델의 첫 단계는 지역사회가 현재 안고 있는 문제가 무엇인지, 또한 잠재적인 문제와 앞으로 발생할 가능성이 있는 문제들은 어떤 것인지를 파악하는 과정이다. 먼저, 경찰활동 상 ‘문제(problem)’의 개념에 대한 일반적인 정의를 살펴보면, 경찰에 있어서의 문제란 “지역사회와 경찰의 상당한 관심의 대상이 되는 상호 유사하거나 연관된 사건의 묶음³²⁾”이라고 할 수 있는데 이러한 ‘문제’를 파악해 내기 위해서 다음의 다섯 가지 대상과 지속적이고 유기적인 커뮤니케이션을 실시한다:

① 지역 주민(The public)

지역주민이야말로 지역사회의 ‘문제’에 대한 정보를 입수하기에 가장 적당한 대상이다.

32) K. Peak & R. Glensor, "Community Policing & Problem Solving: Strategies & Practices", Prentice Hall, Upper Saddle River, 1996.

이는 지역주민 개개인이 자기가 거주하거나 근무하는 지역에 대해 가장 많이 알고 있는 사람들이기 때문이다. 지역주민으로부터 정보를 입수하는 가장 수월한 방법은 주민들의 “신고 및 요청(call for service)”사항들을 분석하는 것이다. 그러므로, 주민들의 신고나 요청사항들이 체계적으로 기록되고 분석되는 시스템을 갖추어, 지역주민들이 느끼는 ‘문제’의 내용과 패턴을 통해 지역사회의 문제를 파악하여야 한다.

② 지역 단체 및 모임(Community groups)

지역사회의 문제파악을 위한 또 다른 정보원천은 지역사회 내의 각종 단체와 모임들이다. 지역사회의 단체와 모임들은 정보원천으로서 뿐만 아니라 지역사회 문제해결을 위한 경찰정책에 대한 지지를 표명해줄 협력세력으로서도 중요한 의미를 가지고 있다.

③ 지방정부와 지역유지(Government and business leaders)

지방정부와 지역유지들은 지역사회 구석구석에 연결망을 가지고 있어 지역사회 전반의 우려와 관심사를 대표할 수 있다. 아울러, 이들은 문제의 해결을 위한 각종 자원과 재원 조달에 있어 큰 역할을 담당할 중요한 대상이다.

④ 경찰자원(Police sources)

경찰내 각 부서와 개인들은 나름의 접촉대상과 정보들을 가지고 있다. 이러한 정보들 중 많은 부분은 전체적인 문제파악 및 해결과정에 포함되지 않고 국소적인 용도로만 사용되는 경우가 많다. 그러므로, 경찰종합정보관리 시스템을 통해 지역사회 문제의 파악과 해결에 보탬이 되도록 하여야 한다.

⑤ 지역언론(Local media)

지역신문 및 방송은 주민들의 불만과 고충들이 제기되는 통로로 많이 이용되는데, 그 내용들은 후에 경찰상의 문제로 바뀔 가능성이 높으므로 주의 깊은 관찰과 분석이 필요하다.

문제를 파악하다보면, 지역사회가 처한 경찰이 관심을 가져야 할 문제가 한 둘이 아닌 다수일 가능성이 높다. 이런 경우에 그 문제들 간의 우선순위를 정하여 가장 근본적이고

기본적인 문제를 선택하여 그 해결을 위한 전략을 수립하여야 하는데, 문제들간의 우선순위를 정함에 있어서는 다음의 원칙들을 따른다:

- ① 문제의 규모 : 얼마나 큰 문제인가? 얼마나 많은 사람에게 영향을 미칠 문제인가?
- ② 문제의 심각성 : 어느 정도의 위험, 피해, 주민의 우려 및 정치적 가시성을 내포하고 있는가? 지역사회와 경찰에 어떠한 파급효과가 있을 것인가? 경찰과 지역사회간의 관계에 영향을 미치는 공적인 문제인가?
- ③ 문제의 복잡성 : 얼마나 복잡하고 그 뿌리가 깊은 문제인가? 그 해결을 위해 필요한 자원은 어느 정도인가?
- ④ 문제의 해결가능성 : 그 문제에 대해 경찰과 지역사회가 얼마만큼의 영향력을 가지고 있는가?
- ⑤ 문제해결에 대한 관심 : 경찰과 지역사회는 그 문제의 해결에 대한 진정한 관심을 가지고 있는가?

문제들간의 우선순위를 정한 후에는 ‘문제파악(Scanning)과정의 결과’에 대해 간략한 보고서를 준비해야하는데, 그 보고서에는 다음의 내용들이 포함되어야 한다:

- ① 선정된 문제에 대한 간략한 설명
- ② 해당지역에 대한 설명
- ③ 문제의 심각성에 대한 평가

(2) 제2단계 문제의 분석 (Analysis)

문제의 파악과 우선순위 결정과정이 끝나게 되면, 문제해결의 두 번째 단계인 분석을 실시하여야 한다. 이 과정에서는 사건들이 발생하고 지속되게 하는 배후 조건들을 찾아내어야 한다. 문제해결과정에서 가장 많이 발생하는 실수가 문제의 파악이 끝나고 난 후 분석과정 없이 바로 ‘대응(response)’조치들을 취하는 것인데, 그 원인을 제대로 이해하지 못한 채 증상을 제거할 경우에 오히려 문제가 장기화되거나 새로운 문제들을 야기하는 부작용을 낳을 수 있다.

분석(analysis)과정은 다음과 같은 목적들을 가지고 있다:

- ① 문제의 본질에 대한 보다 깊은 이해
- ② 문제와 관련해서 상호 경쟁 내지 충돌하는 이해, 요구, 필요 및 기대 등을 파악
- ③ 가능한 대안의 모색
- ④ 문제를 공정하고, 효율적이고 효과적으로 처리할 수 있는 여건의 조성

문제에 대해 철저한 분석을 하기 위해서는 다음의 세 가지 필수요소에 대한 점검을 하여야 한다:

- ① 인적 요소 : 문제와 관련된 사람들. 일반적으로 인적 요소는 피해자, 가해자 그리고 제3자로 구분 할 수 있는데, 인적요소에 대한 점검에 있어서는 누가 피해자이고 누가 가해자이며 누가 제3자인지와 이들이 왜 어떻게 해서 이 문제에 연루되게 되었는지 등을 점검하여야 한다.
- ② 사건적 요소 : 문제와 관련된 사건, 또는 일련의 사건들. 사건적 요소를 점검함에 있어서는 사건에 관계된 사람들의 행동, 발생된 피해, 경찰 최초 대응의 적절성 및 다른 사건들과의 연관성 등을 점검하여야 한다.
- ③ 상황적 요소 : 문제와 관련된 장소 및 시간. 해당 문제가 발생하는 장소를 포함하는 지역의 시간적 및 기타 상황적 요소들을 점검하여야 한다.

문제에 대한 분석이 끝난 후에는 “문제분석 보고서(Problem Statement)”를 작성하여야 하는데, 문제분석 보고서에는 ‘문제의 본질’ 및 ‘문제의 원인에 대한 추정’ 등의 설명이 포함되어야 한다.

(3) 제3단계 문제에 대한 대응 (Response)

문제에 대한 분석이 끝나고 나면, 그 문제를 해결할 가장 적절하고 현실성 있는 대응책을 찾아야 하는데, 이러한 대응과정은 다음의 3단계로 이루어진다:

- ① 목표의 설정 : 궁극적인 목적은 ‘문제의 근절’이겠지만 대개의 경우 이는 가능하지 않다. 그래서, SARA모델에서의 ‘대응’의 목적은 ‘사건발생 회수의

감소', '문제의 심각성의 감소', '향후 더 나은 문제대응을 위한 방법의 개발', '경찰차원에서의 문제의 제거' 등으로 설정될 수 있다. 특히, 목표를 명확히 함에 있어 측정 가능한 목표치를 제시할 필요가 있다(예를 들면 00사건 발생. % 감소 등). 이러한 목표치의 제시는 대응책의 성공정도를 가늠하게 해 주는 동시에 문제해결의 최종단계인 '평가'의 지표로 활용될 수 있다.

- ② 가능한 대응책의 강구 : 문제에 대한 대응책은 특정지역에 순찰인원을 늘리는 단순하고 직접적인 대응책으로부터 지역사회 전체를 동원해야하는 것까지 매우 다양하기 때문에 일일이 열거할 수는 없으나 주로 사용되는 대응책들을 꼽아보면, '문제에 대한 책임이 있는 개인이나 집단에게 관심을 집중', '문제의 해결을 다른 기관에 이첩', '경찰상의 대응책과 다른 기관들의 대응책을 조화시켜 함께 사용', '문제의 해결을 위해 중재와 협상을 실시', '정보 또는 조언을 제공', '문제에 대한 책임을 함께 지도록 지역사회 구성원들을 참여시킴', '문제해결을 위해 기존의 비공식적 통제책(부모, 선생님 등)을 적극 활용', '문제발생의 기회자체를 차단하기 위한 물리적 환경의 변경(으스스한 지역의 벌초 및 가지치기, 가로등의 설치 또는 전구교환 등)' 및 '현행 법규나 업무의 미비점 파악' 등이다.

- ③ 대응책의 실행 : 문제가 정확히 파악되고, 전략적인 목표가 설정되고, 대응책이 강구된 후에는 그 대응책의 실행을 위한 계획이 수립되어야 한다.

대부분의 경우, 기본계획안은 다음의 내용들을 포함한다:

- ① 문제에 대한 정확한 개념규정
- ② 대응책의 목적과 평가지표
- ③ 대응책의 평가에 사용될 자료의 목록
- ④ 사용될 문제해결 전략에 대한 설명
- ⑤ 관련된 이해당사자 및 그들의 역할에 대한 기록

⑥ 각각의 작업에 대한 일정표

⑦ 대응책 실행에 필요한 인적, 물적 및 재정적 자원의 목록

(4) 4단계 평가 (Assessment)

SARA 문제해결 모델의 최종단계는 문제해결을 위해 사영된 전략이 의도한 목표를 달성했는지를 점검하는 ‘평가(assessment)’단계인데, 평가에는 ‘영향 평가(impact assessment)’와 ‘과정 평가(process assessment)’의 두 가지가 있다:

- ① 영향 평가 : ‘대응책이 의도한 변화를 일으켰는가?’라는 질문에 대한 답을 얻기 위한 평가로 대응책 실시 ‘이전(before)’과 ‘이후(after)’를 비교하는 평가이다. 가장 중요하고 본질적인 평가라고 할 수 있다.
- ② 과정 평가 : 부차적인 평가로서 ‘대응책이 계획대로 실행되었는가?, 만약 아니라면 왜?’라는 질문에 대한 답을 구하기 위한 평가이다.

영향 평가와 과정 평가는 함께 조화롭게 이루어져야 하지만, 보다 본질적인 것은 영향 평가이다. 영향 평가 결과 만약 대응책이 목표한 결과를 얻지 못했다면, 과정 평가가 그 이유를 찾는데 도움을 주게 될 것이다.

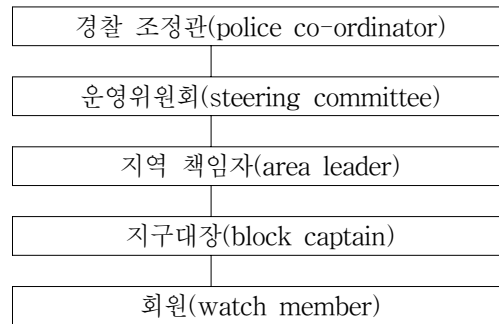
2. 지역사회와 함께 하는 범죄예방·퇴치 프로그램

가. 이웃 지키기 (neighbourhood watch)

영국, 미국, 호주 캐나다 등에서 활발하게 시행되고 있는 주민자율방범기구로 이웃 간의 공동체의식(community spirit)을 고취시켜 이웃 간 범죄의 대상이 될 요소를 극소화시키고 주민과 지역 내 경찰과의 유대를 강화하여 보다 안전한 지역공동체를 구축하는 제도이다. 1997년 3월말 현재 영국(England & Wales)내에 만 161,000개가 넘는 단위 “이웃 지키기” 조직이 활동중이며,³³⁾ 점차 확산되는 추세에 있고 영국통신(BT) 및

유수한 보험회사 등 기업체들이 앞다투어 지원금과 기부금을 제공하여 전사회적인 범죄 예방 프로그램으로 발전하고 있다.³⁴⁾

통상적인 ‘이웃 지키기’ 조직의 구성은 ‘경찰 조정관(police co-ordinator)’, ‘운영위원회(steering committee)’, ‘지역 책임자(area leader)’, ‘지구대장(block captain)’ 및 ‘회원(watch member)’으로 이루어져 있다.



이웃 지키기 프로그램의 가장 핵심적인 요소가 경찰 조정관이라고 할 수 있는데, 경찰관으로서의 전문성을 바탕으로 관할 내 이웃 지키기 프로그램의 생성과정에서부터 필요한 자문과 조언 및 지원을 제공하는 역할을 담당하며, 각 경찰관서에서 책임자를 선발하여 이웃 지키기 업무에만 종사시키는 것이 일반적인 예다.

마을의 대표 역할을 할 자원자로 구성된 운영위원회는 경찰 조정관과 마을공동체 사이의 연락역할을 수행하며 각종 정보의 제공과 회의 및 모임의 주선 등 이웃 지키기 프로그램의 운영을 위해 필요한 역할을 수행한다.

한 지역의 이웃 지키기 프로그램의 운영을 책임지는 지역 책임자는 지역 모임에 참석하여 주민들에게 이웃 지키기 프로그램에 대하여 설명을 하고, 지구대장들을 선임하며, 경찰 조정관 및 운영위원회와 프로그램 참여 주민 자원자들 간의 연계역할을 수행한다.

한 블록에 해당하는 이웃을 책임지는 지구대장은, 지구 이웃 지키기 회원들간의 모임을 주관하고, 새로운 이웃을 환영하며, 주민들을 이웃 지키기 프로그램에 참여하도록 권유하고, 경찰·운영위원회 및 지역 책임자와 회원들 간의 연계역할을 담당한다.

33) 1998년 영국 내무부 백서 Home Office Annual Report 1998, London, HMSO, Chapter 7 참조.

34) 런던수도경찰청 인터넷 공식 홈페이지중 “이웃지키기” 안내 코너,

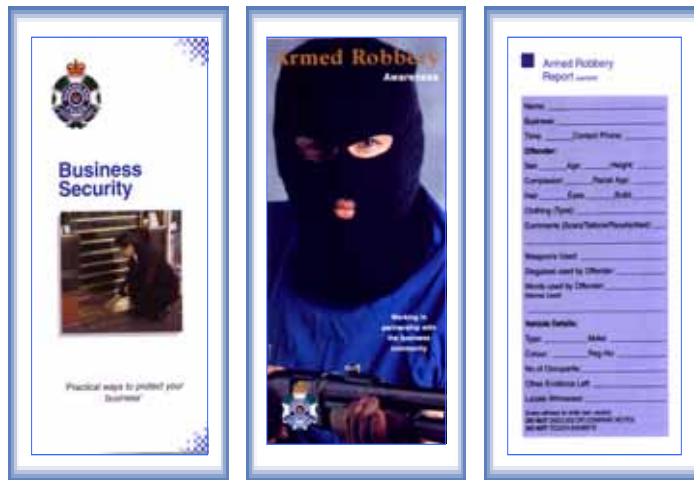
<http://www.met.police.uk/police/mps/mps/strategy/mps-pa04.htm> 참조.

이웃 지키기 회원들은 범죄 혹은 의심스러운 행위들을 발견하고 조치하는 절차에 대해 교육훈련을 받게 되는데, 범죄행위를 발견하게 되어 경찰에 연락하게 되면 그 내용을 지구대장에게도 통보하여 사건의 발생과 처리과정 및 결과에 대해 지구대장이 주민들에게 알려줄 수 있도록 한다. 회원들은 아울러 이웃의 빈집을 수시로 확인하여 지켜주고 문단속 및 안전장치 등 가정안전에 대한 조언을 제공하는 역할을 수행하기도 한다.³⁵⁾

나. 商街 지키기 (Business Watch)

상점, 점포들이 경찰과 협력체제를 구축하여 물건 훔치기(shoplifting), 소매치기, 절도, 강도 등 상가를 대상으로 하는 범죄를 예방, 차단하는 제도로 수상쩍은 사람이 있을 때 상점직원이 무선호출기(pager)를 통해 지역순찰경찰관을 호출하거나 용의자의 범죄 수법과 인상착의 등의 정보를 서로 공유하는 한편, 경찰에서는 상점들에게 필요한 범죄 예방 및 조치 요령 등을 알려주는 등의 활동으로 영국에서 런던중심쇼핑가인 Covent Garden의 “상점지키기”와 경찰의 협조체제는 1994년 한해동안 150명의 전문상가대상범죄자들을 검거, 기소하였다.³⁶⁾

<그림 III-3> 호주 퀸즈랜드 경찰청이 상가들에 나누어 주는 범죄예방 전단



35) Ontario Neighbourhood Watch, Neighbourhood Watch Vol. 1 Organization, Canada, pp. 4-9

36) <http://www.met.police.uk/police/mps/mps/strategy/mps-pa05.htm> 참조.

다. 특별자원경찰 (Special Constabulary)

지역주민들이 자신들의 여가시간을 할애하여 경찰과 함께 지역 내 방범활동에 참여하는 제도로 각 지방경찰청장이 임명하여 소정의 훈련을 마치고 경찰관과 똑같은 제복을 착용하고 부여받은 임무 내에서 경찰관과 동일한 권한을 가지며³⁷⁾ 순찰, 혼잡경비지원, 대 주민 방법의식고양활동 등의 업무를 수행하고 교통비 등 소정의 수당을 지급 받는다. 최근에는 특별자원경찰활동실적을 경찰관 채용시 반영하는 지방경찰청들의 정책으로 경찰관을 지망하는 젊은이들이 다수 참여하고 있다.

라. 학교 지키기 (Schools Watch)

학교안과 주변에서 일어나는 폭력과 갈취 등 범죄로부터 학생들과 교직원들을 보호하기 위한 경찰-학교 협력체제로 역시 무선호출기를 이용한 불량배 신고 및 정보전파 활동 등을 포함하는데 담당경찰관의 즉각적인 현장출동과 지속적인 감시 및 계도활동으로 큰 실효를 거두고 있다. 또한, 경찰관이 범죄예방이나 마약의 폐해, 교통안전 등에 관한 수업을 정기적으로 진행하기도 한다.

<그림 III-4> 경찰관이 초등학교에서 안전교육을 하는 모습과 배포 책자



37) 영국경찰법 Police Act 1996 제27조(Special constables) 및 30조(Jurisdiction of constables) 참조.

마. 유흥가 지키기 (Pub Watch)

주점(Pub)들과 경찰간의 유기적인 협조체제구축으로 주점에 출입하는 축구장난꾼(hooligan)들이나 범죄용의자들의 동태와 주점에서의 폭력, 난동, 다툼 등을 경찰에 알려 신속하고 적절한 대처가 이루어질 수 있도록 함으로써 경찰에서는 유용한 범죄정보를 얻고 유흥가에서는 수리비용이나 사고해결비용 등을 대폭 절감하고 고객들이 안심하고 찾을 수 있는 분위기를 조성함에 있어 큰 성과를 거두고 있다.

바. 청소년 선도활동 (Police Youth Center, Youth Action Groups)

영국, 미국, 캐나다 및 호주의 경찰은 지방자치단체와 합동으로 지역 경제인들의 협찬을 받아 불우청소년 및 비행청소년들을 대상으로 하는 여름학교를 개설, 각종 운동과 취미활동, 교양강좌 등을 실시하고 교육성과가 좋은 학생들을 선발하여 휴양지로 단체캠핑을 보내주는 등 자칫 범죄의 길에 빠지기 쉬운 환경에 있는 청소년들이 자기개발을 하고 사회생활에 대한 기대를 갖는 기회를 제공하고 있으며, 경찰과 지역청소년들이 함께하는 활동을 통해 지역공동체의 제반 문제점에 대해 논의하고 대책을 강구하며 방법활동을 전개하고, 일부 문제청소년과 경찰사이의 장벽을 허물며, 지역 내 소외된 노인들과 범죄피해자들을 대상으로 하는 봉사활동을 전개함으로써 지역사회 발전은 물론 청소년 범죄 예방과 주민복지향상에 큰 효과를 거두고 있다.

특히, 혁신적인 청소년 선도프로그램을 운영하고 있는 것으로 널리 알려진 캐나다 오타와 경찰의 경우, “경찰 청소년 센터(Police Youth Center)”의 활동영역을 ‘스포츠 프로그램’, ‘레크레이션 프로그램’, ‘교육 프로그램’, ‘상담 프로그램’ 및 ‘지원 프로그램’으로 나누어 체계적이고 종합적인 활동을 하고 있는데 약 1,000여 명의 청소년들이 등록하여 참가하고 있다.³⁸⁾ 경찰 청소년 센터가 이렇게 큰 호응을 얻는 주된 이유는, 무술, 운전, 인명구조법, 위기대처 기법, 대화기법 등 청소년들이 좋아할 만한 내용들을 경찰이 제공해주고 있기 때문이다. 아울러, 청소년들의 일탈과 무질서 행위들은 어떤 지역사회에서

38) <http://www.ottawapolice.on.ca/en/youth/>

든지 커다란 골칫덩이이기 때문에 경찰의 청소년 선도활동이 효과적이라는 것을 입증할 수만 있다면 기금이나 모금 등을 통한 재원마련도 어렵지 않다는 것이 성공적인 청소년 선도 프로그램을 운영하는 경찰관계자들의 한결같은 설명이다.

<그림 III-5> 오타와 경찰이 운영하는 청소년센터 건물



<그림 III-6> 성황을 이룬 오타와 경찰주관 청소년선도프로그램 모금행사 현황



<그림 III-7> 오타와 경찰과 청소년들간의 만남의 시간



<그림 III-8> 오타와 경찰의 청소년 스포츠프로그램



사. 범죄퇴치 운동 (Crime Stoppers)

범죄에 대한 익명제보를 권장하고 사례금을 지급하는 제도로 미국 뉴멕시코주의 한 경찰관의 발상으로 시작되어 민간재단의 설립으로 이어졌으며 영국을 비롯한 세계 각국으로 확산 중에 있다. 최초의 Crime Stoppers 프로그램은 1976년 미국 뉴멕시코에서 범인이 그 지역 사람이라 여겨지는 잔혹한 강도살인 사건을 해결하려는 한 경찰관에 의해 시작되었는데, 경찰관에게 정보를 제공하기를 꺼리는 지역 사람들로부터 사건관련 정보를 얻기 위해서 익명으로 누구나 전화를 걸어 제보를 할 수 있는 직통전화를 개설한 것이 그 시초다. 그 경찰관은 지역 상인들을 설득하여 현상금을 제공하도록 하였고 지역 텔레비전으로 하여금 그 사건을 재구성하여(re-enactment) 방영하고 직통전화에 대한 자세한 설명을 덧붙여주도록 하였다. 그 후 그 익명의 직통전화를 통해 그 사건에 대한 중요한 정보는 물론이거니와 다른 범죄들에 대한 제보도 쏟아져 들어와서 그 사건을 포함한 7건의 강도사건이 해결되었다.³⁹⁾ 그 성공담은 널리 전파되어 전국적인 ‘Crime Stoppers’ 프로그램 구축으로 이어졌고 2001년 현재 미국과 캐나다, 호주 및 영국 등 전 세계 30여 개국에 1,000개가 넘는 ‘Crime Stoppers’ 조직이 설립, 활동하기에 이르렀으며 전 세계 Crime Stoppers의 연합체인 Crime Stoppers International 도 결성되어 국제적인 연대와 공동발전을 꾀하고 있다.⁴⁰⁾ 영국에서는 특히 경찰의 적극적인 참여가 돋보이는데, 보험업계와 재계의 출연으로 구성되는 재단(Crimestoppers Trust)과 경

39) Crimestoppers Board Members’ Handbook issued by Crimestoppers Trust, August 1995.

40) <http://www.c-s-i.org>.

찰, 대중매체의 3자가 협력하여 제보자의 신분을 철저히 보장하고 사례금을 지급하며 범죄예방 캠페인을 벌이는 등 전사회적인 범죄방지 운동을 전개하고 있다.

<표 III-2> Crime Stoppers의 실적 (2001년 11월 30일 현재)

전 세계 1132개 Crime Stoppers 프로그램에 의해 해결된 범죄와 회수된 금품

해결된 사건 수	815,959
체포된 범죄자 수	302,921
지급된 포상금	\$ 53,548,013
회수된 금품	\$ 1,242,632,560
압수된 마약류	\$ 3,717,622,629

(출처 : <http://www.c-s-i.org>)

<그림 III-9> 캐나다 토론토 지역 Crime Stoppers 안내문



아. 환경설계를 통한 범죄예방 (CPTED)

건축물, 지역, 또는 도시의 물리적 환경을 개선함으로써 범죄예방효과를 거두고자 하는 CPTED(Crime Prevention Through Environmental Design)기법은 1970년대 미국 정부가 발주한 학제적 연구용역인 “도시거주지역 방법설계 프로젝트”를 계기로 하여 발전하게 되었는데, 현재는 범죄학, 경찰학, 건축학 및 지역/도시개발정책학의 실무적 공동연구영역으로 자리잡아 나아가고 있다. 아울러, 현재 선진 민주국가 경찰행정 이념에 있어서의 규범(norm)으로 자리잡고 있는 “지역사회 지향 경찰활동 (Community Oriented Policing, 이후 CP⁴¹⁾)”과 상호보완적으로 활용될 때, CPTED는 “지역공동체 치안(Community Safety)”확보라는 현대 도시정책의 난제를 해결할 수 있는 열쇠가 될 수 있다. CPTED와 CP는 공히 범죄예방에 있어 “문제해결식 접근(problem-solving approach)”을 강조하고 있으며 범죄의 발생률과 범죄에 대해 느끼는 공포심의 감소를 위해서는 경찰과 주민간의 긴밀한 협력과 공조가 가장 중요하다고 보고 있다. 특히 CPTED는 특정한 장소에서 발생하는 범죄에 대한 체계적 분석을 강조하고 있기 때문에 특정한 지역사회에서 발생하는 독특한 범죄문제에 대한 “맞춤 대응전략(strategies tailored to solve specific problems)”을 제공함으로써 지역사회의 정책수립에 직접적인 도움을 줄 수 있다.⁴²⁾

CPTED/CP적 접근방법의 범죄예방 정책을 수립하고 시행함에 있어 시민과 정부·지방자치단체 및 경찰은 다음과 같은 각자가 담당해야할 역할이 있다:

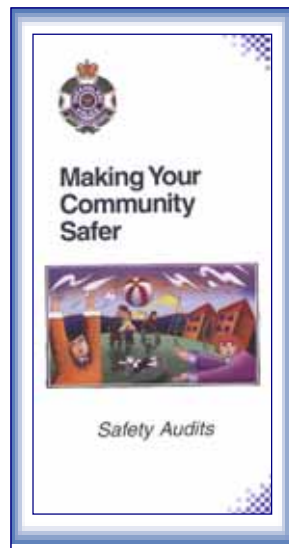
41) CP를 한 마디로 정의하자면, “한 지역에 같은 경찰관을 오래 동안 근무하게 함으로써 지역주민과의 신뢰관계를 형성하여 주민들이 경찰활동에 적극적으로 참여하게 함으로써 경찰과 지역주민이 함께 협력하여 ‘범죄’, ‘무질서’, ‘범죄에 대한 공포’를 감소시킬 수 있도록 조직을 민주화 분권화 시키고 권한의 하부위임을 통해 각 일선 경찰관들이 자율성과 책임성을 가지고 창의적으로 적극적인 대민 관계를 형성할 수 있도록 하는 새로운 경찰철학”이다. Robert C. Trojanowicz & David Carter, “The Philosophy and Role of Community Policing”, National Center for Community Policing, School of Criminal Justice, Michigan State University, <http://www.ssc.msu.edu/~cj/cp/cpphil.html> 03/20/2000, p. 12.

42) H.J. Altes, Korthals and P. van Soomeren, “CPTED and Community Building: The Next Phase”, Presented to the 3rd International CPTED Conference, Washington, DC. 1998.

- ① 시민들은 스스로 동네의 환경을 개선하여 범죄의도를 사전에 차단할 수 있도록 노력하여야 한다.
- ② 정부 및 지방자치단체는 건축관계법령과 인허가권 및 감독권을 통해 건축/도시계획 설계단계에서부터 범죄예방을 위한 고려를 충분히 하도록 하고 범죄의 환경적 토양이 되는 기초질서 위반행위를 차단하기 위해 노력하여야 한다.
- ③ 경찰은 시민들의 안전의식을 향상시키고 범죄의 원인을 제공하는 지역사회의 문제점들을 해결하기 위해서 시민 및 지역사회단체들과 협력하여야 하며 치안역량 배치에 있어서도 도보순찰을 강화하는 등 지역사회와의 접촉 및 연계를 강화해 나가야 한다.⁴³⁾

이러한 CPTED의 기본적인 이론과 원칙 하에 영국과 미국, 캐나다, 호주 등의 경찰에서는 건축물의 신·개축 및 주차장 등 장소의 설계단계에서 방법전문가인 경찰관이 자문관으로 참여하여 범죄의 기회를 최소화하는 방향으로 건축·설계하게 함으로써 지대한 범죄예방효과를 거양하고 있다.

<그림 III-10> 호주 퀸즈랜드 경찰청에서 제공하는 '방법안전진단(safety audit)' 안내전단



43) Timothy D. Crowe, Crime Prevention Through Environmental Design : Applications of Architectural Design and Space Management Concepts, Butterworth-Heinemann, 2000.

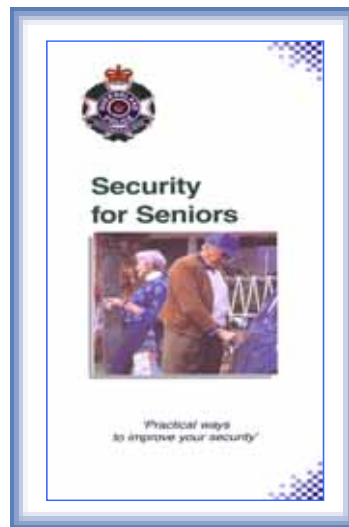
자. 노인 돌보기 (Elderly People Contact Scheme)

홀로 사는 노인 또는 양로시설에 거주하는 노인들의 안전과 평안을 지켜주고 노인대상 범죄를 예방하기 위해 영국, 미국, 호주 및 캐나다의 경찰은 이웃주민들과 함께 정기적으로 노인들의 안부를 점검하고 노인대상 범죄혐의자의 접근을 감시하는 체제(scheme)를 구축, 운영하고 있다.

차. 정신질환자 관리체제 (Mental Illness Care)

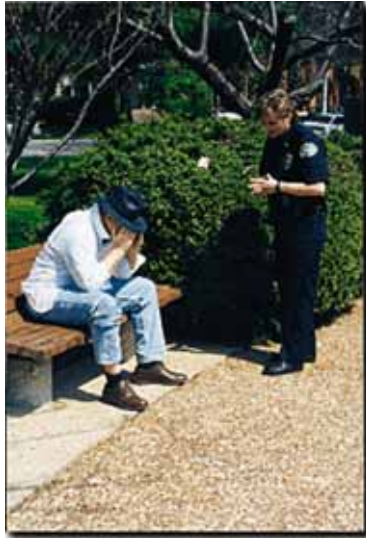
많은 선진 경찰에서 시설에 수용되지 않고 관내에 거주하고 있는 정신질환자를 담당하는 경찰관(supervising officer)을 지정, 관내 보건당국 등 관계기관들과의 합동관리체제(multi-agency approach)를 주도하게 함으로써 이들로 인한 치안요소를 사전에 예방하고 지역주민의 불안을 최소화시키고 있다.⁴⁴⁾

<그림 III-11> 호주 퀸즈랜드 경찰이 노인들을 방문할 때 배포하는 범죄예방 전단



44) Melissa Beasley, "Community Policing and the Mentally ill: The Community Mental Health Officer", in Community Policing Exchange, September/October 2000.

<그림 Ⅲ-12> 정신질환자 담당 경찰관이 대상자와 상담하는 모습



3. 피해자 보호 및 지원

가. 영국 경찰의 사례

(1) 개 관

범죄피해자 구제와 지원에 있어 영국의 경찰과 시민·사회단체의 협력체제는 지속적이며 공고하다. 영국경찰에서 표방하며 교육 훈련시키고 업무수행의 지침으로 삼는 범죄피해자에 대한 기본 전제는 “경찰은 피해자를 보살피고(caring), 피해자의 요구에 부합하며(responsive), 피해자와 같이 느끼고(sympathy), 피해자를 이해하고(understanding), 피해자에게 실질적(practical)·정신적(emotional)지원을 함으로써 피해자가 고립되고(isolated) 거부당했다는(rejected) 느낌이나 형사절차에 의해 또 다른 고통을 당한다는(wronged by the criminal justice system) 느낌이 들지 않도록 하고자 한다”는 것인데, 그렇게 함으로써 ‘범죄에 대한 공포심(fear of crime)’을 경감시키고 피해자가 스스로 목격자로서의 역

할을 다함으로써 지역공동체에 기여하고 범죄예방을 위한 노력에 동참할 수 있도록 한다⁴⁵⁾”는 것이다.

이러한 목표를 이루기 위해 경찰에 요구되는 업무량과 부담이 시간이 갈수록 증가하여 경찰을 도와서 범죄피해자에게 필요한 보살핌과 지원을 제공해줄 사람들이 점점 더 필요해지게 되었으며 이는 민간부문에서의 피해자지원 단체설립 등 노력과 만나게 되어 민간·경찰·(지방)정부가 연계·협력하는 사회공동체적 대응기구인 피해자지원 협의체(Victim Support Schemes)가 생성되었는데,⁴⁶⁾ 1974년 브리스톨(Bristol) 시에서 처음 태동되어 전국적으로 확산되어 1980년에는 전국피해자지원협의체연합(NAVSS: National Association of Victim Support Schemes)이 생성되기에 이른다.

경찰에서는 각 지역 피해자지원협의체 운영위원으로 각 경찰서 경정 또는 형사과 경감(Detective Chief Inspector)이상의 간부를 지정하여 참여하게 함으로써 피해자지원협의체에 대한 경찰의 적극적 참여의지를 확실히 하고 협의체에 참여하는 다른 기관·단체들과의 협력을 강화하며 운영위원회에 참여하는 형사간부가 자원봉사자교육을 실시함으로써 자원봉사자들이 가장 충격적인 상황에 빠진 피해자들을 효과적으로 도울 수 있도록 훈련시킨다.

피해자지원협의체(Victim Support Schemes)의 목표는 크게 두 가지이다. 첫째는 각 범죄피해자, 목격자, 그 가족과 친구 등에 대한 지원이며, 둘째는 범죄피해에 대한 대중의 인식을 제고시킴과 아울러 피해자의 권리를 증진하는 것이다. 그리고 동 협의체는 다음과 같은 근본 토대에 의해 운영되고 있다. 첫째, 서비스의 무료제공과 비밀보장이다. 운영비용은 정부보조금과 자선비용으로 충당되어 수혜자에게 비용을 청구할 수 없으며, 지원과정에서 피해자나 목격자에 대한 비밀이 철저히 보장되어야 한다. 둘째, 피해자가 스스로 결정한다는 점이다. 피해자나 목격자가 도움을 요청하는 경우에만 지원되며, 원하지 않는 경우 그들의 결정을 존중한다. 셋째, 기회의 균등이다. 피해자가 원하는 경우, 지원하는 과정에서 인종이나 나이, 성별, 계층간의 차이를 두어서는 안 된다. 넷째, 타 기관과의 협력이다. 동 협의체가 독립적 기관이기는 하지만 지역사회에 기반을 둔 단체

45) <http://www.met.police.uk/police/mps/mps/victim/vic-spt.htm> 2000.3.19.

46) <http://www.victimsupport.com/>

로서 다양한 자발적·법정 단체들과의 협력을 필요로 한다. 특히 경찰, 내무부, 보호관찰소, 검찰 등과의 협력이 요구된다. 다섯째, 가해자의 처리에 대한 의견제시 금지이다. 피해자와 직접관련이 되는 보상이나 보호와 관련되는 문제를 토의할 때를 제외하고는, 가해자 처벌이나 형 선고 등에 대하여 의견제시를 하지 않는다. 여섯째, 일정한 기준에 따른 처리이다. 모든 피해자지원협의체는 전국적으로 통일되게 운영되는 행동지침(Code of Practice)에 의하여 운영된다. 그리고 피해자 지원에 대한 내무부의 기준이 피해자 헌장(Victim's Charter)에 상세히 기술되어 있다.⁴⁷⁾

(2) 경찰과 형사사법기관의 피해자 지원 내용

범죄피해자가 경찰에 사건내용을 신고하게 되면, 경찰은 가능한 신속하게 경찰관을 사건현장에 보낸다. 그는 피해자에게 자신의 성명과 전화번호와 향후 사건을 담당할 부서 등을 알려준다. 그리고 최소한 5일 이내에 '사건의 피해자(Victims of Crime)'라는 소책자를 주는데, 여기에는 수사기간중이나 가해자가 체포되었을 경우 어떻게 일이 진행되는지에 대한 설명이 나타나 있다. 아울러 경찰은 가해자를 가려내기 위한 최선의 노력을 경주하며, 중요한 진전사항에 대해서는 피해자에게 필요한 경우마다 통보하여 준다.

주거침입절도, 폭행, 강도, 절도, 방화, 재물손괴 등에 대해서 경찰은 신고접수 후 2일 이내에, 피해자가 원하지 않는 경우를 제외하고, 피해내용을 피해자지원협의체(Victim Support)에 통보한다. 성범죄나 가정폭력, 살인 등의 경우에는 피해자가 동의하는 경우에만 피해자지원협의체에 통보한다. 피해자가 직접 피해자지원협의체에 접촉하여 도움을 요청할 수도 있다.

피해자지원협의체는 사건 신고접수 후 4일 이내에 편지를 보내거나 전화를 하거나 자원 봉사자의 방문을 주선한다. 피해자를 방문한 자원봉사자는 신분증을 제시하며, 아픈 기억을 극복할 수 있도록 정서적 지원을 하며 보험금 청구, 형사피해보상청구, 특정문제에 대해 지원을 받을 수 있는 기관 안내 등 실제적 지원을 하게 된다.

범죄로 인하여 가족의 일원이 사망한 경우나 강간사건의 피해자인 경우, 또는 중 범

47) <http://www.victimsupport.com/about.htm>

죄를 목격한 어린이의 보호자 등에게 필요한 경우 경찰은 특별훈련을 받은 경찰관을 배치한다. 이러한 경우 피해자는 경찰관에게 피해내용을 설명할 기회를 가지며, 피해자의 이익이 최대한 고려된다. 경찰은 범죄로 인한 두려움, 피해나 손실, 부상 등에 대해 자세히 조사하게 된다. 경찰, 검찰, 판사 등은 사건관련 결정을 내림에 있어 이러한 정보들을 최대한 고려하게 된다.

검찰은 범죄로 인하여 사망한 피해자의 가족을 만나 공소제기와 관련한 결정사항을 설명해 주어야 한다. 보호관찰 관련 공무원은 종신형을 선고받은 사람이나 강력범·성범죄관련 범죄인 등의 석방에 앞서 피해자에게 통보를 하여주어야 한다.

형의 선고 후 2개월 이내에 보호관찰 공무원은 피해자에게 가해자가 출소할 때 통보받기를 원하는 지 여부를 문의하여야 한다. 그리고 출소와 관련한 걱정거리 등에 대해서도 문의하여야 하며, 그러한 걱정거리는 가해자의 석방조건을 결정함에 있어서 충분히 고려되어야 한다.

피해자가 형 집행중인 가해자로부터 원하지 않는 접촉을 받았거나 가해자의 가석방에 대해 염려하거나 석방날짜를 통보 받고 싶은 경우 도움을 전화를 이용할 수 있다. 상담내용은 교도소장에게 바로 전달되며, 적절한 조치를 취하게 된다.

피해자가 목격자로 법정에 출석하게 되는 경우 목격자지원협의체(Witness Service)⁴⁸⁾에 의한 지원을 받게 된다. 목격자지원협의체의 숙련된 직원이나 자원봉사자들이 재판의 전후나 진행 중에 목격자와 그 가족, 친지들을 돕게된다. 목격자가 원하는 경우 재판 시작 전에 법정을 둘러 볼 수도 있으며, 동반한 친지나 친구를 위한 좌석예약을 요구할 수도 있다.

법정에서 목격자는 증언 전에 2시간 이상 기다리게 하는 일이 없도록 조치하고 있다. 만약에 지연사태가 발생하면, 법원직원이나 검찰직원이 지연이유와 얼마나 더 기려야 되는 지를 설명해 주어야 한다. 기다리는 동안 검찰직원이 향후 어떤 일이 발생하는지에 대해 설명해 주어야 한다.

목격자에게는 법정에 출두하고 증언하면서 발생한 시간손실과 여행경비에 대한 보상을 실시한다. 일정한 양식의 문서를 작성해서 제출하면 최대한 10일 이내에 검찰청은

48) 이것도 피해자지원협의체(Victim Support Schemes)에 의하여 부수적으로 운영된다.

보상해 주어야 한다.

모든 법원에 유년목격자를 담당하는 공무원(Child Witness Officer)이 배치되어 있으며, 유년 목격자의 부모나 보호자는 이 공무원을 통해 재판 일자의 조기 지정, 필요한 경우 CCTV를 통한 증언 등을 요구할 수 있다.

강력 범죄로 인하여 부상을 당한 경우에는 형사피해보상제도(Criminal Injuries Compensation Scheme)에 의거한 피해보상을 신청할 수도 있다. ‘강력범죄 피해자-형사피해보상제도 안내’라는 책자에 그 절차에 대한 자세한 소개가 안내되어 있다. 피해자는 경찰이나 형사피해보상위원회(Criminal Injuries Compensation Authority)로부터 그 책자를 얻을 수 있다. 형사피해보상위원회는 피해자의 신청 후 12개월 이내에 그와 관련한 결정을 내려야 한다. 피해자가 손실을 보거나 부상을 당한 경우 법원이 보상 결정을 할 수도 있으며, 그러한 결정을 하지 않을 때에는 그에 대한 이유를 설명해 주어야 한다.⁴⁹⁾

범죄의 처리와 관련된 모든 기관들은 최상의 서비스를 제공하여야 한다. 만약 피해자나 친지, 친구 등이 부당한 대우를 받거나 잘못된 정보를 제공받은 경우 관련 기관의 고충처리 위원회(Complaints Authority)에 신고하여 적절한 조치를 취하게 할 수 있다.⁵⁰⁾

나. 미국 경찰

(1) 국가기구

미국에서는 연방정부 법무부 범죄피해자국(Office for Victims of Crime)에서 전국의 범죄피해자 지원프로그램에 대한 재정지원을 하고 경찰 등 법집행 업무 종사자와 관련 직종 종사자들을 대상으로 하는 피해자의 권리 및 피해자가 필요로 하는 것들에 대한 교육훈련을 지원하는 등 범죄피해자 국가보상 업무를 총괄하고 있다. 아울러, “반 폭력

49) <http://www.homeoffice.gov.uk/vicexpt.htm>

50) <http://www.homeoffice.gov.uk/viccomp.htm>

연대 네트워크(Partnerships Against Violence Network)”라는 가상도서관(virtual library)에서 FBI 등 7개 연방기구에서 나온 폭력 및 청소년 문제 관련 정보를 종합 관리하면서 각 지역공동체에 폭력, 가정폭력, 약물 오남용, 피해자 및 청소년 폭력 관련 정보를 제공하고 있다.

(2) 경찰 - 검찰

미국 전국 경찰지휘관 모임인 “국제 경찰장 협회(IACP: The International Association of Chiefs of Police)”는 산하에 “피해자 지원 위원회(Victims Services Committee)”를 두고 있는데, 동 위원회는 ‘범죄피해자에 대한 지원과 대우 향상’을 목적으로 하며 ‘법집행업무 종사자들에 대한 전반적인 피해자 지원·대우 훈련 프로그램 개발’, ‘경찰 내 피해자지원 기능 창설’, ‘피해자의 권리를 보장하는 법률 제·개정 필요 검토’, ‘대중과 경찰관들의 범죄피해자 권리신장에 대한 인식을 제고하기 위한 캠페인’ 등의 사업을 전개하고 있다.⁵¹⁾

이에 따라 미국의 각급 경찰과 법 집행 기관에서는 나름의 피해자지원 제도를 마련하여 운영하고 있는데, 특히, 상호 대등한 관계에서 긴밀한 협조를 행하고 있는 경찰과 검찰간의 연계와 협력이 돋보인다. 예를 들어 로스앤젤레스 경찰국(LAPD)에서 운영하는 피해자지원(Victim Assistance)제도는 지방 검사실(District Attorney’s Office)에 설치된 ‘피해자와 목격자 지원 프로그램(Victim-Witness Assistance Program)’과 유기적인 연계를 이룬 채 운영되고 있다. 상호 연결 운영되는 로스앤젤레스의 피해자지원 프로그램의 내용을 살펴보면, 검사실은 피해자에 대해 국가 피해보상금 지급절차 지원 및 손해배상 청구 민사소송에 있어 법률지원을 제공하고, 피해자지원 전담요원(representatives of the program)이 지방검사실, 각 경찰서 및 보안관 사무실 등에 상주하면서, 피해자에게 전문적인 상담서비스를 제공하고, 피해자를 관련 사회복지기관에 연결해 주고, 수사 및 법정 절차에 동행하며 도와주고, 증거로 쓰인 재산의 신속한 환부를 위해 조력을 제공한다. 또한, 어린이 및 노인 피해자, 성범죄 피해자, 가정폭력

51) <http://www.theiacp.org>

피해자 및 장애인 피해자에게는 특별한 관심과 주의를 기울이고 충격이 큰 범죄(high trauma crime)에 대해서는 현장 응급지원(crime scene response)을 제공하며 위협을 받은 피해자나 목격자에 대한 동행 및 신변보호 제공을 한다.

세계 여러 나라의 피해자 지원에 있어 특히 문제가 되고 있는 가정폭력에 대한 경찰의 대응에 있어서도 LAPD는 처리절차를 엄격히 규칙으로 정해놓고 매뉴얼화 하여 모든 경찰관이 자동적으로 대응하도록 하고 있다. LAPD의 매뉴얼화 된 가정폭력사건 처리절차를 살펴보면: 신고가 이루어지면 경찰이 현장에 출동해서 관계인 전원의 진술을 청취하고, 가능한 경우에는 가해자를 검거하고 필요한 경우에는 피해자에게 치료수단을 제공한다. 검거가 불가능할 경우에는, 피해자가 법원으로부터 긴급보호명령(emergency protective order)을 받을 수 있도록 도와주고, 자녀와 함께 집을 쫓겨 집을 떠나도록 도와준 후 수사보고서를 작성하는데, 사안이 경미할 경우에는 ‘경죄(misdemeanor)’혐의로 시 검사에게, 중할 경우에는 ‘중죄(felony)혐의’로 지방검사에게 제출한다. 검사는 경찰이 제출한 수사보고서를 보고 범증이 충분하다고 판단할 경우에는 기소를 한다. 이때, 피해자에게는 경찰 수사관에게 범죄사건으로 입건해 줄 것을 요청할 수 있는 권리가 보장되어 있으며, 경찰은 피해자가 원하지 않는다 하더라도 입건하여 검사에게 기소를 요청할 수 있다. 이는, 가해자가 고소를 하지 못하거나 취하하도록 피해자를 협박하고 강요해봐야 소용이 없다는 것을 알게되는 효과가 있기 때문인데, 그 동안의 연구결과, 가정폭력 피해자를 보호하는 최상의 방법은 법원의 개입임이 판명되었다는 것을 그 근거로 한다. 사건이 입건되면 검사, 경찰 수사관 또는 피해자 지원담당자(victim advocate)가 피해자에게 형사절차를 설명해 주고, 추후 진행상황을 통보해 준다.

다. 캐나다 경찰

캐나다 역시 연방국가로 다양한 경찰기구가 존재하는데, 연방경찰로 가장 규모가 크고 경찰정책의 모범이 되고 있는 왕립 기마경찰(RCMP: Royal Canadian Mounted Police)의 피해자지원업무는 “지역사회 경찰활동 국(community policing section)” 산하의 “피해자지원 과(Victims Services unit)”에서 전담하는데, 그 기본 업무는 범죄 피해자와 목격자에 대한 정보 제공, 관계기관단체 연계 서비스 및 각종 지원 서비스 제

공이다. 각 지역 경찰서 피해자지원과의 구성은, 경찰관인 조정관(coordinator)과 자원 봉사자(지원자 중 면접시험과 신원조회 합격자 중에서 20-30시간의 교육을 이수한 자) 들로 이루어져 있다. 피해자 과에서 제공하는 각종 지원 서비스를 받을 수 있는 피해자의 개념은, 다음에 열거하는 “범죄나 비극적 사건으로 인해 고통받거나 좋지 않은 영향을 받은 당사자나 그의 가족 또는 친지”이다 :

- 살인
- 성범죄
- 폭행
- 주거침입절도
- 강도/무장강도
- 돌연사
- 자살/자살기도
- 심한 교통사고
- 괴롭힘/스토킹

피해자지원과에서 제공되는 서비스를 구체적으로 살펴보면, 우선, “형사절차 정보”서비스로, 형사절차에 대한 이해를 돕기 위해 수사 및 재판절차에 대한 정보를 피해자/목격자에게 제공해주고 있고, 두 번째는 “동행 서비스”로, 조사, 법정출두 등에 동행해 주면서 정신적, 정서적 지원을 해 주고 있으며 특히, 어린이에게는 비디오 진술이나 색채 심리검사 등으로 보다 편안하게 수사와 재판절차를 받을 수 있도록 지원해주고 있다.

세 번째는, “재판 오리엔테이션”으로, 피해자/목격자에게 재판에 대한 대비를 할 수 있도록 지원을 해 주는 것인데, 재판 전 법원시설 견학, 안내 비디오 관람 주선 및 법정진술의 기본원칙 등에 대한 정보를 제공해 준다. 네 번째는, 범죄피해보상(criminal injuries compensation) 지원으로, 국가범죄피해보상에 대한 정보와 지원서류를 제공해 주고 보상요청절차를 밟는 과정에서 조력을 제공한다. 다섯 번째는, “경찰 수사관과의 중개”서비스로, 피해자에 대한 배려보다는 실체적 진실 발견에 주력할 수밖에 없는 수사관의 언동으로 피해자가 제2차적 피해를 입지 않도록 피해자와 경찰수사관 사이의 중개 역할을 수행한다. 여섯 번째는, “기소관(Crown Counsel, 우리 나라의 검사역할인

데, 수사에는 관여하지 않고 기소 및 공소유지업무만 수행)과의 중개”서비스로, 범죄 현장과 피해자/목격자에 대한 사전 지식이 없는 기소관과 피해자/목격자 사이의 중개 역할을 수행해 준다. 일곱 번째는 “정신적 지원”서비스로, 범죄 피해자/목격자의 요구에 부응한 실질적, 정신적인 지원서비스를 제공해 준다. 여덟 번째는, “진행상황 정보”서비스로, 피해자/목격자에게 일반적인 사건 진행상황에 대한 정보를 제공한다. 끝으로, “주택 안전진단”서비스로, 주거침입절도 피해자에 대한 주택 안전진단 서비스 제공을 통해 재피해 방지 및 재피해에 대한 공포심을 경감시켜준다.

4. 여성친화적 분위기

가. 친 여성 정책

앞서 살펴보았듯이, 선진 각 국에서는 여성경찰관의 비율이 지속적으로 증가하는 추세에 있다(미국 14.3%, 영국 1999년 15.31% 2000년 15.6% 2001년 17%, 호주 퀸즈랜드 1999년 17.5% 2000년 18.5%). 이러한 증가추세는 물론, 여성들의 사회진출이 늘어나고 있는 일반적인 경향의 영향도 있겠지만 여성경찰관의 필요성과 유익성을 실감한 경찰이 보다 적극적인 친여성 정책의 실시가 기여한 바 크다고 할 수 있다. 보다 많은, 우수한 여성 경찰관을 확보하기 위한 경찰의 노력은 크게 두 가지 방향으로 구분할 수 있는데, 하나는 여성경찰관을 채용(recruitment)하기 위한 노력이고 다른 하나는 능력과 경험을 축적한 여성경찰관을 유지(retain)하기 위한 노력이다. 특히, 종래 출산 육아 등 여성경찰관의 특성상 이직률이 높았던 문제를 해결하기 위한 다양한 정책들이 최근에 선보이고 있음은 주목할 만하다.

(1) 여성경찰관의 채용을 확대하기 위한 정책

- ① 여성경찰 채용 위원회의 구성: 여성 경찰관의 채용확대를 위해서는 이에 대한 계획과 정책을 수립하여 시행해야하는데, 이를 위해서는 경찰내의 성적 다양성을 지

지하는 전문가들로 구성된 위원회로부터 조력을 받을 필요가 있다. 미국 경찰관서들에서 운영하는 여성경찰채용위원회들은 주로 ‘고용평등 전문가’, ‘광고/마케팅/홍보 전문가’, ‘선발시험 전문가’, ‘여성경찰관 대표’, ‘경찰 채용업무 담당자’, ‘여성관련 조직이나 업체 대표자’, ‘대학 경찰관련학과 교수’ 및 ‘선출직 공무원 또는 그 대리자’등으로 구성된다.⁵²⁾

- ② 여성용 경찰채용 포스터 및 전단의 제작: 여성경찰채용을 겨냥한 포스터와 전단은 반드시 지역사회경찰활동을 강조하고 커뮤니케이션능력 및 문제해결능력 등 이에 필요한 자질과 기술들을 제시하여야 한다. 특히, 전단에서는 순찰의 역할을 강조하고 경찰활동의 많은 부분이 지역주민들과 함께 지역의 문제와 범죄를 예방하고 해결하는데 썩여진다는 점을 부각시켜야 한다. 또한, 전단과 포스터에는 정복을 입은 여자경찰관의 사진을 게재하여야 하며 전단에서는, 보수와 의료혜택 등 경찰업무의 장점에 대해 자세하게 기술하고 채용시험 등 절차와 신입교육과정에 대해서도 자세히 설명해 주어야 한다.⁵³⁾

(2) 여성경찰관의 이탈을 감소하기 위한 정책

- ① 신입교육훈련과정의 개선 : 많은 우수한 여성경찰관을 중도탈락하게 만드는 과거 군대식 신입경찰관 교육제도를 개선하여 토론, 역할연기, 시청각교재를 활용한 교육훈련 등 실제 경찰현장에서 사용될 수 있는 지역사회경찰활동적 ‘성인교육’체제로 전환해 나가고 있으며 이러한 변화된 교육체제에 적합한 교관요원을 새로 선발하여 교육시키고, 단체 체력훈련 대신 표준 경찰관 체력기준을 마련하고 개인적 노력을 통해 졸업시까지 기준에 도달하도록 도와주며, 남녀 경찰관 모두를 대상으로 성희롱 및 성차별 관련 교육과정을 개설하여 보다 여성친화적인 경찰환경을 조성하도록 노력하고 있다.⁵⁴⁾

52) <http://www.womenpolice.com>

53) Arthur Sharp, "Recruiting & Retaining Women Officers", in Law and Order Magazine, May 1993.

54) John Gentile, "Recruit and In-Service Training: the Diversity Factor", in Community

- ② 가정친화적 경찰근무환경의 조성 : 임신 경찰관에 대한 업무부담 감소, 출산 및 육아를 위한 유급휴가의 증가, 경찰관서 내 수유시설 및 탁아시설 등 육아 보조환경의 조성, 기혼 여성 경찰관의 능력과 경험을 적절히 활용하기 위한 파트타임제의 도입 등 가정친화적 경찰환경 조성을 위해 많은 개선이 이루어지고 있다.⁵⁵⁾

나. 여성경찰관 단체의 활성화

경찰 내에서 소수에 속하는 여성 경찰관들의 권익과 지위향상을 위해 노력하는 자생적인 모임과 단체들이 오래 전부터 결성되어 활동중인데, 여성경찰 비율의 확대와 비중의 증가를 당면목표로 채택하고 있는 선진각국 경찰에서는 이러한 여성경찰단체들의 활동을 승인하고 지원해주고 있다.

(1) 국제여성경찰협회 (International Association of Women Police, 약칭 IAWP)

1915년 미국 캘리포니아주 로스앤젤레스에서 미국 각지의 여성경찰관들이 모여서 여성들이 경찰 등 법집행 분야에서도 좀 더 정의롭고 공평하게 일할 수 있는 세상을 만들어 나가겠다는 취지 하에 국제 여성경찰연합을 발족한 후 매우 활발한 활동을 해오고 있다. IAWP에서는 여성경찰의 역사가 150년이 넘었음에도 불구하고 여전히 존재하는 조직 내의 성차별과 성희롱으로부터 자유로울 수 있는 제도적, 문화적 분위기 조성을 위해 다음의 목표를 지향하고 있다: ①서로 밀접한 네트워크와 상호지원 시스템 형성, ② 훈련 프로그램과 정보 제공, ③전문적·기술적인 숙련가 양성, ④여성경찰조직과 여성경찰에 대한 인식 증대. 그 구체적인 실천방안 중의 하나로 1962년 이후 매년 연수대회(Training Conference)를 개최하고 있는데 이 연례연수대회는 매년 가을에 개최되며, 2000년 9월에는 그 38번째 대회가 Canada Toronto에서 개최되었다. 회의가 개최되는 5일간 세계의 남녀경찰관들이 모여 워크샵과 강의를 통해 지식을 넓히고 정보와 아이디어

⁵⁵⁾ Policing Exchange, April/May 1997.

55) National Center for Women and Policing, Recruiting and Retaining Women - A Self-Assessment Guide for Law Enforcement, Chapter 9, 2000.

어를 공유한다.

IAWP가 결성되기까지의 과정을 살펴보면, 1845년 이후 여성이 경찰조직에 진출하기 시작했으나 ‘여성경찰(policewomen)’이라는 명칭과 함께 그 존재가 정식으로 인정되기 시작한 것은 1910년 로스앤젤레스의 Mrs. Wells가 최초였다. 그녀에게 주어진 일은 댄스홀, 스케이트장, 영화관, 그 외 여성과 어린이들이 참여하는 레크리에이션 장소 등을 관리하는 일이었다. 1969년 이전까지 여성경찰관은 경찰의 기본업무인 순찰 임무를 할당받지 못했고 심지어는 제복이 없는 경우도 많았다. 그들의 업무는 Mrs. Wells에게 부여되었던 일들에 한정되어 있었다. 이러한 상황에서 IAWP의 결성과 그 활동은 여성경찰관들에게 자신들의 발전을 위한 유일한 기회로 비추어졌고 여경들 사이의 단결과 활발한 활동을 촉진시키게 되었다. 1966년 IAWP의 첫 공식 출판물인 ‘The IAWP Bulletin’이 출간되었고, 최근 들어 IAWP가 발전을 거듭하면서 IAWP의 연례 연수대회는 학계와 전문기관에 의해 수행되는 연구의 권위 있는 발표장으로 자리잡게 되었다. 1996년에는 영국 버밍엄에서 연수대회가 개최되어 북미 이외 지역과의 교류가 더욱 활발해지는 계기가 되었고, 1976년 이후 남성경찰관들도 가입함으로써 여성경찰관 뿐만 아니라 모든 경찰관들의 발전방향을 모색하는 협회로 나아가고 있다.

최근 세계의 법집행기관에 근무하는 여성들의 급증으로 IAWP가 확대되고 있는데 지금은 14개 지역에 한정되어 있으나 점차 전 세계 지역으로 확대되고 있는 상황이다.⁵⁶⁾

(2) 유럽여성경찰연합 (European Network of Policewomen, 약칭 ENP)

ENP는 1989년 네덜란드 Noordwijkerhout에서 발족된 비영리단체로 현재 본부는 네덜란드의 Amersfoort에 있다. ENP는 유럽경찰 내에서 여성경찰의 능력을 최대한 활용할 수 있도록 하는 것을 주목적으로 삼고 있다. 따라서 각자의 잠재력을 최대한 발전시킨 남녀의 조화가 모든 경찰업무의 수준을 향상시킨다는 이념 하에 법을 집행하는 업무인 경찰직을 남녀의 성차별이 없는 대표적인 예로서 대중에게 선보여 전 사회의 모범이 되고자 하고 있다.

56) <http://www.iawp.org>

현재 유럽 18개국의 대표 26명으로 이루어진 국제대표자회의(international board)가 집행부를 구성하고 있으며 네덜란드 내무부(Ministry of Interior)의 보조금을 받고 있다. ENP의 주요활동은 다음과 같다 :

첫째, 유럽 여러 나라 여성경찰의 지식, 정보, 경험 교류 : Newsletter, Internet, 학회 등을 통해 독자적인 국제적 포럼을 제공하여 학술적 교류와 실제적으로 경험한 노하우를 교류할 기회를 제공한다.

둘째, Conferences & Seminars 개최 : 일년에 두 번 국제학술회의를 개최하고, 일년에 한번 European Career Development Seminar를 개최한다. (2000년 9월10-13일에 스웨덴 스톡홀름에서 개최된 ENP Millennium Conference: Policing The Future에는 27개국 500명의 전문가들이 참석하였다.)

셋째, 연구활동지원 : 한 예로 독일의 정치적 변화 전과 후의 여성경찰 연구, 여성에 대한 폭력에서의 경찰의 역할 연구 등의 프로젝트를 지원하고 있다.

넷째, 다른 국내·국제적 기관과의 연계를 통해 보다 성숙한 지원과 협력을 모색한다.

ENP의 주요 가입대상은 남녀경찰관 개인, 여성경찰 단체, 경찰서, 경찰교육기관, 경찰노조, 정부부처이며 그 외에 ENP에 참여하는 방법으로 ENP의 이념에 동의하는 사람에 한하여 후원회원으로 등록할 수 있으며 경제적으로 도움을 주는 개인, 단체들로 유럽 여러 나라의 경찰관, 경찰서 등이 등록되어 있다.⁵⁷⁾

(3) 기타 여성 경찰관 단체

그 외에 다음에 열거하는 여성경찰관 단체들이 비교적 활발한 활동을 하고 있다:

시카고 여성경찰관 연합(Chicago Police Women's Association)

노스캐롤라이나 여성 법집행관 연합(North Carolina Law Enforcement Women's Association)

위스콘신 여성경찰관 연합(Wisconsin Association of Women Police)

57) <http://www.enp.nl>

중부대서양 여성법집행종사자 연합(Mid-Atlantic Association of Women in Law Enforcement)

전국 여성과 경찰 센터(National Center for Women & Policing)

호주 여성과 경찰 위원회(Australasian Council of Women and Policing Inc)

전국 여성 경찰지휘자 연합(National Association of Women Law Enforcement Executives)

벨기에 여성경찰연합(Association for Belgian Policewomen)

캘리포니아 여성경찰연합(Women Police Officer's Association of California)

텍사스 여성 법집행관 모임(Texas Women in Law Enforcement)

5. 적극적, 민주적인 민원조사/처리 시스템

가. 영국 경찰

영국경찰은 전통적으로 주민신고에 의존하는 경찰대상민원 조사제도 (Complaints Investigation System)를 운영하고 있다.⁵⁸⁾ 영국경찰에는 평상시 경찰관들의 근무상태를 점검하고 비위사실을 적발하기 위한 통상 직무감찰이 없는데 그 이유는 대부분의 깨끗한 경찰관의 사기저하를 막고 전체적 비리혐오 분위기 조성에 의한 소수 비리 경찰관 격리가 소수 감찰반의 활동보다 비리척결에 훨씬 효과적이라는 전통적 믿음 때문이며, 주민신고에 의한 비리경찰관 색출이 감찰활동보다 효과적이며 경찰조직은 사회전체와 공동으로 소수 비리경찰관 척결에 노력한다는 의식을 확산하여 주민들이 경찰의 주인임을 강조하려는 데에 있다.

58) 영국경찰의 주민신고 위주의 비리통제제도에 대한 더욱 자세한 설명은 Mike Maguire and C. Corbett, A Study of the Police Complaints System, London, HMSO, 1991 및 M. Maguire, "Complaints against the Police : The British Experience", in Andrew J. Goldsmith (ed) *Complaints Against the police - The trend to External Review*, Oxford, Clarendon Press, 1991 참조.

영국에서는 각 지방경찰청 次長직속으로 “경찰민원조사과”(complaints and discipline department, 런던수도경찰청은 complaints investigation branch)를 두고 민원사건을 조사하며 중대한 비리 민원에 대해서는 독립된 “경찰민원처”(Independent Police Complaints Authority, 약칭 PCA)에서 조사를 감독하도록 법제화되어 있다. 독립경찰민원처(PCA)는 법조인, 교육자 등 신망 있는 20인의 상임위원으로 구성되어 경찰대상 민원사건에 대한 경찰자체조사처리를 감독하는 기능을 수행하는데, 중요사건(뇌물수수, 사망사건 등)에 대해서는 직접 조사경찰관을 선정할 권한을 가지고 있으며 경찰민원자체조사처리결과의 타당성 여부를 최종 판정한다. 각 지방경찰청은 매년 종류별 민원접수 현황과 조사처리결과 통계를 “경찰민원처”에 보고하여야 한다.

경찰의 독립경찰민원처(PCA)에 대한 보고와 관련한 PACE(영국 경찰과 범죄증거법) 규정을 살펴보면:

- ① 경찰관의 행위가 사망 또는 중상을 야기한 경우 - 반드시 PCA에 보고되어야 하고 PCA가 조사를 감독해야 함.
- ② 경찰관이 부상을 야기하였거나 부정부패와 관련사항 및 기타 중대한 체포당할 행위를 한 혐의 - 반드시 PCA에 보고되어야 하고 PCA는 조사를 감독할 수 있다.
- ③ 기타 지방경찰청장이 필요하다고 판단되는 사안 - PCA에 보고할 수 있고 PCA도 조사를 감독할 수 있다.
- ④ PCA는 인지한 다른 어떤 민원사건 조사에 대해서도 개입할 수 있고 조사를 감독할 수 있다.

영국에서의 경찰관련 민원처리 절차를 살펴보면, 모든 민원은 각 경찰관서 경위 또는 경감급 담당자가 접수, 일단 모두 기록한 후 “경찰민원 조사과”에서 조사하도록 하며, 종류별 민원접수 현황과 조사처리결과 통계를 “경찰민원처”에 보고하고 각 지방경찰청 “연례보고서”에도 포함시켜야 하고, “경찰민원처”는 필요하다고 판단될 때 조사관을 교체 지정하거나 재조사를 요구할 수 있으며 형사소추의 대상이라고 판단될 때에는 국립 기소청장(우리의 검찰총장)에게 통보할 수 있다. 지방경찰청장은 조사 과정과 처리결과를 신속히 민원인에게 통보해 주어야 하며, 민원인이 그 결과에 만족하지 않을 시 “경찰민원처”에 제소할 수 있고, “경찰민원처”는 관계서류를 검토한 후 “재조사” 또는 “처

리결과에 하자 없음”결정을 내리거나 해당 경찰청장이 아닌 타 지역 경찰청장에게 해당 사건의 조사를 명령할 수 있다.

이러한 경찰대상 민원 접수·처리 과정을 단계별로 살펴보면 다음과 같다.

- 경찰서 : 민원인 민원제기 → 경찰서 경위 또는 경감인 당직관이 기록, 면담, 처리 절차 설명 후 민원인이 비공식 절차(사과, 해명, 보상 등) 와 공식절차 (지방경찰청 민원조사과 보고) 중 선택 → 비공식 절차 선택할 경우 : 해당 경찰관 또는 상급자의 사과, 해명 또는 피해 원상복구, 보상 등 민원인이 만족할 만한 조치 → 민원인이 공식절차 선택할 경우 : 지방경찰청 민원조사과에 보고
- 지방경찰청(공식절차) : 경찰서 당직관이 지방경찰청 감사 담당관에 즉보(Fax 등) → 민원조사과 : 사안확인, 관계자료 확보, PCA(독립경찰민원처)에 통보 여부 결정, 조사관(Complaints Investigation Officer - CIO) 선정 (PCA 통보사건은 PCA 승인 또는 지정, 기타사건은 민원조사과가 주로 자체 조사관 중에서 선정) → 사건조사 → 조사결과 민원인에 통보 → 조사 처리결과에 민원인이 만족하지 않으면 PCA에 항소 → PCA가 “타당” 판정 내리면 사건 종결. “재조사” 결정 내리면 해당 경찰청 또는 타 지방경찰청에 재조사 청구.

나. 미국경찰의 민원조사 처리제도

(1) 뉴욕시경찰국 (NYPD)⁵⁹⁾

뉴욕시경에서는 폭력, 권력남용, 불친절, 공격적 언어사용 등 ‘불만이나 민원의 대상이 잘되는 경찰관의 일방적인 권력남용이나 불친절 등’에 대해 시장 소속의 (경찰로부터)

59) LA, Detroit, Chicago 등 서부와 중부의 대도시 경찰과 달리 동부를 대표하는 뉴욕시경에는 경찰 위원회(Board of Commissioners)를 두지 않고 있으며 단지 시장이 임명하는 1명의 경찰국장 (Police Commissioner)이 전적으로 책임지는 “독임제”로 운영되고 있다.

독립된 “민원조사 민간위원회(Civilian Complaint Review Board, 약칭 CCRB)”에서 민원신고를 접수하고, 조사하고, 사실을 파악하여 경찰국장에게 징계를 건의하도록 되어 있다.⁶⁰⁾

경찰위원회를 두지 않고 있는 뉴욕시경에 대한 유일한 민간통제기구라 할 수 있는 CCRB의 기본적 기능은 그 업무의 특성상 불만과 민원이 많이 야기될 소지가 있는 경찰활동에 대한 주민불만 및 신고를 접수하여 경중을 가리고 오해나 사소한 실수로 인해서 생긴 불만이나 민원일 경우, 영국경찰의 당직 경위·경감이 ‘비공식 절차(사과, 해명, 보상 등)’로 해결하듯 ‘중재’라는 ‘대안적 분쟁 해결법’을 사용해 경찰과 주민간 다툼을 해결해 주고, 부상이나 재산 손피 등 심각한 피해가 수반된 민원사건일 경우 자체 조사를 통해 중립적이고 객관적인 위치에서 사안을 철저히 조사한 후 경찰국장에게 징계요구 등의 절차를 밟는 것이라고 할 수 있다.⁶¹⁾ CCRB는 경찰관의 ‘부당한 무력사용’, ‘권력남용’, ‘불친절’ 및 ‘공격적 언어사용’의 4가지 민원에 대해서만 관할을 하며 부패·비리 등이 이외의 민원에 대해서는 경찰 내부감찰국 등으로 사안을 이첩한다.

① 중재 : ‘대안적 분쟁 해결’

부상이나 재산 손해 등 심각한 피해가 수반되지 않은 경찰관의 행위에 대한 불만민원에 대해 CCRB는 양자(민원인과 해당 경찰관)가 동의할 경우, 정식 조사 절차가 아닌 중재절차에 들어가게 된다. 훈련된 중재전문가 입회 하에 양측이 서로 만나서 의견차이를 해소하고 화해하려는 시도를 하게 되는데, 중재전문가는 양측의 대화를 도와줄 수는 있지만 결코 어떤 쪽으로든 ‘결정’을 내릴 수는 없다. 중재절차의 내용은 비밀로 유지되며 어떠한 법적, 행정적 절차에도 이용될

60) <http://www.ci.nyc.ny.us/html/ccrb/html/home.html> 참조.

61) CCRB의 민간인 조사관들은 그 채용에 있어 ①고졸학력과 4년이상 정부나 민간업체에서 수사, 법집행, 보안, 조사 관련업무를 성공적으로 수행한 경력이 있거나, ②대졸 학력에 1년 이상의 수사나 조사업무 경험자를 조건으로 하고 있으며 채용후에도 뉴욕시경과 CCRB 합동으로 실시하는 조사요원 교육을 이수하여 조사의 전문성을 갖춘 사람들이다. "Mayor Giuliani Announces Additional Funding and Personnel for CCRB", 뉴욕시 보도자료, September 16, 1997 및 CCRB의 조사관 채용 공고, "Civilian Complaint Review Board Job Vacancy Notice #054-00-0005", July 1, 1999 참조.

수 없다. 상호 합의와 화해에 도달하게 되면 민원인과 경찰관은 합의서에 서명하게 된다. 합의에 도달해서 불만이 해소되면, 해당 경찰관에 대한 CCRB 민원 접수 기록은 삭제된다. 합의에 도달하지 못하면, 이 사안은 다시 조사 등 공식적인 CCRB 민원처리절차를 밟게 된다.

② 조 사

CCRB에 폭력, 권력남용, 불친절, 공격적 언어사용 등 경찰관의 부당행위혐의에 대한 민원이 접수되면, 바로 CCRB의 민간인 조사관이 민원인을 면담, 사안을 파악한 후 조사에 착수하게 된다. CCRB소속 민간인 조사관에게는 대상 사건 현장을 조사하고, 경찰기록을 제출 받아 검토·분석하고, 기타 증거를 수집할 권한이 부여되어 있다. 또한, 민간인 조사관은 조사를 위해 필요한 증거나 정보를 구하기 위해 CCRB(민원조사 민간위원회)가 가지고 있는 “소환장” 발부권을 행사하도록 요청할 수 있다.

③ 조사결과에 대한 평가

조사관의 조사가 종결되면 그 조사결과는 3인의 위원으로 구성된 평가위원회로 넘겨지게 되는데, 평가위원회의 3인은 각각 CCRB위원 추천권을 행사하는 3개 기구(시장, 시의회, 시경국장)를 대표하는 위원으로 구성하여 완전한 객관성을 보장한다. 평가위원회의 판단기준은 철저한 ‘증거주의’이다. 이러한 ‘증거’에 입각한 평가결과 위원회는 “부당행위 입증”,⁶²⁾ “입증 안됨”,⁶³⁾ “정당행위 입증”,⁶⁴⁾ 및 “잘못된 민원”⁶⁵⁾ 중 하나의 결정을 내리게 된다.

④ 벌칙 및 징계절차

조사결과 해당 경찰관의 부당행위가 입증되면 CCRB는 경찰국장에게 벌칙 또는

62) 민원 대상 경찰관이 부당행위를 했다고 믿기에 충분한 신뢰할 수 있는 증거들이 있음.

63) 부당행위가 있었는지 여부를 판단할 수 있는 증거가 충분하지 않음.

64) 대상 경찰관이 행한 행위가 적법하고 정당한 행위였음이 입증.

65) 민원대상이 된 행위자체가 일어나지 않았음.

징계를 건의하게 되는데 CCRB가 건의할 수 있는 벌칙 또는 징계의 종류는 “교양”,⁶⁶⁾ “지휘관 벌칙”⁶⁷⁾ 및 “징계처벌”⁶⁸⁾ 이다.

(2) 로스앤젤레스 경찰국 (LAPD)⁶⁹⁾

로스앤젤레스 경찰국은 시장 소속의 경찰관리기관인 경찰위원회(the Board of Police Commissioners)직속의 감사관실(Office of the Inspector General, 이하 OIG라 칭함)이 영국의 “경찰민원소나 뉴욕시경의 CCRB가 행하는 기능을 수행한다”.⁷⁰⁾ 다만, OIJ는 CCRB와 달리 ‘특별한 경우를 제외하고는’ 직접 조사기능을 수행하지 않는다. 시경국장 직속의 내부감찰단(Internal Affairs Group, 이하 IAG라 칭함)은 부패·비리 혐의뿐만 아니라 모든 종류의 경찰대상 민원에 대한 조사기관이다. 또한, 뉴욕의 CCRB가 수행하는 “중재”기능을 포함한 분쟁해결 기능을 수행하는 부서로 시경국장 직속의 경찰음부즈만실이 있다.

① 경찰위원회 감사관실(OIG)

시경찰국의 내부 기강·징계절차에 대한 감독기능을 수행하는 OIG는 1991년 “로드니킹 사건” 이후 구성된 크리스토퍼 조사위원회의 경찰개혁 권고안에 따라 ‘경찰과 관련성이 없는 민간인을 경찰의 기강과 징계와 관련한 사항에 대해 모니터링하고 감사하고 점검할 수 있는 위치인 감사관(Inspector General)에 임명’하게 되어 설치되었는데, 경찰 감사관은 ‘공무원으로서의 의무에 구속받지 않으며’, 경찰위원회에 바로 보고를 하는 경찰위원회의 눈과 귀 역할을 한다.⁷¹⁾ OIG

66) 가장 가벼운 벌로 지휘관이 해당 경찰관에게 관련된 사안에 대한 “올바른 경찰업무처리 절차”에 대해 교양을 실시하게 된다.

67) 두 번째 단계의 벌로 지휘관이 해당 경찰관에게 최고 10일까지의 휴가를 반납하도록 요구하게 된다.

68) 가장 엄중한 벌로, 경찰관에 대한 정식 정계요구가 있게 되고 징계법정에 회부된다. 민원인도 징계 공판에 출석하여 진술하게 되고, 징계법정의 판사는 휴가몰수, 감봉, 정직(최고 30일) 및 해임이나 파면 등의 징계처분을 경찰국장에게 권고하게 된다.

69) 로스앤젤레스 경찰국의 공식 인터넷 홈페이지 <http://www.lapdonline.org/index.htm> 참조.

70) LAPD의 경찰위원회는 5명의 민간인으로 구성되어 회사의 이사회 같은 기능을 하며 “대표이사”격인 경찰국장과 협력 하에 정책을 입안하고 경찰활동 전반을 점검한다.

는 경찰관에 대한 모든 민원사항의 사본을 보고 받게 되는데, 경찰내부조사에 대한 불복사건을 포함한 몇몇 특별한 사건에 대해서는 자세히 조사한다. 또한, OIG는 경찰국 내부감찰단이 행하는 부패·비리혐의 조사중 일부를 선정하여 조사과정의 타당성을 검토하고, 공정성과 타당성을 담보하기 위해 경찰내부 기강·징계절차에 전반에 대한 체계적인 감사를 실시한다. 그러나, 경찰위원회 자체에는 직접 징계를 부과할 권한이 없고 다만 기강과 징계관련 정기 보고를 받으며 특별한 경우에 직접 조사를 행할 권한이 부여되어 있다.

② 경찰 옴부즈만

1997년 경찰국의 위기관리와 경찰관 복지향상 차원에서 설치된 옴부즈만은, 사소한 갈등이 민원, 불만, 또는 소송제기로 악화되지 않도록 방지하는 것을 목적으로 삼고 있다. 옴부즈만실은 경찰국장 직속으로, 총경급(commander) 경찰관인 옴부즈만실장(Ombudsofficer) 밑에 고도의 훈련을 받은 중립적인 민간인 중재전문가들로 구성되어 있으며, 경찰업무현장에서 발생하는 충돌과 갈등상황에 ‘중재’와 ‘분쟁해소’ 활동을 한다. 옴부즈만실장은 또한 경찰국 복지담당관과 여성담당관을 감독한다. 옴부즈만실은, 분쟁해결관련 사항에 대한 비밀을 철저히 유지하며, 분쟁발생 및 처리결과를 분석, 경찰국 정책 및 운용에 반영시키고 경찰관들에게 조언함으로써 경찰국 업무환경을 긍정적으로 개선하는 역할도 수행하고 있다. 옴부즈만실에서 주로 담당하는 사안들은, 모든 종류의 차별, 괴롭힘, 성격·의견 충돌, 열악한 근무여건 및 개인간 갈등·충돌 등이다.

71) 최근에 발생한 LAPD 강력계 형사들의 연이은 마약절도, 폭행, 증거조작, 살인 등의 충격적인 부패·비리 혐의에 대해 경찰위원회 경찰감사관(Inspector General)이 철저한 조사를 시도하자 시검찰국(the City Attorney)에서 “경찰 감사관에게는 경찰의 부당행위나 무력사용에 대해 직접 조사하거나 범죄수사를 행할 권한이 없다. 감사관이 경찰을 대체할 수는 없는 것이다”라는 견해를 밝히고 경찰국장이 이 견해를 인용한 “특별명령(special order)”을 하달하자 LAPD의 ‘민간 감시 및 통제’ 제도에 대한 논란이 거세어지고 있다. Matt Lait & Beth Shuster, “Accord Unravels on Role of LAPD Watchdog”, Los Angeles Times, October 20, 1999 참조.

6. 경찰교육 패러다임의 변화

경찰의 개념과 경찰활동의 패러다임이 종전의 물리력에 의존하던 것으로부터 지역사회경찰활동(Community Policing) 등 지역주민 및 사회환경과의 원활한 의사소통을 통한 커뮤니케이션 중심으로 변화함으로써 인해 경찰 교육의 방향과 내용 및 기법 역시 대폭적으로 변화하고 있다. 대체적인 경찰교육 개혁의 일반적인 방향을 정리해 보면 다음과 같다:

- ① 과거 군대식 경찰학교체제를 대학과 유사한 자유로운 체제로 대체
- ② 교육과정을 문제해결, 갈등해소 기법 훈련 및 조직 기술 중심으로 개편
- ③ 범죄피해자, 여성에 대한 폭력 등 사회적 약자에 대한 교육 강화
- ④ 일반 대학과의 교류협력 강화
- ⑤ 강의식 수업에서 탈피하여 참여식 체험학습을 강조
- ⑥ 교수의 역할이 종래의 정보전달자로부터 안내 및 조정자 역할로 변화
- ⑦ 설정된 상황 속에서 특정한 문제들을 해결하는 팀 프로젝트 과제 부여
- ⑧ 실제 경찰현장에서 발생하는 문제를 시나리오로 하는 실습의 증가⁷²⁾⁷³⁾

특히, 참여식 체험학습 방법은 부하직원을 포함한 다양한 사람들을 이해하고 대응해야 하는 경찰간부에게 필요한 태도와 기법을 익히기 위한 인성교육에도 유용하며 법률의 현실적용 능력향상을 위한 법학교육에도 효과적이기 때문에 많은 나라의 경찰 고등교육 전반에 폭넓게 적용되고 있다. 예를 들어 뉴욕시립대 존제이 형사사법대학에서 개발하여 미국은 물론 전 세계의 경찰간부를 대상으로 모든 인간이 지니고 있는 고유한 가치로서의 존엄성에 대한 정확한 이해를 증진시키기 위해 실시하는 “인간 존엄성 교육”이 이러

72) Steven J. Bonafonte, "Informal Site Visitation of Community-Based Law Enforcement Agencies," unpublished report, Washington, D. C.: U. S. Department of Justice, National Institute of Justice, April 4, 1994.

73) Description of experiential learning from California Commission on Peace Officer Standards and Training (POST), Annual Report, 1990, Sacramento, Cal., n.p., n.d.:15.

한 참여식 체험학습 방식을 택하고 있다. 종래에는 ‘경찰과 기본권(혹은 인권)’에 대한 강의는 교수의 일방적인 헌법이론 전달에 치우쳐 실질적인 인식변화에 그다지 효과가 없었는데, 존제이 대학의 새로운 참여식 기법은 그 효과성이 인정되어 전 세계로 보급되고 있다.

존제이 대학의 ‘인간 존엄성 교육’은, 적극적인 그룹 활동과 역할연기, 분임 토의 등을 통해서 역사적 사건과 실제 사례를 검토해 보면서 인간 존엄성의 개념을 탐구하는데, 교수는 방향제시만 하고 학생들이 능동적인 자기 훈련을 통해 스스로 터득해 나가는 것이다. 예를 들어, 학생들이 과거에 자신의 존엄성을 침해당했다고 느꼈던 경험을 떠올리도록 한 후에 학생들의 이러한 부담스러운 경험으로부터 경찰간부가 다른 사람들을 어떻게 다루는지 그리고 그러한 행동들이, 경찰간부의 힘과 권한을 감안할 때, 어떤 영향을 끼칠 지에 대한 좀 더 일반적인 문제에 대한 토론으로 옮겨간다. 이 과정에는 지역사회와의 대화, 경찰조직의 가치체계의 구축, 명확하게 규정된 행동강령의 시행 및 경찰과 시민 양쪽 모두의 존엄성을 보호하기 위해 마련된 절차를 준수하도록 하는 프로그램 개발 등의 중요성에 대한 논의들이 포함된다.⁷⁴⁾

74) Gerald W. Lynch, POLICE TRAINING IN HUMAN DIGNITY, POLICING IN CENTRAL AND EASTERN EUROPE: Comparing Firsthand Knowledge with Experience from the West, College of Police and Security Studies, Slovenia, 1996.

IV. 경찰서비스에 대한 태도조사 및 사례분석

1. 민원인의 경찰조직 문화 및 행정서비스에 대한 질문지 조사평가 및 문제점

가. 조사개요

(1) 조사의 목적

본 조사는 경찰민원서비스를 받은 경험이 있는 시민들이 경찰의 민원서비스에 대해 어떻게 생각하는지를 조사하여 향후 경찰서비스의 질을 높이고 시민 친화적인 것으로 만들어 나가는데 도움되는 기초자료로 제공하려는 목적으로 이루어졌다. 국민의 정부에 들어와서 모든 행정기관이 민원인이 만족하는 행정 서비스를 제공하는데 많은 관심을 기울여 왔다. 이번 조사에서는 특히 경찰서와 파출소 등 대민 접점 기관에서의 경찰민원의 처리에 대해 시민들이 어떠한 평가를 하고 있는지 다각적으로 분석하는데 중점을 두었다.

(2) 조사대상

조사대상은 서울시내 경찰서 24개소와 파출소 10개소의 민원 서비스를 받아 본 성인 남녀 534명이었다. 이들 중 경찰서 민원인이 모두 455명으로 85.4%를 차지하였고, 파출소 민원인이 78명으로 14.6%이었다. 경찰서/파출소별 응답자는 <표 IV-1-1>와 같다.

(3) 조사 방법

① 표본추출

본 조사에서 적용한 표집방법은 유의표집이라고 할 수 있다. 당초에는 경찰청으로부터 민원인 명단을 얻어서 조사하는 방법도 고려하였으나 그렇게 하여 민원

인의 주소를 추적하여 방문조사를 실시한다면 응답 거부율도 높을 것이고, 민원인들이 거주지역이 분산되어 조사비용이 많이 요구될 것으로 판단되었다.

따라서, 경찰서와 파출소에 민원을 보러 온 사람들을 직접 만나서 조사하는 방식을 선택하였다. 이때, 서울지방경찰청 관할 경찰서가 31개소이며, 파출소가 464개소인데, 경찰서 31개소 중 관할소재지역이 겹치는 7개소를 제외한 24개 지점을 선정하였다. 파출소는 서울의 5대 권역을 기준으로 2개 지점을 추출하였으며, 조사지점은 권역별로 가장 민원접수가 많은 곳을 기준으로 선정하였다.

<표 IV-1-1> 경찰서/파출소별 응답자

(단위 %)

경찰서/파출소	응답자	비율	경찰서/파출소	응답자	비율
남부 경찰서	17	3.2	서부 경찰서	17	3.2
구로 경찰서	25	4.7	강서 경찰서	30	5.6
노량진 경찰서	18	3.4	마포 경찰서	19	3.6
영등포 경찰서	18	3.4	양천 경찰서	18	3.4
용산 경찰서	18	3.4	동대문 경찰서	29	5.4
강남 경찰서	16	3.0	남대문 경찰서	18	3.4
서초 경찰서	17	3.2	서대문 경찰서	17	3.2
강동 경찰서	18	3.4	논현1동 파출소	12	2.2
동부 경찰서	17	3.2	반서동 파출소	11	2.1
성동 경찰서	19	3.6	신정5동 파출소	9	1.7
송파 경찰서	18	3.4	중앙동 파출소	9	1.7
성북 경찰서	17	3.2	동선동 파출소	9	1.7
북부 경찰서	20	3.7	명동 파출소	11	2.1
노원 경찰서	17	3.2	혜화동 파출소	11	2.1
도봉 경찰서	18	3.4	구로5동 파출소	4	.7
청량리 경찰서	18	3.4	가양동 파출소	1	.2
중랑 경찰서	17	3.2	화곡2동 파출소	1	.2
합 계				534	100.0

② 조사 내용

조사의 내용은 민원인의 서비스 경험과 민원 제도 및 절차에 대한 만족도, 경찰서/파출소 방문 후 서비스의 공정성, 책임성, 친절도, 전문성, 신속성 등에 대한 평가, 전반적인 만족도와 경찰 서비스 개선방안, 경찰에게 필요한 교육, 시민친화적 경찰을 위한 정책인지도, 여성경찰 관련 평가 및 전망, 응답자의 일반적 특성 등이었다.

<표 IV-1-2> 조사의 내용

영역	질문
민원 서비스 경험	<ul style="list-style-type: none"> -민원 종류 -민원에서의 신분 -방문횟수
민원 제도 및 절차에 관한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> -경찰관을 쉽게 만날 수 있었는지 -불필요하게 여러 번 방문하게 하지 않았는지 -이곳, 저곳으로 다니게 하지 않았는지 -서류작성은 간편했는지 -원스톱 민원 서비스관련 의견
민원 서비스 평가	<ul style="list-style-type: none"> -접수자의 태도 -일처리의 공정성, 책임성, 친절성, 전문성, 신속성 등에 대한 평가 -전반적 만족도 -향후 서비스 개선방안 -경찰에게 필요한 교육
시민친화적 경찰을 위한 정책인지도	<ul style="list-style-type: none"> -포돌이와 포순이 -경찰서비스헌장 -방법카드투입 등 방법리콜제 -집회 및 시위 대응시 최루탄 안 쓰기 -주민자율방범대원 -여경기동수사대 -여경기동대(여경 집회 및 시위대응반) -3불추방운동

여성경찰 관련	여성경찰 증원의 영향 평가 -경찰의 민주화 -경찰의 청렴성 -경찰의 친절도 -경찰의 위상 -공권력의 권위 -가정폭력/성폭력 수사 -경찰서/파출소 분위기 -경찰의 직무능력
일반적 사항	성, 나이, 교육수준, 혼인상태, 경제적 지위, 직업 등

나. 조사결과

(1) 응답자의 일반적 특성

전체 534명의 민원인들이 조사표를 이용한 면접조사에 응하였다. 그중 남자는 399명(74.7%)이었으며, 여자는 135명(25.3%)이었다. 이들의 연령층은 20대부터 60대까지 다양하였으며, 그 중 20대가 33.5%(179명)이었고 30대는 28.5%(152명), 40대는 24%(128명), 50대 이상은 14%(75명)이었다. 성별로 구분하여 연령층을 살펴보면 남자 응답자들 중에는 20대(33.8%, 135명)와 30대(31.8%, 127명)가 많았고 여자 응답자들 중에는 20대(32.6%, 44명)와 40대(30.4%, 41명)가 상대적으로 많은 것으로 나타났다.

교육수준별로 살펴보면 전체 응답자들 중 고졸이하의 학력을 가진 응답자는 50.6%(270명)이었으며 대졸이상은 49.2%(262명)이었다. 이를 성별로 구분하여 보면 남자 응답자들 중 고졸이하의 교육수준을 가진 응답자는 47.4%(189명)이었고 대졸이상은 52.1%(208명)이었다. 남자 응답자들 중에는 고졸보다 대졸의 교육수준을 가진 응답자들이 약간 많은 것으로 나타났다. 여자 응답자들 중에는 고졸이하의 교육수준을 가진 응답자들이 60%(81명)이었고 대졸이상은 40%(54명)으로, 고졸이하의 교육수준을 가진 응답자들이 더 많았다.

응답자들의 혼인상태를 살펴보면 전체 응답자들 중 미혼자는 39.7%(212명)이었고 기혼자는 60.1%(321명)이었다. 성별로 구분하여 보면 남자 응답자들 중에는 미혼자와 기혼자의 비율이 비슷하였으나(178명 대 220명) 여자 응답자들 중에는 미혼자들 보다 기혼자들이 상대적으로 더 많았다(34명 대 101명). 응답자들의 경제적 지위를 살펴보면 '상'에 속하는 응답자는 2.4%(13명)이었고 '중상'에 속하는 응답자는 42.5%(227명)이었으며 '중하'는 44.4%(237명), '하'에 속하는 응답자는 8.6%(46명)이었다. 전체적으로 자신의 경제적 지위가 중에 속한다고 응답한 사람들이 87%나 되는 셈이었다.

응답자들의 직업을 성별로 구분하여 살펴보면 남자 응답자들 중 자영업은 9%(36명), 판매/서비스업은 21.8%(87명), 화이트칼라에 속하는 응답자는 16%(64명), 블루칼라에 속하는 응답자는 33.3%(133명), 학생은 10.5%(42명), 무직 및 기타는 9.3%(37명)이었다. 남자 응답자들 중에는 블루칼라에 속하는 응답자들이 가장 많았고 다음이 판매/서비스업, 화이트칼라의 순 이었다. 여자 응답자들의 직업을 살펴보면 자영업은 2.9%(4명), 판매/서비스업은 17%(23명), 화이트칼라에 속하는 응답자는 5.9%(8명), 블루칼라에 속하는 응답자는 14.8%(20명), 학생은 9.6%(13명), 주부는 45.9%(62명)이었다. 여자 응답자들 중에는 주부가 가장 많았고 다음이 판매/서비스업, 블루칼라의 순 이었다. 응답자들의 전체적인 인구통계학적 특성은 <표 IV-2-1>에 제시되어 있다.

<표 IV-2-1> 응답자의 인구사회학적 특성

단위 : %(명)

특성	분류	남	여	전체
성별		74.7(399)	25.3(135)	100.0(534)
연령	29세 이하	33.8(135)	32.6(44)	33.5(179)
	30 - 39세	31.8(127)	18.5(25)	28.5(152)
	40세 이상	34.3(137)	48.9(66)	38.0(203)
교육수준	고졸이하	47.4(189)	60.0(81)	50.8(270)
	대졸이상	52.1(208)	40.0(54)	17.7(94)
	무응답	.5(2)		
혼인상태	미혼	44.6(178)	25.2(34)	39.8(212)
	기혼	55.1(220)	74.8(101)	60.2(321)
	무응답	.2(1)		

경제적 지 위	상	2.0(8)	3.7(5)	2.5(13)
	중 상	39.6(158)	51.1(69)	43.4(227)
	중 하	46.4(185)	38.5(52)	45.3(237)
	하	9.7(39)	1.7(7)	8.8(46)
	무응답	2.2(9)	.7(2)	
직 업	자 영 업	9.0(36)	2.9(4)	7.5(40)
	판매/서비스	21.8(87)	17.0(23)	20.6(110)
	화이트 칼라	16.0(64)	5.9(8)	13.5(72)
	블 루 칼 라	33.3(133)	14.8(20)	28.7(153)
	학 생	10.5(42)	9.6(13)	11.6(62)
	주 부	-	45.9(62)	10.3(55)
	무직/기타	9.3(37)	3.7(5)	7.9(42)

(2) 민원 서비스 경험

응답자들의 민원서비스 경험을 살펴보기 위해 응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 사유가 무엇인지, 응답자들이 어떤 신분으로 경찰서/파출소를 방문하였는지, 경찰서/파출소를 방문한 횟수는 몇 번인지 등에 대해 살펴보았다. 경찰의 민원서비스는 단순문의에서 고소 및 고발까지 다양하다. 본 연구에서는 치안연구소(2000)에서 민원서비스를 경무민원, 방법민원, 수사민원, 교통민원, 형사민원, 기타민원으로 분류한 것을 따르고 있다. 경무민원에는 헤어진 가족 찾기나 제 증명 발급이 포함되며, 방법민원에는 분실신고와 총포 소지허가 등의 업무가 포함된다. 수사민원에는 고소와 고발관련 업무가, 교통민원에는 범칙금 미납, 이의 신청, 면허행정처분, 교통사고 등과 관련된 민원이 포함된다. 다음, 형사민원에는 도난신고가, 기타민원에는 단순문의 등이 포함된다.

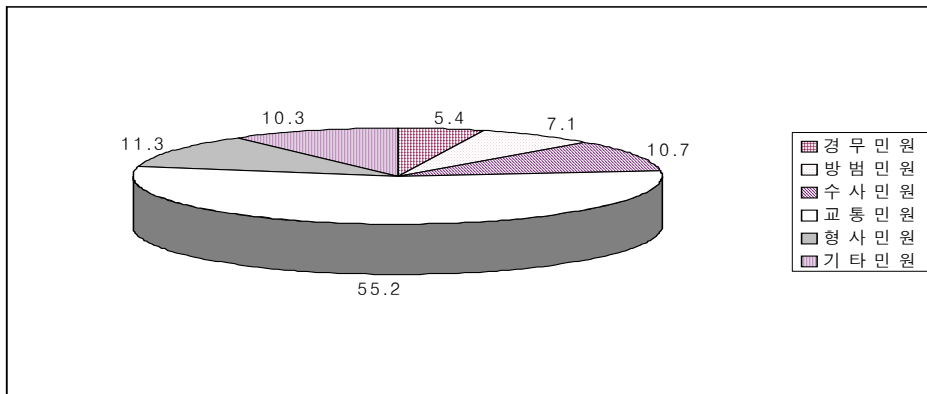
① 경찰서/파출소 방문 용무

응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 용무가 무엇인지에 대해 살펴보았다. 먼저 전체적으로 보면 응답자들 중 교통민원(면허행정, 범칙금/이의신청, 교통사고)으

로 경찰서/파출소를 방문한 응답자들이 55.2%(294명)로 가장 많았으며, 형사민원(도난신고, 고소인/진정인, 피고소인/피진정인)은 11.3%(60명)이었고, 수사민원(고소, 고발)은 10.7%(57명), 방법민원(분실, 신고, 총포소지 허가)은 7.1%(38명), 경무민원(가족찾기, 제증명 발급, 행정정보 공개) 등은 5.4%(29명), 기타민원(단순문의 등)은 10.3%(55명)의 순 이었다.

<그림 IV-2-1> 방문 목적

단위 : %



응답자들의 경찰서/파출서 방문목적을 성별로 구분하여 살펴보면<표 IV-2-2> 남자 응답자들(399명)중 교통민원으로 경찰서/파출서를 방문한 응답자는 58.6%(234명), 형사민원은 11.0%(44명), 수사민원은 10.3%(41명), 기타민원은 10.0%(40명), 경무민원은 5.3%(21명), 방법민원은 4.8%(19명) 였다. 여자 응답자들(134명) 중 교통민원으로 경찰서/파출서를 방문한 응답자는 44.8%(60명), 방법민원은 14.2%(19명), 수사민원은 11.9%(16명), 형사민원은 11.9%(16명), 기타민원은 11.2%(15명), 경무민원은 6.0%(8명) 였다.

응답자들은 성별에 관계없이 모두 교통민원과 관련하여 경찰서/파출소를 방문한 경우가 가장 많았다. 그러나 남자 응답자들의 교통민원의 비율이 여자 응답자들의 경우보다 더 높았다. 이는 남자들이 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문하는 비율이 여성에 비해 상대적으로 더 높다는 것을 의미한다. 방법민원과 관련해서 경찰서/파출소를 방문한 경

우는 남자 응답자들 보다 여자 응답자들이 더 많았다. 이는 분실 및 신고와 관련하여 경찰서/파출소를 방문한 여자 응답자들이 남자 응답자들 보다 더 많았다는 것을 의미한다. 또한 기타민원의 경우 남자 응답자들은 패싸움이나 절도, 면회, 교통사고 목격자, 경범죄, 학원관리법 위반, 폭력사건 증인 등의 용무로 경찰서/파출소를 방문한 경우가 있었으나 여자 응답자들 중에는 그러한 용무로 경찰서/파출소를 방문한 경우가 없었다.

응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 사유를 연령대별로 비교해 보면<표 IV-2-3> 20대는 교통민원과 관련해서 경찰서/파출소를 방문한 경우가 가장 많았고(93명, 52.2%), 다음으로는 기타민원(27명, 15.2%), 형사민원(24명, 13.5%), 수사민원(17명, 9.6%)의 순이었다. 이는 20대의 응답자들은 주로 교통민원이나 기타민원, 형사민원으로 경찰서/파출소를 방문하는 경우가 대부분이라는 것을 의미한다.

<표 IV-2-2> 성별 응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 용무

단위 %(명)

용 무	성 별		전 체
	남	여	
경우민원 - 가족찾기	5.3(21)	6.0(8)	5.4(29)
방법민원 - 분실, 신고	4.8(19)	14.2(19)	7.1(38)
수사민원 - 고소, 고발	10.3(41)	11.9(16)	10.7(57)
교통민원 - 면허행정	58.6(234)	44.8(60)	55.2(294)
형사민원 - 도난신고	11.0(44)	11.9(16)	11.3(60)
기타민원 - 단순문의	10.0(40)	11.2(15)	10.3(55)
전 체	100.0(399)	100.0(134)	100.0(533)

$\chi^2=16.54$ $df=5$ $p\leq.005$

30대의 경우에는 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문한 경우가 가장 많았고(96명, 63.2%), 다음으로는 기타민원(14명, 9.2%), 수사민원(13명, 8.6%), 형사민원(12명, 7.9%)의 순이었다. 30대의 응답자들은 주로 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문하는 경우가 대부분이었으나 기타민원과 수사민원, 형사민원도 일부가 있었다. 40대 이상의 경우에도 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문한 경우가 가장 많았고(105명, 51.7%), 수사민원(27명,

13.3%), 형사민원(24명, 11.8%), 경무민원(17명, 8.4%)등의 순이었다. 40세 이상의 응답자들은 다른 연령대에 비해 수사민원(고소, 고발)과 관련하여 경찰서/파출소를 방문하는 경우가 상대적으로 더 많았고, 20대는 다른 연령대에 비해 기타민원으로 경찰서/파출소를 방문한 비율이 상대적으로 높았다.

<표 IV-2-3> 연령별 응답자들이 경찰서/파출소 방문한 용무

단위 : %(명)

용 무 \ 연 령	29세이하	30-39세	40세 이상	전 체
경무민원 - 가족찾기	2.8(5)	4.6(7)	8.4(17)	5.4(29)
방법민원 - 분실, 신고	6.7(12)	6.6(10)	7.9(16)	7.1(38)
수사민원 - 고소, 고발	9.6(17)	8.6(13)	13.3(27)	10.7(57)
교통민원 - 면허행정	52.2(93)	63.2(96)	51.7(105)	55.2(294)
형사민원 - 도난신고	13.5(24)	7.3(12)	11.8(24)	11.3(60)
기타민원 - 단순문의	15.2(27)	9.2(14)	6.9(14)	10.3(55)
전 체	100.0(178)	100.0(152)	100.0(203)	100(533)

$$\chi^2=19.48 \quad df=10 \quad p \leq .037$$

경찰서와 파출소 별로 민원의 종류를 분석한 결과 <표 IV-2-4>과 같이, 경찰서 민원인들 중에는 교통민원 때문에 서비스를 찾아 온 이의 비율이 62.4%로 가장 높고, 두 번째로 수사민원과 형사민원이 비슷하게 11%를 조금 웃돌았다. 세 번째는 경무민원(5.5%), 네 번째는 방법민원(3.5%)이었으며, 그 외 기타 응답이 5.9%를 구성하였다.

반면, 파출소를 찾은 민원인들의 용무는 경찰서 민원인과 많이 달랐으며, 기타가 35.9%로 가장 큰 비율을 차지하였고, 다음이 방법민원으로 28.2%이었다. 그 다음 교통민원이 12.8%, 형사민원이 11.5%, 수사민원이 6.4%, 경무민원이 5.1%로 나타났다. 즉, 경찰서 민원인 중에는 교통민원으로 온 사람이, 파출소 민원인에는 방법민원 때문에 온 사람이 가장 많았다.

<표 IV-2-4> 경찰서/파출소별 민원종류

단위 : %(명)

방문 목적 서종류	경무민원	방법민원	수사민원	교통민원	형사민원	기타민원	전 체
경찰서	5.5 (25)	3.5 (16)	11.4 (52)	62.4 (284)	11.2 (51)	5.9 (27)	100.0(455)
파출소	5.1 (4)	28.2 (22)	6.4 (5)	12.8 (10)	11.5 (9)	35.9 (28)	100.0(78)

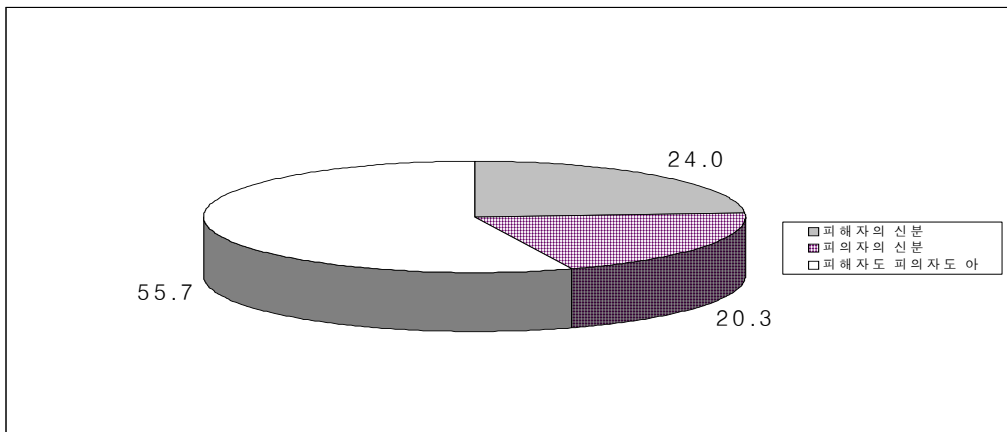
$\chi^2=146.15$ $df=5$ $p\leq.000$

② 경찰서/파출소를 방문한 신분

응답자들이 경찰서/파출소를 방문하였을 때 그들이 어떤 신분이었는지에 대해 살펴보았다. 이때 신분은 피해자의 신분과 피의자의 신분, 피해자도 피의자도 아닌 애로사항을 가진 입장으로 구분하여 조사하였다. 전체 응답자의 24%(128명)가 피해자의 신분이었고, 20.3%(108명)는 피의자의 신분이었으며, 나머지 55.7%(297명)가 피해자도 피의자도 아닌 애로사항을 가진 이들이었다.

<그림 IV-2-2> 방문자 신분

단위 : %



성별로 구분하여 살펴보면 <표 IV-2-5> 남자 응답자들은 피해자도 피의자도 아닌 신분으로 경찰서/과출소를 방문한 경우가 가장 많았고(231명, 58.0%), 피해자의 신분(85명, 21.4%)과 피의자의 신분(82명, 20.6%)의 순으로 많았다. 여자 응답자들의 경우에도 피해자도 피의자도 아닌 신분으로 경찰서/과출소를 방문한 경우가 가장 많았고(66명, 48.9%), 피해자의 신분(43명, 31.9%), 피의자의 신분(26명, 19.3%)의 순이었다. 경찰서/과출소를 방문하였을 때의 남녀간 신분에 차이가 있는지 살펴본 결과 비록 통계적으로 유의미한 것은 아니었으나 여자 응답자의 경우 피해자의 신분으로 경찰서/과출소를 방문한 이의 비율이 31.9%로 남자 응답자의 21.4%에 비해 상대적으로 더 많았다. 이는 여성들이 피해자의 신분으로 경찰서/과출소를 방문하는 경우가 남성들에 비해 더 많은 것을 의미한다. 반면 피의자의 신분으로 경찰서/과출소를 방문한 이의 비율은 남녀간에 비슷하였다(20.6% 대 19.3%).

<표 IV-2-5> 성별 경찰서/과출소 방문자의 신분

단위 : %(명)

방문자의 신분	성 별		전 체
	남	여	
피해자의 신분	21.4(85)	31.9(43)	24.0(128)
피의자의 신분	20.6(82)	19.3(26)	20.3(108)
피해자도 피의자도 아님	58.0(231)	48.9(66)	55.7(297)
전 체	100.0(398)	100.0(135)	100.0(533)

$\chi^2=6.23$ $df=2$ $p\leq.044$

연령별로 응답자들이 경찰서/과출소를 방문하였을 때의 신분을 구분하여 살펴보면<표 IV-2-6>, 20대는 피해자도 피의자도 아닌 신분으로 경찰서/과출소를 방문한 응답자들이 가장 많았고(107명, 60.1%), 다음으로 피해자의 신분(40명, 22.5%), 피의자의 신분(31명, 17.4%)의 순 이었다. 30대의 경우에는 피해자도 피의자도 아닌 신분으로 경찰서/과출소를 방문한 응답자들이 가장 많았고(92명, 60.5%), 피해자의 신분(30명, 19.7%), 피의자의 신분(30명, 19.7%)으로 경찰서/과출소를 방문한 응답자들은 비율이 같았다.

40대 이상의 경우에는 피해자도 피의자도 아닌 신분으로 경찰서/파출소를 방문한 응답자들이 가장 많았고(98명, 48.3%), 피해자의 신분(58명, 28.6%), 피의자의 신분(47명, 23.2%)의 순이었다. 40대 이상의 응답자들은 피해자의 신분으로 혹은 피의자의 신분으로 경찰서/파출소를 방문한 경우가 20대나 30대와 비교하여 상대적으로 더 높았다. 이는 40대 이상의 응답자들이 실제 사건과 관련된 용무로 경찰서/파출소를 방문하는 경우가 더 많다는 것을 의미한다.

<표 IV-2-6> 연령별 경찰서/파출소 방문자의 신분

단위 : %(명)

방문자의 신분 \ 연 령	29세 이하	30-39세	40세 이상	전 체
피해자의 신분	22.5(40)	19.7(30)	28.6(58)	24.0(128)
피의자의 신분	17.4(31)	19.7(30)	23.2(47)	20.3(108)
피해자도 피의자도 아님	60.1(107)	60.5(92)	48.3(98)	55.7(297)
전 체	100.0(178)	100.0(152)	100.0(203)	100.0(533)

$\chi^2=7.92$ $df=4$ $p \leq .094$

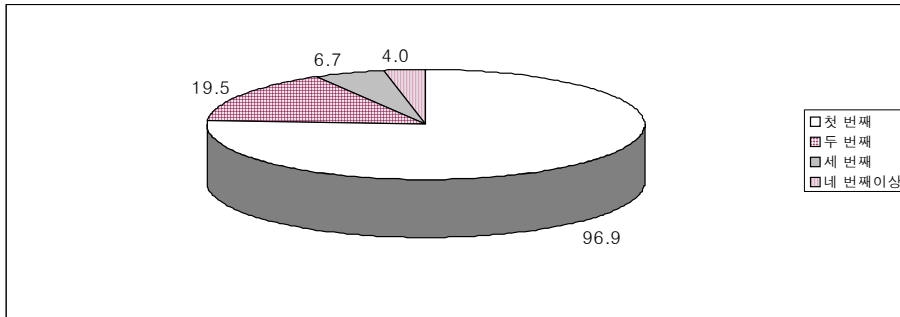
③ 경찰서/파출소 방문횟수

응답자들이 경찰서/파출소를 방문하였을 때 몇 번째 방문인지에 대해 살펴본 결과는 <표 IV-2-7>에 제시되어 있다. 전체 응답자 중 경찰서/파출소를 첫 번째로 방문한 응답자는 69.9%(373명)였고, 두 번째 방문은 19.5%(104명), 세 번째 방문은 6.7%(36명), 네 번째 방문 이상인 응답자는 4%(21명) 정도였다. 응답자들의 대부분은 경찰서/파출소를 처음 방문하거나 두 번째 방문인 것으로 나타났다.

성별로 구분하여 살펴보면 남자 응답자들 중 경찰서/파출소 방문이 첫 번째라고 응답한 사람이 69.7%(278명)로 가장 많았고, 두 번째 방문은 20.3%(81명), 세 번째 방문은 6.3%(25명), 네 번째 방문은 2.0%(8명)이었다. 대부분의 남자 응답자들은 경찰서/파출소 방문이 첫 번째 혹은 두 번째인 것으로 나타났다.

<그림 IV-2-3> 방문 횟수

단위 : %



여자 응답자들 중 경찰서/파출소 방문이 첫 번째인 응답자는 70.4%(95명), 두 번째 방문은 17.0%(23명), 세 번째 방문은 8.1%(11명)이었다. 여자 응답자들 역시 경찰서/파출소 방문이 첫 번째이거나 두 번째인 응답자들이 대부분인 것으로 나타났다. 연령별로 구분하여 살펴본 결과에서도 방문횟수간에는 차이가 나타나지 않았는데 대부분의 응답자들이 연령에 관계없이 경찰서/파출소를 처음 방문하거나 두 번째 방문인 것으로 나타났다.

<표 IV-2-7> 성별, 연령별 경찰서/파출소 방문 횟수(단위 : %(명))

방문 횟수	성 별			연령			
	남	여	전체	29세이하	30 - 39세	40세 이상	전체
첫번째	69.7(278)	70.4(95)	69.9(373)	71.5(128)	65.8(100)	71.4(145)	69.9(373)
두번째	20.3(81)	17.0(23)	19.5(104)	17.9(32)	24.3(37)	17.2(35)	19.5(104)
세번째	6.3(25)	8.1(11)	6.7(36)	5.6(10)	5.9(9)	8.4(17)	6.7(36)
네번째	2.0(8)	3.0(4)	2.2(12)	2.2(4)	2.0(3)	2.5(5)	2.2(12)
다섯번째	.5(2)	.7(1)	.6(3)	.6(1)	1.3(2)	.0(0)	.6(3)
여섯번째	.3(1)	.7(1)	.4(2)	1.1(2)	.0(0)	.0(0)	.4(2)
열번째	.3(1)	.0(0)	.2(1)	.0(0)	.0(0)	.5(1)	.2(1)
수시방문	.8(3)	.0(0)	.6(3)	1.1(2)	.7(1)	.0(0)	.6(3)
전체	100.0 (399)	100.0 (135)	100.0 (534)	100.0 (179)	100.0 (152)	100.0 (203)	100.0 (534)
$\chi^2=3.60$ $df=7$ $p\leq.824$				$\chi^2=14.93$ $df=14$ $p\leq.383$			

(3) 민원제도 및 절차에 대한 평가

경찰서비스에 대한 만족도에서 민원절차에 대한 평가는 중요한 부분을 차지한다. 김준호 등⁷⁵⁾이 고소/고발 민원인들을 대상으로 조사한 바에 의하면 대부분의 민원인들이 경찰서나 파출소를 찾기 전에 서비스가 나쁠 것이라는 선입견을 가지고 있는 경우가 많아서 실제 방문한 다음에는 기대수준이 낮았던 만큼 오히려 만족도가 높은 것으로 나타났다. 다양한 경찰서비스 항목 중에서 업무처리 절차나 업무처리 시 경찰관의 서비스에 대한 만족도가 경찰서 환경 및 시설에 대한 만족도나 접수처리, 전화 응대 등에 대한 만족도에 비하여 낮은 것으로 나타났다. 인적 서비스에 대하여 불만을 느낀 요소로는 위압적 분위기와 직원들의 부드럽지 못한 말투, 고소장 검토과정 지연 등이 지적되었다.

본 연구에서는 응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 다음 민원제도 및 절차에 대해 어떻게 생각하는지를 방문 시 경찰관을 쉽게 만날 수 있었는지, 불필요하게 여러 번 방문하게 하지는 않았는지, 한 장소에서 일이 처리되지 않고 이곳 저곳으로 다니게 하지 않았는지, 서류처리는 간편하였는지 등 네 가지 문항을 중심으로 살펴보았다. 응답자들은 각각의 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서부터 ‘매우 그렇다’(5점)까지 5점 척도 상에서 자신의 견해를 표시하였다.

① 민원제도 및 절차에 대한 만족도

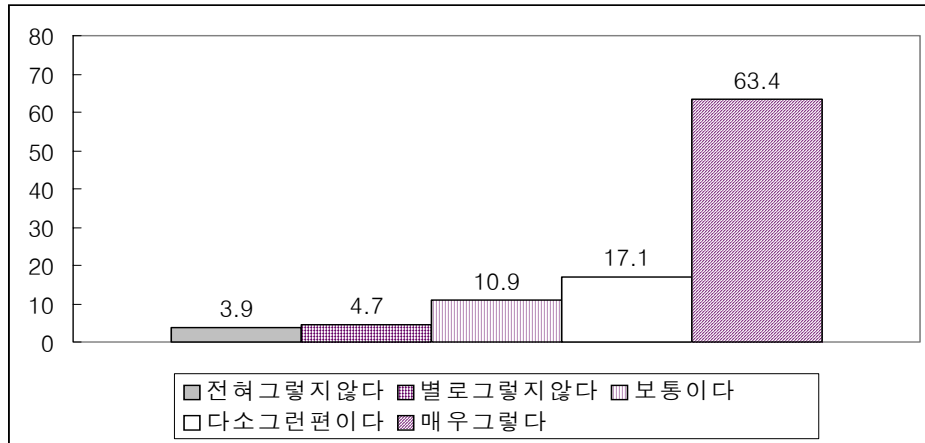
㉞ 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다

첫 번째 항목인 ‘방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다’에 응답한 결과를 살펴보면 전체 응답자의 63.4%가 매우 그렇다고 응답하였고, 17.1%가 다소 그런 편이다에, 10.9%는 보통이다에, 4.7%는 별로 그렇지 않다에, 3.9%는 전혀 그렇지 않다에 응답하였다. 응답자들의 85%가 경찰서/파출소를 방문하여 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다고 응답하였고 경찰서를 방문하여 경찰관을 만나기가 어려웠다는 응답자는 8.6%에 불과하였다. 방문 시 경찰을 만나는 일 자체는 그리 어려운 일이 아닌 것으로 보인다.

75) 김준호, “고소/고발인 불만유형 및 만족도 향상 방안”, 2000, p. 101.

<그림 IV-2-4> 방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다

단위 : %



성별로 구분하여 응답자들의 반응을 살펴보면(표 IV-2-8) 남자 응답자들은 ‘방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다’라는 질문에 대해 매우 그렇다가 62.3%(256명), 다소 그런 편이다가 17.3%(69명), 보통이다가 11.1%(44명)이었다. 여자 응답자들은 매우 그렇다가 60.7%(82명), 다소 그런 편이다가 16.3%(22명), 보통이다가 10.4%(14명)이었다. 경찰서/파출소를 방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다는 것에 대해서는 여성민원인들이 남성보다 다소 더 불편을 느끼는 것으로 나타났으나 이는 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다.

<표 IV-2-8> 성별 방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다

단위 : %(명)

항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
성 별						
남	3.0(12)	4.3(17)	11.1(44)	17.3(69)	64.3(256)	100.0(398)
여	6.7(9)	5.9(8)	10.4(14)	16.3(22)	60.7(82)	100.0(135)
전체	3.9(21)	4.7(25)	10.9(58)	17.1(91)	63.4(338)	100.0(533)

$\chi^2=4.31$ $df=4$ $p \leq .365$

연령대별로 살펴보면, ‘방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다’는 질문에 대해 연령대에 관계없이 대부분의 응답자들이 매우 그렇다와 다소 그런편이다에 응답하였다. 다소 특이한 사항은 매우 그렇다라고 응답한 응답자들의 비율이 29세 이하에서는 54.2%이었던 것이 30대에서는 64.9%, 40대 이상에서는 70.4%로 일관성 있게 높아졌으며 그 차이는 유의미한 것이었다. 이는 연령이 높을수록 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다는 것을 의미한다.

<표 IV-2-9> 연령별 방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다

단위 : %(명)

연령 \ 항목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
29세 이하	1.7(3)	6.7(12)	16.2(29)	21.2(38)	54.2(97)	100.0(179)
30 - 39세	6.6(10)	2.6(4)	9.3(14)	16.6(25)	64.9(98)	100.0(151)
40세 이상	3.9(8)	4.4(9)	7.4(15)	13.8(28)	70.4(143)	100.0(203)
전 체	3.9(21)	4.7(25)	10.9(58)	17.1(91)	63.4(338)	100.0(533)

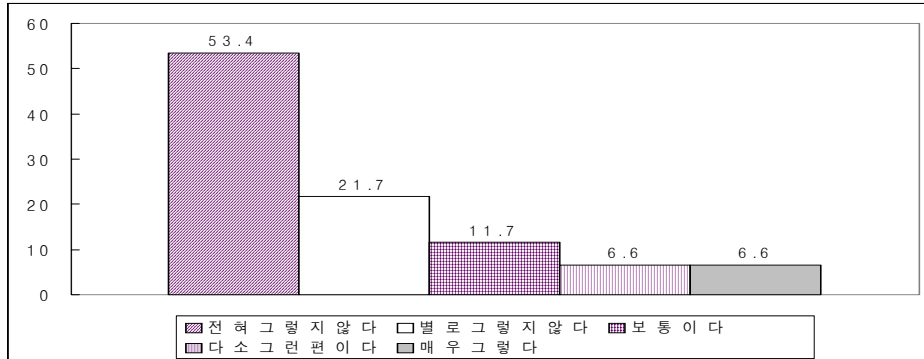
$$\chi^2=22.44 \quad df=8 \quad p \leq .004$$

㉔ 불필요하게 여러 번 방문하게 한다

다음으로 ‘불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다’에 대한 응답을 살펴보면 전체 응답자들의 53.4%가 전혀 그렇지 않다에, 21.7%가 별로 그렇지 않다에 응답하였고, 보통이다는 11.7%, 매우 그렇다와 다소 그런 편이다가 각각 6.6%이었다. 대부분의 응답자들은 경찰서를 불필요하게 여러 번 방문하지 않은 것으로 나타났다. 이는 본 조사 응답자의 69.9%가 처음으로 경찰서/파출소를 방문한 이들이었기 때문으로 보인다.

<그림 IV-2-5> 불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다

단위 : %



성별로 구분하여 살펴보면 남자 응답자들은 전혀 그렇지 않다가 55.1%(218명), 별로 그렇지 않다가 22.0%(87명), 보통이다에 10.4%(41명)의 순으로 응답하였다. 여자 응답자들은 전혀 그렇지 않다가 48.5%(65명), 별로 그렇지 않다가 20.9%(28명), 보통이다에 15.7%(21명)순으로 응답하였다. 이 질문에 대해서는 남녀간에 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-2-10> 성별 불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다

단위 : %(명)

항 목 \ 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	55.1(218)	22.0(87)	10.4(41)	6.3(25)	6.3(25)	100.0(396)
여	48.5(65)	20.9(28)	15.7(21)	7.5(10)	7.5(10)	100.0(134)
전 체	53.4(283)	21.7(115)	11.7(62)	6.6(35)	6.6(35)	100.0(530)

$\chi^2=3.68$ $df=4$ $p \leq .451$

연령대별로 살펴보면, 연령에 상관없이 대부분의 응답자들이 불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다는데 대해 전혀 그렇지 않거나 별로 그렇지 않다고 응답하였다. 전혀 그렇지 않다고 응답한 경우를 비교하면 29세 이하가 44.4%, 30대에서는

53.6%, 40대 이상에서는 60.9%로 점점 높아졌으며 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

<표 IV-2-11> 연령별 불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 느낌이 들었다

단위 : %(명)

연령 \ 항목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전체
29세 이하	44.4(79)	25.3(45)	14.6(26)	9.0(16)	6.7(12)	100.0(178)
30 - 39세	54.6(81)	24.0(36)	9.3(14)	8.0(12)	4.7(7)	100.0(150)
40세 이상	60.9(123)	16.8(34)	10.9(22)	3.5(7)	7.9(16)	100.0(202)
전체	53.4(283)	21.7(115)	11.7(62)	6.6(35)	6.6(35)	100.0(530)

$\chi^2=16.96$ $df=8$ $p\leq.031$

응답자들의 경찰서/파출소 방문 신분에 따른 차이를 살펴보면 응답자들이 피해자의 신분인 경우 불필요하게 여러 번 방문하게 한다는 것에 대해 그렇다고 응답한 비율이 가장 많았다. 이는 응답자들이 피의자의 신분인 경우와 비교하면 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데 응답자들은 자신이 피해자임에도 불구하고 경찰서를 여러 번 방문하게 된 것에 대해 불만이 있는 것으로 해석할 수 있다.

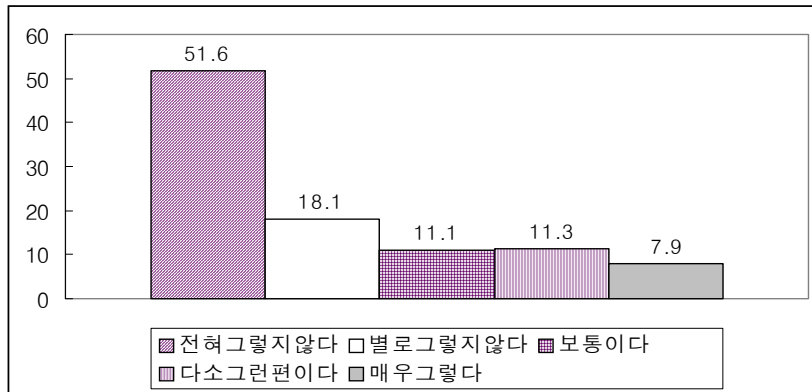
㊤ 한 장소에 해결되지 않고 이곳 저곳으로 다니게 하였다

민원인들이 경찰서나 파출소를 찾았을 때 여기 저기로 다니지 않고 한 곳에서 일을 마칠 수 있는 것은 중요하다. 물론, 이는 규모가 작은 경찰서나 파출소에서는 별 문제가 되지 않겠으나 규모가 큰 경찰서에서는 문제가 될 수 있다. 사람들이 관공서에 갔을 때 흔히 경험하는 불편 중의 하나가 바로 이것이다. 이에, ‘한 장소에서 해결되지 않고 이곳 저곳으로 다니도록 한다는 느낌이 들었다’에 대한 응답을 살펴보았다. 전체 응답자의 51.6%가 전혀 그렇지 않다, 18.1%가 별로 그렇지 않다고 하였고, 7.9%가 매우 그렇다, 11.3%가 다소 그런 편이라고 하였다. 긍정적 평가가 높은 가운데, 한곳에서 문제가

해결되지 않고 이곳 저곳으로 다녀야 하는 불편을 느낀 이도 19%정도 되었다. 보통이라고 응답한 비율(11.1%)와 합하면 30%가 긍정적 평가를 하지 못한 것으로서, 향후 한 곳에서 일처리가 가능하도록 개선이 필요한 부분이 있는 것으로 보인다.

<그림 IV-2-6> 한 장소에서 해결되지 않는다는 느낌이 들었다

단위 : %



성별로 구분하여 살펴보면 <표 IV-2-12> 남자 응답자들은 전혀 그렇지 않다는 53.8%(214명), 별로 그렇지 않다는 16.6%(66명), 보통이라는 10.8%(43명), 다소 그런 편이라는 11.8%(47명), 매우 그렇다는 7.0%(28명)가 응답하였다. 여자 응답자들은 전혀 그렇지 않다는 45.1%(60명), 별로 그렇지 않다는 22.6%(30명), 보통이라는 12.0%(16명), 다소 그런 편이라는 9.8%(13명), 매우 그렇다는 10.5%(14명)이 응답하였다. 이 질문에 대해서는 남녀간 응답의 유의미한 수준에 이르지 못하였다.

응답자들의 경찰서 방문 신분별로 분석해 보면 응답자들이 피해자의 신분인 경우 다른 신분으로 경찰서를 방문하였을 때와 비교하여 한 장소에서 해결되지 않고 이곳 저곳으로 다니도록 한다는 것에 대해 불만이 많은 것으로 나타났고 이는 통계적으로 유의미한 차이를 보였다(1.96 대 2.36). 응답자들은 한 장소에서 해결되지 않고 여러 곳으로 다니도록 한다는 것에 대해서는 전반적으로 그렇지 않다고 응답하였으나 응답자들이 피의자의 신분이거나 피해자도 피의자도 아닌 신분일 때에 비해 피해자의 신분인 경우 여러 곳으로 돌아다니도록 한다는 것에 대해 그렇다고 응답한 응답자가 많았다.

<표 IV-2-12> 성별 한 장소에서 해결되지 않는다는 느낌이 들었다

단위 : %(명)

성 별 \ 항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	53.8(214)	16.6(66)	10.8(43)	11.8(47)	7.0(28)	100.0(398)
여	45.1(60)	22.6(30)	12.0(16)	9.8(13)	10.5(14)	100.0(133)
전 체	51.6(274)	18.1(96)	11.1(59)	11.3(60)	7.9(42)	100.0(531)

 $\chi^2=5.45$ df=4 p≤.244

<표 IV-2-13> 연령별 한 장소에서 해결되지 않는다는 느낌이 들었다

단위 : %(명)

연 령 \ 항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
29세 이하	43.6(78)	18.4(33)	12.8(23)	16.2(29)	8.9(16)	100.0(179)
30 - 39세	55.0(83)	20.5(31)	11.3(17)	8.6(13)	4.6(7)	100.0(151)
40세 이상	56.2(113)	15.9(32)	9.5(19)	9.0(18)	9.5(19)	100.0(201)
전체	51.6(274)	18.1(96)	11.1(59)	11.3(60)	7.9(42)	100.0(531)

 $\chi^2=14.06$ df=8 p≤.080

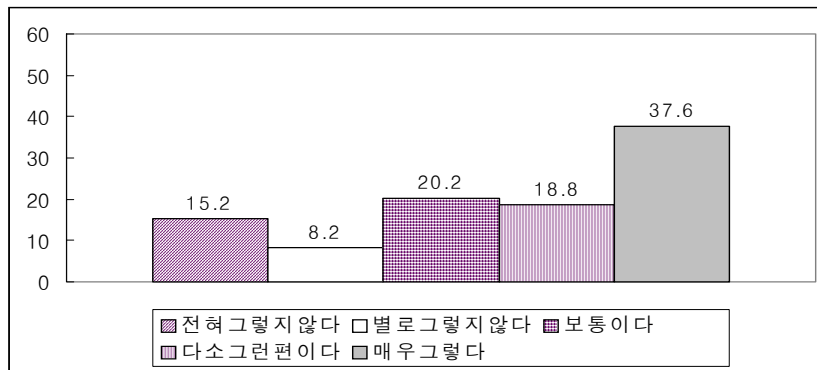
㉔ 서류작성이 간편했다

다음으로 '서류작성이 간편했다'에 대한 응답자들의 반응을 살펴보면, 다소 그런 편이 다가 18.8%, 매우 그렇다가 37.6%로 과반수 이상이 동의하였지만, 별로 그렇지 않다가 8.2%, 전혀 그렇지 않았다가 15.2%나 되어, 다른 절차상 문제에 비해 서류작성의 번거로움에 대해 불만이 높은 편이었다. 김준호⁷⁶⁾ 등이 고소/고발인들의 민원처리에 대한 만족도를 조사한 연구에서도 서류가 간편하다는데 대한 동의율은 61.4%로, 한번 방문으로 접수가 처리된다(65.1%)든지, 경찰관이 접수절차에 대해 친절하게 설명한다(64.4%) 등

76) 앞의 책.

에 비하여 낮았다. 이 연구에서 실시한 인터뷰 결과, 민원인들은 고소/고발의 경우 서류 작성에 전문성이 필요하여 어려움을 경험한 것으로 나타났다. 따라서, 서류 작성이 간편하고 쉽게 이루어지도록 형식과 내용을 개선할 필요가 있는 것으로 보인다.

<그림 IV-2-7> 서류작성이 간편했다 단위 : %



성별로 구분하여 살펴보면 <표 IV-2-14> 남자 응답자들은 전혀 그렇지 않다가 14.0%(55명), 별로 그렇지 않다가 8.4%(33명), 보통이다에 18.3%(72명), 다소 그런 편이다에 21.8%(86명), 매우 그렇다가 37.6%(148명)가 응답하였다. 여자 응답자들은 전혀 그렇지 않다가 18.9%(25명), 별로 그렇지 않다가 7.6%(10명), 보통이다에 25.8%(34명), 다소 그런 편이다에 9.8%(13명), 매우 그렇다가 37.9%(50명)이 응답하였다. 서류작성 절차에 대해서는 남자 응답자들이 여자들에 비해 더 불만이 있는 것으로 나타났으며 이는 유의미한 것이었다.

<표 IV-2-14> 성별 서류 작성이 간편했다(단위 : %(명))

항 목 \ 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	14.0(55)	8.4(33)	18.3(72)	21.8(86)	37.6(148)	100.0(394)
여	18.9(25)	7.6(10)	25.8(34)	9.8(13)	37.9(50)	100.0(132)
전 체	15.2(80)	8.2(43)	20.2(106)	18.8(99)	37.6(198)	100.0(526)

$\chi^2=11.98$ $df=4$ $p \leq .018$

전체적으로 민원제도 및 절차에 대한 만족도에 있어 연령별 차이가 유의미하게 나타났는데 연령이 높을수록 민원제도 및 절차에 대한 만족도가 높았다. 이는 경찰서/파출소에서 나이가 든 사람을 대하는 태도가 좋았기 때문으로 해석할 수 있다. 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도에 대한 지각에서 연령이 높을수록 더 친절하였다고 지각한 것이 이를 지지해준다.

<표 IV-2-15> 연령별 서류 작성이 간편했다

단위 : %(명)

연령 \ 항목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전체
29세 이하	10.1(18)	12.9(23)	24.2(43)	21.9(39)	30.9(55)	100.0(178)
30 - 39세	19.9(30)	7.3(11)	16.6(25)	19.9(30)	36.4(55)	100.0(151)
40세 이상	16.2(32)	4.6(9)	19.3(38)	15.2(30)	44.7(88)	100.0(197)
전체	15.2(80)	8.2(43)	20.2(106)	18.8(99)	37.6(198)	100.0(526)

$$\chi^2=23.11 \quad df=8 \quad p \leq .003$$

민원제도 및 절차에 대한 응답을 응답자들의 경찰서/파출소 용무와 비교하여 분석해 보면 형사민원으로 경찰서를 방문한 경우 가장 불만이 컸다(전체 평균이 4.31이었는데 형사민원의 경우 3.97로 나타났다). 민원제도와 절차 중에서도 서류작성과 관련된 절차에 대해 응답자들의 불만이 높았다. 서류작성과 관련된 응답을 응답자의 경찰서 방문 용무와 비교하여 분석해 보면 응답자들이 방법민원으로 경찰서를 방문한 경우에는 만족하였으나(전체 평균이 3.56인데 방법민원은 4.29) 형사민원(2.97)이나 기타민원(3.08), 수사민원(3.25)의 경우 응답자들의 불만이 특히 높았다. 이는 응답자들이 형사민원이나 기타민원, 수사민원을 갖고 경찰서를 방문하였을 경우 서류작성과 관련하여 불만이 많다는 것을 의미한다(표 IV-2-16).

<표 IV-2-16> 경찰서 방문 용무별 서류작성이 간편했다

단위 : %(명)

방문용무 \ 항목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
경무민원	13.8(4)	6.9(2)	20.7(6)	13.8(4)	44.8(13)	100.0(29)
방법민원	7.9(3)	5.3(2)	5.3(2)	13.2(5)	68.4(26)	100.0(38)
수사민원	15.8(9)	10.5(6)	33.3(19)	14.0(8)	26.3(15)	100.0(57)
교통민원	14.7(43)	4.5(13)	17.5(51)	21.9(64)	41.4(121)	100.0(292)
형사민원	16.9(10)	22.0(13)	27.1(16)	15.3(9)	18.6(11)	100.0(59)
기타민원	22.0(11)	14.0(7)	22.0(11)	18.0(9)	24.0(12)	100.0(50)
전 체	15.2(80)	8.2(43)	20.0(105)	18.9(99)	37.7(198)	100.0(525)

$$\chi^2=61.21 \quad df=20 \quad p \leq .000$$

민원제도 및 절차와 관련된 항목 네 가지에 걸친 전반적인 만족도를 응답자의 경찰서/파출소 방문 신분별로 구분하여 살펴보면 응답자의 신분에 따른 차이는 나타나지 않았다. 이는 응답자의 경찰서/파출소 방문신분에 따라 민원제도 및 절차에 대한 만족도에서 차이가 나타나지 않았다는 것을 의미한다.

다음으로 응답자의 경찰서/파출소 방문횟수에 따른 제도 및 절차에 대한 만족도를 살펴보면 경찰서/파출소를 첫 번째 방문한 응답자들보다는 두 번째로 경찰서/파출소를 방문한 응답자들이 민원제도 및 절차에 대해 더 만족하는 것으로 나타났고 이는 통계적으로 유의미하였다($F(1,532) = 6.7156, p < .01$). 이는 경찰서/파출소를 두 번째로 방문한 응답자들이 첫 번째로 방문한 응답자들보다 민원제도 및 절차에 대해 더 만족하였다는 것을 의미한다. 경찰서/파출소를 처음 방문한 응답자들에 비해 두 번째로 방문한 응답자들은 처음 방문하였을 때의 불확실성이 제거되었고 한번 경험했기 때문에 심리적으로 안정되어 만족도가 더 높아진 것으로 해석할 수 있다.

② 원스톱서비스 관련 의견

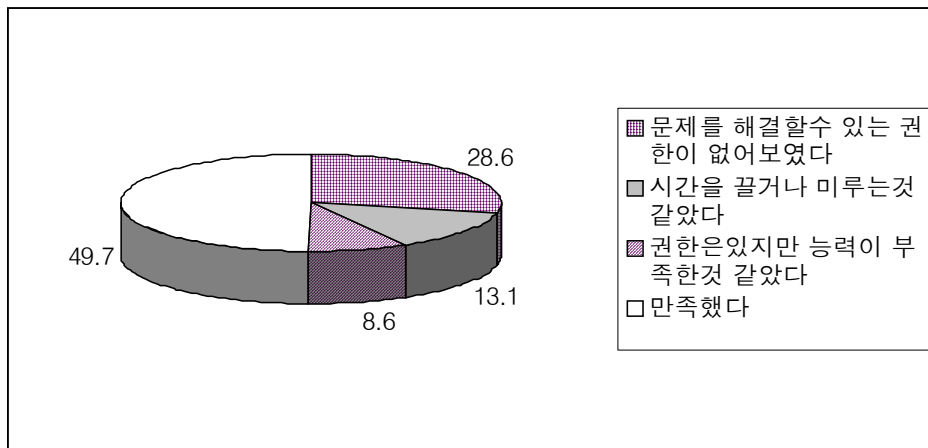
응답자들에게 원스톱 민원 서비스를 제공하기 위해서는 최 일선 담당자가 어느 정도

문제를 해결할 수 있어야 할텐데 이와 관련하여 어떻게 생각하는지에 대해 살펴보았다. 응답자들에게는 네 가지의 선택항목이 주어졌는데 첫 번째는 최 일선 담당자에게 문제를 해결할 수 있는 권한이 없어 보였다(권한 없음)고, 두 번째는 최 일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 있는데도 시간을 끌거나 미루는 것 같았다(시간 지연)였으며, 세 번째는 최 일선 담당자가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같았다(능력 부족)였고, 만족했다가 네 번째로 제시되었다.

분석 결과, 전체 응답자의 49.7%가 불만 없이 만족을 표시하였고, 28.6%가 일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 없어 보였다고 응답하였으며, 13.1%가 권한이 있는데도 시간을 끄는 것 같았다, 8.6%가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같았다고 응답하였다. 응답자들의 절반은 원스톱 민원서비스에 대해 만족하고 있었으나 권한이 없어 보이고 시간을 끌거나 미루는 데 대해서 지적한 응답자들도 많았다. 일선 담당자들에게 권한이 더 부여되어야 할 것으로 보인다.

<그림 IV-2-8> 최일선 담당자 문제해결 태도

단위 : %



원스톱 서비스와 관련된 의견을 성별로 구분하여 살펴보면<표 IV-2-17> 남자 응답자들은 만족했다에 가장 많이 응답하였고(48.7%, 172명) 권한 없음(28.0%, 99명), 시간 지연(13.6%, 48명), 능력 부족(9.6%, 34명)의 순으로 응답하였다. 여자 응답자들은 만족

했다에 52.5%(64명), 권한 없음에 30.3%(37명), 시간 지연에 11.5%(14명), 능력 부족에 5.7%(7명)이 응답하였다. 남자 응답자들은 일선 담당자가 괜히 시간을 끈다거나 능력이 부족한 것에 대해 여자 응답자들 보다 불만이 더 높은 경향이 나타났으며 여자 응답자들은 담당자가 권한없음에 대해 더 큰 불만을 나타내었다.

<표 IV-2-17> 성별 최일선 담당자 문제해결 태도

단위 : %(명)

의견	성별		
	남	여	전체
최일선 담당자에게 문제를 해결 할 수 있는 권한이 없어 보였다	28.0(99)	30.3(37)	28.6(136)
최일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 있는데도 시간을 끌거나 미루는 것 같았다	13.6(48)	11.5(14)	13.1(62)
최일선 담당자가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같다	9.6(34)	5.7(7)	8.6(41)
만족했다	48.7(172)	52.5(64)	49.7(236)
전체	100.0(353)	100.0(122)	100.0(475)

$\chi^2=2.35$ $df=3$ $p\leq.508$

원스톱 민원 서비스에 대한 의견을 연령별로 살펴보면<표 IV-2-18> 먼저 20대 응답자들은 만족했다에 41.3%(66명), 권한 없음에 29.4%(47명), 시간지연에 18.1%(29명), 능력부족에 11.3%(18명)이 응답하였다. 30대 응답자들은 만족했다에 50.8%(67명), 권한 없음에 28.0%(37명), 시간지연에 13.6%(18명), 능력부족에 7.6%(10명)가 응답하였다. 40세 이상의 응답자들은 만족했다에 56.3%(103명), 권한없음에 28.4%(52명), 시간 지연에 8.2%(15명), 능력부족에 7.1%(13명)가 응답하였다. 응답자들의 원스톱 서비스에 대한 의견에서 연령별 차이는 유의미하지는 않았으나 20대가 30대나 40대이상에 비해 일선 담당자가 시간을 끈다거나 능력이 부족하다고 느끼는 경향이 나타났으며 연령이 높

을수록 만족했다에 응답한 비율이 높은 반면 시간을 끌거나 미루는 것 같다는 응답의 비율은 상대적으로 더 적었다.

<표 IV-2-18> 연령별 최일선 담당자 문제해결 태도

단위 : 명(%)

의견	연령			
	29세 이하	30 - 39세	40세 이상	전체
최일선 담당자에게 문제를 해결 할 수 있는 권한이 없어 보였다	29.4(47)	28.0(37)	28.4(52)	28.6(136)
최일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 있는데도 시간을 끌거나 미루는 것 같았다	18.1(29)	13.6(18)	8.2(15)	13.1(62)
최일선 담당자가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같다	11.3(18)	7.6(10)	7.1(13)	8.6(41)
만족했다	41.3(66)	50.8(67)	56.3(103)	49.7(236)
전체	100.0(160)	100.0(132)	100.0(183)	100.0(475)

$\chi^2=12.41$ $df=6$ $p\leq.053$

원스톱 서비스 관련 의견을 응답자의 교육수준별로 구분하여 살펴보면<표 IV-2-19> 고졸이하의 교육수준에 속하는 응답자들은 만족했다에 49.2%(116명), 권한 없음에 27.5%(65명), 시간지연에 14.4%(34명), 능력부족에 8.9%(21명)가 응답하였다. 전문대졸의 교육수준에 속하는 응답자들은 만족했다에 44.8%(39명), 권한 없음에 34.5%(30명), 시간지연에 14.9%(13명), 능력부족에 5.7%(5명)가 응답하였다. 대졸이상의 교육수준에 속하는 응답자들은 만족했다에 53.3%(80명), 권한 없음에 27.3%(41명), 시간지연에 10.0%(15명), 능력부족에 9.3%(14명)이 응답하였다. 대졸이상의 학력을 가진 응답자들의 원스톱 관련 서비스에 대한 만족도가 다른 응답자들에 비해 다소 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-2-19> 교육수준별 최일선 담당자 문제해결 태도

단위 : %(명)

의견	교육수준			
	고졸이하	전문대졸	대졸이상	전체
최일선 담당자에게 문제를 해결 할 수 있는 권한이 없어 보였다	27.5(65)	34.5(30)	27.3(41)	28.8(136)
최일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 있는데도 시간을 끌거나 미루는 것 같았다	14.4(34)	14.9(13)	10.0(15)	13.1(62)
최일선 담당자가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같다	8.9(21)	5.7(5)	9.3(14)	8.5(40)
만족했다	49.2(116)	44.8(39)	53.3(80)	49.7(235)
전체	100.0(236)	100.0(87)	100.0(150)	100.0(473)

 $\chi^2=4.63$ $df=6$ $p\leq.593$

(4) 민원 서비스 평가

앞서 언급한 김준호(2000)의 연구는 고소/고발 민원을 대상으로 하였기 때문에 본 연구 결과와 그대로 비교하는 것은 무리가 있을 수 있지만 앞의 연구에서 경찰의 인적 서비스에 대한 만족도를 몇가지 항목으로 알아본 결과, 담당 경찰의 친절도와 청렴도, 문의나 상담시 알기 쉽게 설명해주었는지 등에 대해서 각각 61.1%가 만족한 것으로 나타났다. 본 연구에서는 민원 서비스에 대한 평가를 접수받은 사람의 태도와 일처리 결과에 대한 평가로 나누어 알아보았다.

① 접수받은 사람의 태도

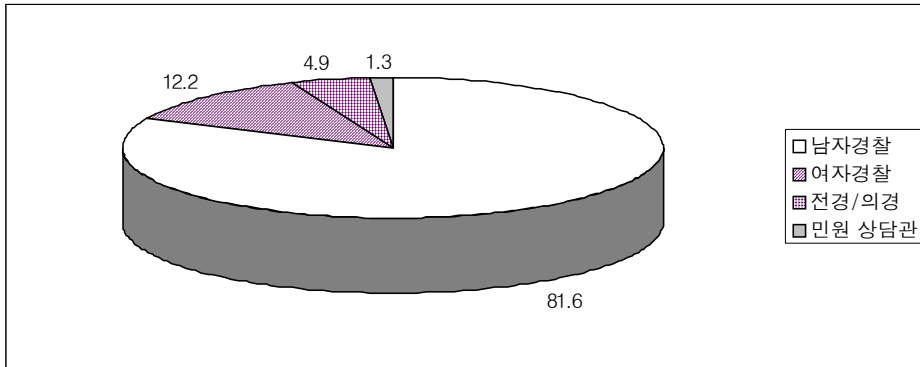
㉠ 첫 접수자

먼저 응답자들이 경찰서/파출소를 방문하였을 때 누가 처음에 접수를 받았는지, 그 사

람의 태도는 어떠하였는지에 대해 알아보았다. 전체적으로 응답자의 81.6%가 처음 접수 받은 이가 남자경찰이었고, 12.2%가 전경이나 의경, 4.9%가 여자경찰, 1.3%가 민원 상담관이라고 응답하였다.

<그림 IV-2-9> 방문시 첫 접수자

단위 : %



응답자들이 경찰서/파출소를 방문하였을 때 첫 접수자는 응답자의 성별이나 연령대, 신분(피해자/피의자 등)에 따라 차이가 나타나지 않았다(표 IV-2-20).

<표 IV-2-20> 성별, 연령별 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자

단위 : %(명)

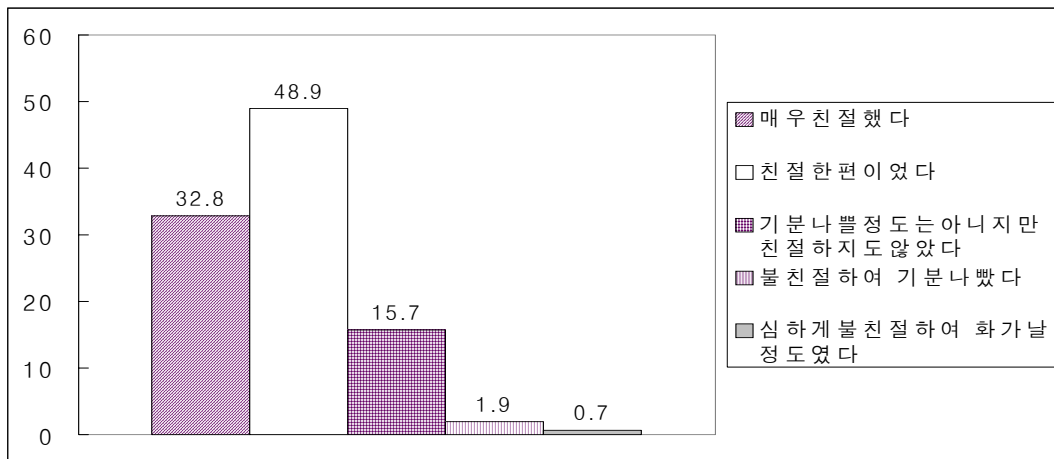
접수자	성 별			연 령			
	남	여	전 체	29세 이하	30-39세	40세 이상	전 체
남자경찰	82.5 (329)	79.3 (107)	81.6 (436)	84.4 (151)	78.3 (119)	81.8 (166)	81.6 (436)
여자경찰	12.0 (48)	12.6 (17)	12.2 (65)	9.5 (17)	13.8 (21)	13.3 (27)	12.2 (65)
전경/의경	4.3 (17)	6.7 (9)	4.9 (26)	4.5 (8)	7.9 (12)	3.0 (6)	4.9 (26)
민원상담관	1.3 (5)	1.5 (2)	1.3 (7)	1.7 (3)	.0 (0)	2.0 (4)	1.3 (7)
전체	100.0 (399)	100.0 (135)	100.0 (534)	100.0 (179)	100.0 (152)	100.0 (203)	100.0 (534)
$\chi^2=1.39$ $df=3$ $p \leq .707$			$\chi^2=9.26$ $df=6$ $p \leq .159$				

㉞ 접수받은 이의 태도

응답자들이 경찰서/파출소를 방문하였을 때 처음 접수받은 사람의 태도에 대해 살펴 보았다. 전체 응답자의 32.8%는 매우 친절했다고 하였고, 48.9%가 친절한 편이었다고 하여, 80%이상이 긍정적으로 평가하였다. 기분이 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는 응답은 15.7%이었고, 불친절하여 기분이 나쁘다고 한 이는 1.9%, 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다고 응답한 비율은 0.7%로 나타났다.

<그림 IV-2-10> 첫 접수자 태도

단위 : %



응답자들을 성별로 구분하여 살펴보면(표 IV-2-21) 남자 응답자들의 경우 첫 접수자의 태도가 매우 친절했다에 응답한 사람은 33.8%(135명)이었고 친절한 편이었다에 응답한 사람은 47.1%(188명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는에 응답한 사람은 16.5%(66명), 불친절하여 기분이 나쁘다는에 응답한 사람은 2.0%(8명), 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다는에 응답한 사람은 0.5%(2명)였다. 남자 응답자들은 대부분(80.9%) 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 친절하였다고 응답하였다.

여자 응답자의 경우 첫 접수자의 태도가 매우 친절했다에 응답한 사람은 29.6%(40명)이었고 친절한 편이었다에 응답한 사람은 54.1%(73명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는에 응답한 사람은 13.3%(18명), 불친절하여 기분이 나쁘다는에 응답한 사람

은 1.5%(2명), 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다에 응답한 사람은 1.5%(2명)였다. 여자 응답자도 대부분(83.7%) 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 친절하였다고 응답하였다. 남자 여자 응답자들 모두 첫 접수자의 태도가 불친절하였다고 응답한 사람은 5%이내였다. 첫 접수자의 태도에 있어 남녀간의 성별 차이는 나타나지 않았다.

<표 IV-2-21> 성별 첫 접수자의 태도

단위 : %(명)

접수자의 태도	성 별		
	남	여	전 체
매우 친절했다	33.8(135)	29.6(40)	32.8(175)
친절한 편이었다	47.1(188)	54.1(73)	48.9(261)
기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다	16.5(66)	13.3(18)	15.7(84)
불친절하여 기분 나빴다	2.0(8)	1.5(2)	1.9(10)
심하게 불친절하여 화가 날 정도였다	.5(2)	1.5(2)	.7(4)
전 체	100.0(399)	100.0(135)	100.0(534)

$$\chi^2=3.644 \quad df=4 \quad p \leq .456$$

응답자들을 연령별로 구분하여 첫 접수자의 태도에 대하여 살펴보았다<표 IV-2-22>. 먼저 20대 응답자들의 경우 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 매우 친절했다에 응답한 사람은 22.9%(41명), 친절한 편이었다에 응답한 사람은 50.3%(90명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다고 응답한 사람은 21.2%(38명), 불친절하여 기분 나빴다고 응답한 사람은 4.4%(8명), 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다에 응답한 사람은 1.1%(2명)이었다.

30대 응답자들의 경우 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 매우 친절했다에 응답한 사람은 33.6%(51명), 친절한 편이었다에 응답한 사람은 50.7%(77명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다고 응답한 사람은 13.8%(21명), 불친절하여 기분 나빴다고 응답한 사람은 0.7%(1명), 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다에 응답한 사람은 1.3%(2명)이었다.

40세 이상의 응답자들의 경우에는 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 매우 친절했다에 응답한 사람은 40.9%(83명), 친절한 편이었다에 응답한 사람은 46.3%(94명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는에 응답한 사람은 12.3%(25명), 불친절하여 기분 나빴다는에 응답한 사람은 0.5%(1명), 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다는에 응답한 사람은 없었다. 응답자들의 연령별로 첫 접수자의 태도에 대한 지각에서 유의미한 차이가 나타났는데(F(2,531)=11.935, P<.001), 연령이 높을수록 첫 접수자의 태도가 더 친절하였다고 생각하였으며 연령이 낮을수록 첫 접수자의 태도에 대해 더 불만을 나타내었다.

<표 IV-2-22> 연령별 첫 접수자의 태도

단위 : %(명)

접수자의 태도 \ 연 령	29세이하	30-39세	40세이상	전 체
매우 친절했다	22.9(41)	33.6(51)	40.9(83)	32.8(175)
친절한 편이었다	50.3(90)	50.7(77)	46.3(94)	48.9(261)
기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는	21.2(38)	13.8(21)	12.3(25)	15.7(84)
불친절하여 기분 나빴다는	4.5(8)	.7(1)	.5(1)	1.9(10)
심하게 불친절하여 화가 날 정도였다는	1.1(2)	1.3(2)	.0(0)	.7(4)
전 체	100.0(179)	100.0(152)	100.0(203)	100.0(534)

$\chi^2=27.37$ $df=8$ $p\leq.001$

응답자들을 교육수준별로 구분하여 첫 접수자의 태도에 대한 만족도를 살펴보았다<표 IV-2-23>. 먼저 고졸이하의 교육수준에 속하는 응답자들은 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 친절했다에 32.6%(88명)이 응답하였고 친절한 편이었다에 50.0%(135명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는에 13.3%(36명), 불친절하여 기분 나빴다는에 3.3%(9명), 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다는에 0.7%(2명)가 응답하였다.

전문대졸의 경우 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 친절했다에 30.9%(29명)이 응답하였고 친절한 편이었다에 50.0%(47명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는 18.1%(17명), 불친절하여 기분 나빴다는 0%, 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다에 1.1%(1명)가 응답하였다.

대졸이상의 응답자들의 경우 경찰서/파출소 방문시 첫 접수자의 태도가 친절했다에 34.5%(58명)이 응답하였고 친절한 편이었다에 45.8%(77명), 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는 18.5%(31명), 불친절하여 기분 나빴다는 0.6%(1명), 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다에 0.6%(1명)가 응답하였다. 첫 접수자의 태도에 대해서는 응답자들의 교육수준에 따른 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-2-23> 교육수준별 첫 접수자의 태도

단위 : %(명)

접수자의 태도 \ 교육수준	고졸이하	전문대졸	대졸이상	전 체
매우 친절했다	32.6(88)	30.9(29)	34.5(58)	32.9(175)
친절한 편이었다	50.0(135)	50.0(47)	45.8(77)	48.7(259)
기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다는	13.3(36)	18.1(17)	18.5(31)	15.8(84)
불친절하여 기분 나빴다는	3.3(9)	.0(0)	.6(1)	1.9(10)
심하게 불친절하여 화가 날 정도였다	.7(2)	1.1(1)	.6(1)	.8(4)
전 체	100.0(270)	100.0(94)	100.0(168)	100.0(532)

$$\chi^2=9.23 \quad df=8 \quad p \leq .324$$

첫 접수자의 태도를 응답자들의 경찰서/파출소 방문 용무별로 구분하여 보면 경찰서 방문 용무별로 첫 접수자의 태도에 대한 지각에 유의미한 차이가 나타났다($F(5,527) = 5.449, p < .001$). 방법민원의 경우 가장 친절하였다고 응답하였고(1.39) 다음이 경무민원(1.76), 수사민원(1.82), 교통민원(1.89)의 순 이었고 형사민원의 경우(2.17) 첫 접수자의 태도에 대해 가장 불만이 많았던 것으로 나타났다.

응답자들의 경찰서 방문 시 신분에 따라 첫 접수자의 태도 지각에 차이가 있었는지를

살펴본 결과 신분별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 그러나 응답자가 피해자의 신분일 때 보다 피의자의 신분일 때 첫 접수자의 태도에 대해 더 불만을 나타내는 경향성이 나타났다(1.77 대 1.94).

응답자들이 경찰서를 방문하였을 때 처음 접수를 받은 사람에 따라 첫 접수자의 태도에 대한 지각에 차이가 나타나는지를 살펴보면 경찰서 방문 시 첫 접수자가 누구인가에 따라 첫 접수자의 태도지각에 유의미한 차이가 나타났다($F(3,530)=3.695, p<.05$). 첫 접수자가 여자경찰인 경우 첫 접수자의 태도가 가장 친절하였다고 지각하였고(1.69) 다음이 남자경찰(1.89), 민원상담관(2.14)의 순이었으며 첫 접수자가 전경/의경일(2.27) 때 첫 접수자의 태도를 가장 부정적으로 지각한 것으로 나타났다.

㉔ 불친절하다고 느낀 점

응답자들 중 첫 접수자의 태도가 친절하였다고 응답하지 않은 응답자들에게 어떤 면에서 불친절하였다고 생각하는지를 주관식으로 질문하였다. 그 결과를 살펴보면<표 IV-2-24> 가장 응답이 많은 것이 심한 말투, 강압적인 말투, 권위적인 것, 무뚝뚝한 태도 등이었다.

남자 응답자들의 경우에는 심한 말을 함부로 한다(13명, 19.7%), 너무 권위적이다(8명, 12.1%), 말투가 딱딱하다(7명, 10.6%), 무뚝뚝하다(5명, 7.6%), 인상쁜 얼굴표정/통명스런 표정(6명, 9.1%), 무관심(2명, 3.0%), 자세한 설명 부족(5명, 7.6%), 상대방 의견 존중(5명, 7.6%), 가벼운 일 취급하여 소홀히 여김(3명, 4.5%), 친절하지 않았다(2명, 3.0%), 무시한다(3명, 4.5%), 사적인 일로 업무처리 지연됨(2명, 3.0%), 자신의 업무만 고집(3명, 4.5%), 인사가 없다(3명, 4.5%), 무조건 범죄인 취급(2명, 3.0%), 전문성 결여(3명, 4.5%), 한쪽 입장만 듣고 업무처리(2명, 3.0%) 등의 응답이 나타났다. 여자 응답자들의 경우 심한 말을 함부로 한다(2명, 12.5%), 너무 권위적이다(2명, 12.5%), 말투가 딱딱하다(2명, 12.5%), 무뚝뚝하다(4명, 25.0%), 인상쁜 얼굴표정/통명스런 표정(1명, 6.3%), 무관심(3명, 18.8%), 친절하지 않았다(2명(12.5%) 등의 응답이 나타났다. 응답자들은 접수자의 태도가 권위적이고 경직된 자세와 상대방을 무시하거나 예의가 부족한 것에 대해 특히 불만이 많은 것으로 나타났다.

<표 IV-2-24> 성별 불친절하다고 느낀 점

단위 : %(명)

불친절하다고 느낀 점	성 별		
	남	여	전 체
심한 말을 함부로 한다.	19.7(13)	12.5(2)	18.3(15)
너무 권위적이다.	12.1(8)	12.5(2)	12.2(10)
말투가 딱딱하다.	10.6(7)	12.5(2)	11.0(9)
무뚝뚝하다.	7.6(5)	25.0(4)	11.0(9)
인상쁜 얼굴표정/통명스런 표정	9.1(6)	6.3(1)	8.5(7)
무관심	3.0(2)	18.8(3)	6.1(5)
자세한 설명부족	7.6(5)	.0(0)	6.1(5)
상대방(민원인) 의견존중	7.6(5)	.0(0)	6.1(5)
가벼운 일 취급하여 소홀히 여김	4.5(3)	6.3(1)	4.9(4)
친절하지 않았다	3.0(2)	12.5(2)	4.9(4)
무시한다(의견무시)	4.5(3)	.0(0)	3.7(3)
사적인 일로 업무처리 지연됨	3.0(2)	6.3(1)	3.7(3)
자신의 업무만 고집	4.5(3)	.0(0)	3.7(3)
인사성이 없다(예의부족)	4.5(3)	.0(0)	3.7(3)
무조건 범죄인 취급	3.0(2)	6.3(1)	3.7(3)
전문성 결여	4.5(3)	.0(0)	3.7(3)
한쪽 입장만 듣고 업무처리	3.0(2)	.0(0)	2.4(2)
상사의 눈치보기	1.5(1)	.0(0)	1.2(1)
경찰의 입장에서만 생각함	1.5(1)	.0(0)	1.2(1)
다른 사람에게 업무를 미룸	1.5(1)	.0(0)	1.2(1)
사적인 감정으로 업무에 영향	1.5(1)	.0(0)	1.2(1)
자리를 지키지 않는다	.0(0)	6.3(1)	1.2(1)
기다리는 시간이 길다	1.5(1)	.0(0)	1.2(1)
책임감 부족	1.5(1)	.0(0)	1.2(1)
합 계	100.0(66)	100.0(16)	100.0(82)

② 일 처리에 대한 평가

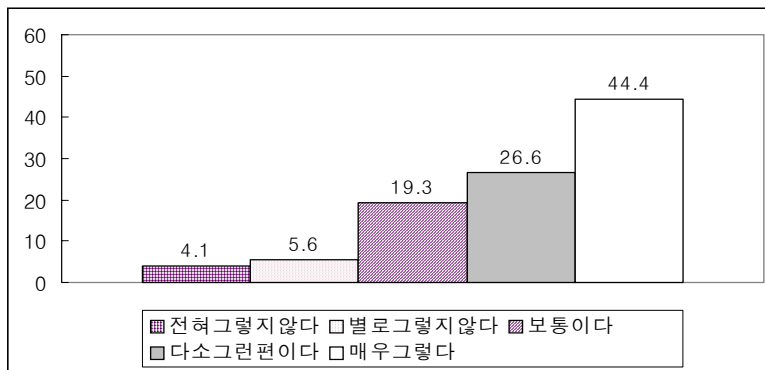
응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 후 느낀 점에 대해 7개의 항목을 제시해주고 응답하게 하였다. 응답자들은 각 항목별로 전혀 그렇지 않다 에서부터 매우 그렇다에 이르기까지 5점 척도 상에서 자신의 의견을 나타내게 하였다.

㉠ 이야기를 충분히 들어주었다

먼저 ‘내 이야기를 충분히 들어주었다’는 항목에 대해 응답한 결과를 보면, 전체의 44.4%가 매우 그렇다고 하였고, 26.6%가 다소 그런 편이라고 응답하여 응답자의 71%가 긍정적인 평가를 하였다. 내 이야기를 충분히 들어주었다에 대한 부정적 응답은 9.7%에 불과하였다.

<그림 IV-2-11> 내 이야기를 충분히 들어주었다

단위 : %



성별로 구분하여 살펴보면 <표 IV-2-25> 남자 응답자들은 전혀 그렇지 않다가 4.0%(16명), 별로 그렇지 않다가 5.5%(22명), 보통이다가 19.8%(79명), 다소 그런 편이다가 26.6%(106명), 매우 그렇다가 44.1%(176명)가 응답하였다. 남자 응답자들은 대부분 경찰서/파출소가 자신의 이야기를 잘 들어주는 편이라고 생각하는 것으로 나타났다. 여자 응답자들은 전혀 그렇지 않다가 4.4%(6명), 별로 그렇지 않다가 5.9%(8명), 보통이다가 17.8%(24명), 다소 그런 편이다가 26.7%(36명), 매우 그렇다가 45.2%(61명)가 응답하였다. 여자 응답자들도 경찰서/파출소가 자신의 이야기를 잘 들어주었다고 생각한

것으로 나타났다. 응답자들의 경찰서/파출소 방문목적별로 구분하여 살펴보면 형사민원의 경우 가장 부정적으로 응답하였고 방법민원의 경우 상대적으로 이야기를 더 잘 들어준 것으로 나타났다.

<표 IV-2-25> 성별 내 이야기를 충분히 들어주었다

단위 : %(명)

성 별 \ 항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	4.0(16)	5.5(22)	19.8(79)	26.6(106)	44.1(176)	100.0(399)
여	4.4(6)	5.9(8)	17.8(24)	26.7(36)	45.2(61)	100.0(135)
전 체	4.1(22)	5.6(30)	19.3(103)	26.6(142)	44.4(237)	100.0(534)

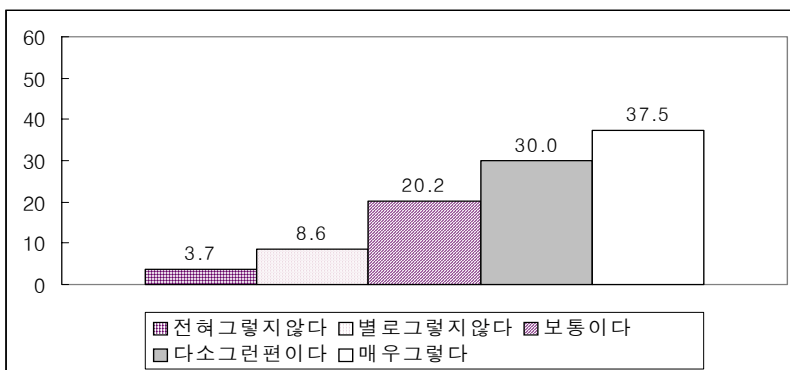
$\chi^2=.32$ $df=4$ $p\leq.989$

㉔ 충분한 설명을 들을 수 있었다

‘궁금한 부분에 대해 충분한 설명을 들을 수 있었다’에 대한 응답을 살펴보면(표 IV-2-26) 전체 응답자의 38.5%가 매우 그렇다, 30%가 다소 그런 편이라고 하였다. 그렇지 않다는 부정적 응답은 12.3%로 나타났다. 경찰에서 민원인에게 비교적 충분한 설명과 정보를 제공하는 것으로 보인다.

<그림 IV-2-12> 궁금한 부분에 대해 충분한 설명을 들을 수 있었다

단위 : %



남자 응답자들의 경우 전혀 그렇지 않다는 4.0%(16명), 별로 그렇지 않다는 8.8%(35명), 보통이다에 19.5%(78명), 다소 그런 편이다에 29.8%(119명), 매우 그렇다에 37.8%(151명)가 응답하였다. 여자 응답자들은 전혀 그렇지 않다는 3.0%(4명), 별로 그렇지 않다는 8.1%(11명), 보통이다에 22.2%(30명), 다소 그런 편이다에 30.4%(31명), 매우 그렇다에 36.3%(49명)가 응답하였다. 남자/여자 응답자들 모두 대부분 경찰서/파출소가 자신들의 궁금한 부분에 대해 설명을 잘 들을 수 있었다고 생각한 것으로 나타났다.

<표 IV-2-26> 성별 궁금한 부분에 대해 충분한 설명을 들을 수 있었다(단위 : %(명))

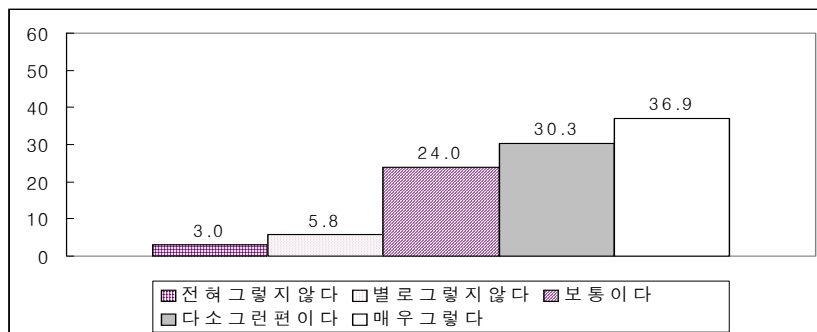
항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	4.0(16)	8.8(35)	19.5(78)	29.8(119)	37.8(151)	100.0(399)
여	3.0(4)	8.1(11)	22.2(30)	30.4(41)	36.3(49)	100.0(135)
전 체	3.7(20)	8.6(46)	20.2(108)	30.0(160)	37.5(200)	100.0(534)

$\chi^2=.77$ $df=4$ $p\leq.942$

㊤ 공정하게 보였다

응답자들에게 ‘일 처리 하는 태도가 공정하게 보였다’고 생각하는지에 물어보았다. 그 결과는 표 25에 제시되어 있다. 전체적으로 36.9%가 매우 그렇다, 30.3%가 다소 그런 편이라고 응답하였다. 그렇지 않다는 의견은 8.8%로, 전체적으로 경찰서/파출소 방문 후 대다수의 민원인들은 일 처리가 공정하다는 인상을 받은 것으로 나타난다.

<그림 IV-2-13> 일처리 하는 태도가 공정하게 보였다(단위 : %)



남자 응답자들의 경우 일처리 태도가 공정하게 보였다는 것에 대해 전혀 그렇지 않다는 2.8%(11명), 별로 그렇지 않다는 6.3%(25명), 보통이다에 24.1%(96명), 다소 그런 편이다에 28.8%(115명), 매우 그렇다에 38.1%(152명)가 응답하였다. 여자 응답자의 경우에는 전혀 그렇지 않다는 3.7%(5명), 별로 그렇지 않다는 4.4%(6명), 보통이다에 23.7%(32명), 다소 그런 편이다에 34.8%(47명), 매우 그렇다에 33.3%(45명)가 응답하였다. 남녀 응답자 모두 경찰서의 일 처리 태도가 공정하다고 생각하는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-27> 성별 일 처리하는 태도가 공정하게 보였다(단위 : %(명))

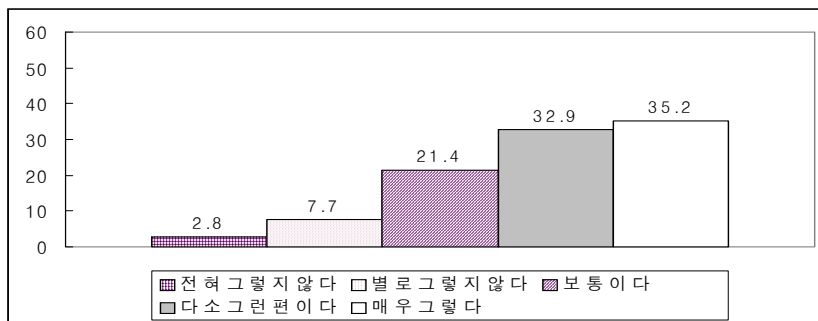
성 별 \ 항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	2.8(11)	6.3(25)	24.1(96)	28.8(15)	38.1(152)	100.0(299)
여	3.7(5)	4.4(6)	23.7(32)	34.8(47)	33.3(45)	100.0(135)
전 체	3.0(16)	5.8(31)	24.0(128)	30.3(162)	36.9(197)	100.0(534)

$\chi^2=2.70$ $df=4$ $p\leq.610$

㉔ 책임감 있어 보였다

다음으로 ‘일 처리하는 태도가 책임감이 있어 보였다’고 생각하는지에 물어보았다. 경찰서/파출소의 일 처리의 책임감에 대한 평가에서 전체 응답자의 35.2%가 매우 그렇다, 32.9%가 다소 그렇다고 하였으며, 그렇지 않다는 응답은 10.5%로, 비교적 긍정적인 평가가 나왔다. 그러나 보통이라는 응답 비율도 21.4%가 되었다.

<그림 IV-2-14> 일처리 하는 태도가 책임감 있어 보였다(단위 : %)



경찰서의 일처리 태도의 책임감에 대한 지각에서는 응답자의 성에 따른 차이가 나타나지 않았다(표 IV-2-28).

<표 IV-2-28> 성별 일처리 하는 태도가 책임감이 있어 보였다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	2.8(11)	7.6(30)	21.7(86)	33.0(131)	35.0(139)	100.0(397)
여	3.0(4)	8.1(11)	20.7(28)	32.6(44)	35.6(48)	100.0(135)
전 체	2.8(15)	7.7(41)	21.4(114)	32.9(175)	35.2(187)	100.0(532)

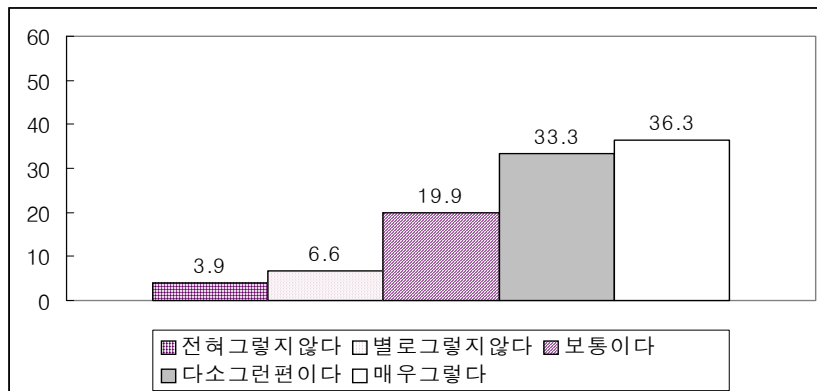
$\chi^2=.11$ $df=4$ $p\leq.998$

㉞ 친절했다

경찰서/파출소의 일 처리에 대한 평가에서 응답자들에게 ‘일 처리하는 태도가 친절했다’고 생각하는지에 물어보았다. 전체 응답자의 36.3%가 매우 그렇다, 33.3%가 다소 그렇다고 하여 친절도에 대한 평가가 비교적 높은 것으로 보인다. 남녀 응답자의 평가에 큰 차이는 없었다(표 IV-2-29).

<그림 IV-2-15> 일 처리하는 태도가 친절했다

단위 : %



<표 IV-2-29> 성별 일 처리하는 태도가 친절했다

%(명)

성 별 \ 항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	4.0(16)	7.0(28)	18.8(75)	33.6(134)	36.6(146)	100.0(399)
여	3.7(5)	23.0(31)	23.0(31)	32.6(44)	35.6(48)	100.0(159)
전 체	3.9(21)	6.6(35)	19.9(106)	33.3(178)	36.3(194)	100.0(534)

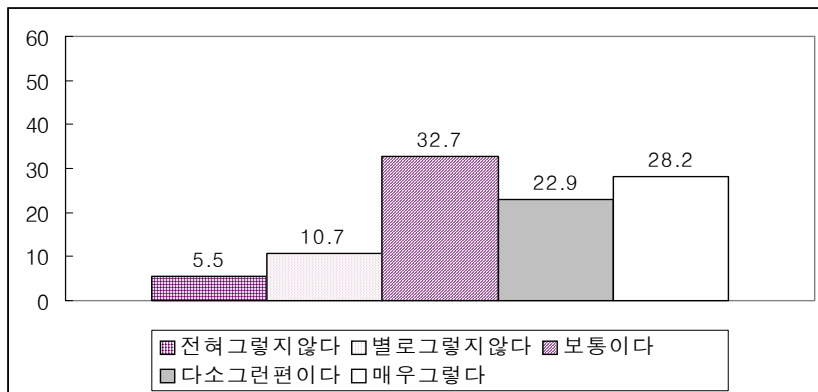
$\chi^2=1.48$ $df=4$ $p\leq.830$

㉞ 전문성 있는 서비스를 받았다

경찰서/파출소의 일 처리에 대한 평가에서 응답자들에게 ‘전문성 있는 서비스를 받았다’고 생각하는지에 물어보았다. 전문적인 서비스를 받았는지에 대해서는 전체의 28.2%가 매우 그렇다, 22.9%가 긍정적인 평가가 절반 정도였다. 서비스의 전문성에 대해 부정적 평가자체는 16.2%로 높은 편은 아니지만 보통이라는 응답을 한 비율이 32.7%나 되어 다른 항목에 비해 높은 것을 고려하면 경찰 서비스의 전문성을 더욱 강화할 필요가 있는 것으로 보인다.

<그림 IV-2-16> 전문성 있는 서비스를 받았다

단위 : %



성별로 구분하여 보면(표 IV-2-30) 남자 응답자들의 경우 전혀 그렇지 않다 5.3%(21명), 별로 그렇지 않다 10.6%(42명), 보통이다에 33.8%(134명), 다소 그런 편이다에 23.2%(92명), 매우 그렇다에 27.2%(108명)가 응답하였다. 여자 응답자의 경우에는 전혀 그렇지 않다에 5.9%(8명), 별로 그렇지 않다에 11.1%(15명), 보통이다에 29.6%(40명), 다소 그런 편이다에 22.2%(30명), 매우 그렇다에 31.1%(42명)가 응답하였다. 여성이 남성보다 전문적인 서비스를 받았다고 느끼는 경향이 있었으나 큰 차이는 아니었다.

<표 IV-2-30> 성별 전문성 있는 서비스를 받았다(단위 : %(명))

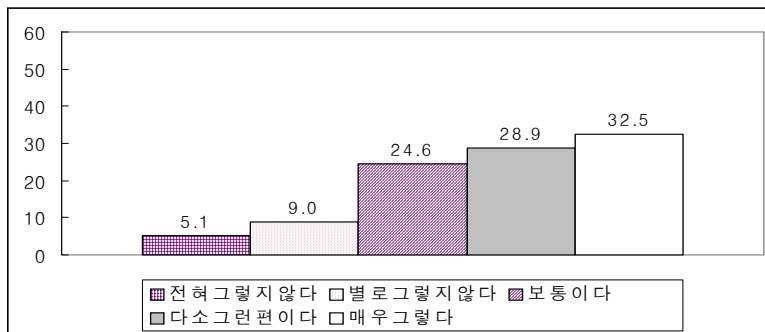
항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	5.3(21)	10.6(42)	33.8(134)	23.2(92)	27.2(108)	100.0(397)
여	5.9(8)	11.1(15)	29.6(40)	22.2(30)	31.1(42)	100.0(135)
전 체	5.5(29)	10.7(57)	32.7(174)	22.9(122)	28.2(150)	100.0(532)

$\chi^2=1.21$ $df=4$ $p\leq.876$

㉔ 서비스가 신속하게 이루어졌다

응답자들에게 경찰서/파출소의 일 처리와 관련하여 ‘서비스가 신속하게 이루어졌다’고 생각하는지에 대해 물어보았다. 그 결과, 전체 응답자의 32.5%가 매우 긍정적인 평가를, 28.9%가 다소 긍정적인 평가를 하였다. 부정적 평가가 14.1%, 보통이다가 24.6%로, 평가가 나쁘다고 할 수는 없지만 향후 신속한 일 처리를 위해 업무처리 방식을 개선할 필요가 있는 것으로 보인다.

<그림 IV-2-17> 서비스가 신속하게 이루어졌다(단위 : %)



남녀별 차이를 살펴보면 매우 그렇다는 응답 비율이 남성보다 여성에게서 다소 높았으나 응답자의 성별에 따른 차이는 별로 나타나지 않았다(표 IV-2-31).

<표 IV-2-31> 성별 서비스가 신속하게 이루어졌다

단위 : %(명)

성 별 \ 항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	4.5(18)	9.3(37)	25.1(100)	29.3(117)	31.8(127)	100.0(399)
여	6.7(9)	8.2(11)	23.1(31)	27.6(37)	34.3(46)	100.0(134)
전 체	5.1(27)	9.0(48)	24.6(131)	28.9(154)	32.5(173)	100.0(533)

$$\chi^2=1.54 \quad df=4 \quad p \leq .820$$

㉠ 일 처리에 대한 전반적 평가

경찰서/파출소의 일 처리에 대한 평가를 척도화하여 7개 항목에 대한 응답을 모두 더한 다음 응답자들의 인구통계학적인 특성에 따라 차이가 나타나는지를 살펴보았다. 먼저 성별의 경우 경찰서/파출소의 일 처리에 대한 전반적인 평가에서 남자 응답자들의 평균은 26.94였고 여자 응답자들의 평균은 26.93이었으며 남녀 응답자들간에 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령별로 구분하여 살펴보면 20대 응답자들의 일 처리에 대한 전반적인 평가의 평균은 25.42였고 30대 응답자들은 평균이 26.93이었으며 40대 이상의 응답자들은 평균이 28.26이었다. 경찰서/파출소의 일 처리에 대한 평가를 연령별로 살펴본 결과 유의미한 차이가 나타났다($F(2,526)=8.5663, p<.01$). 40대 이상의 응답자들이 경찰서/파출소의 일 처리에 대해 가장 만족한 것으로 나타났고 다음이 30대 응답자였고 20대 응답자들의 일 처리에 대한 평가가 가장 낮았다. 이는 연령이 높을수록 경찰서/파출소의 일 처리에 대해 더 만족한다는 것을 의미한다.

응답자들의 교육수준별로 일 처리에 대한 평가를 살펴본 결과 응답자들의 교육수준에 따라 평가간에 유의미한 차이가 나타나지 않았다(26.17 대 25.70 대 26.78). 이는 응답

자들의 교육수준에 따라 경찰서/파출소의 일 처리에 대한 평가에 차이가 나타나지 않는다는 것을 의미한다.

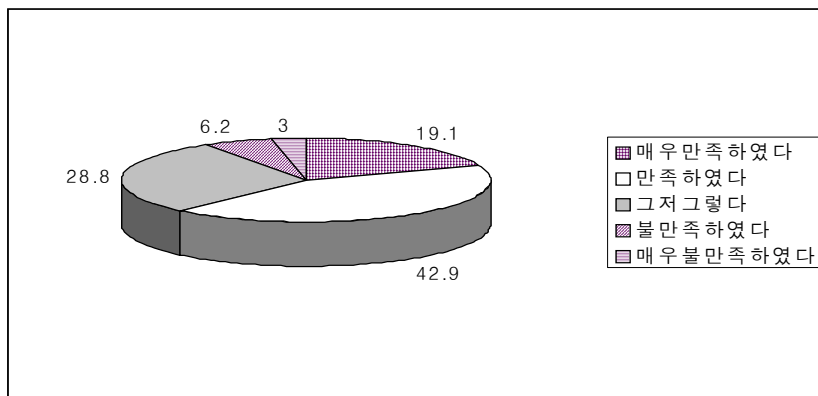
다음으로 응답자들이 경찰서/파출소를 방문한 목적에 따라 일 처리에 대한 평가간에 차이가 나타나는지를 살펴본 결과, 응답자들의 경찰서/파출소 방문목적에 따라 일 처리에 대한 평가에서 차이가 나는 것으로 나타났다. 응답자들 중 경찰서/파출소를 방문목적으로 방문한 경우 일 처리에 대한 평가가 가장 높았고(31.26) 다음이 경무민원(27.69), 교통민원(27.44), 수사민원(26.51) 등의 순이었다.

③ 전반적인 경찰서/파출소 이용 만족도

응답자들이 경찰서/파출소를 이용해본 후 전반적으로 어느 정도 만족하였는지에 대해 살펴보았다. 경찰서비스 이용에 대한 전반적인 만족도를 보면 매우 만족하였다는 응답이 전체의 19.1%, 만족하였다는 응답이 42.9%, 불만족이 6.2%, 매우 불만족이 3%로 나타나, 60%이상이 만족한 것으로 보인다.

<그림 IV-2-18> 전반적 이용 만족도

단위 : %



응답자들을 성별로 구분하여 살펴보면(표 IV-2-32) 남자 응답자들 중 경찰서/파출소 이용에 대해 전반적으로 매우 만족하였다고 응답한 사람은 18.3%(73명), 만족하였다고

응답한 사람은 42.9%(171명), 그저 그렇다고 응답한 사람은 28.3%(113명), 불만족하였다고 응답한 사람은 7.3%(29명), 매우 불만족하였다고 응답한 사람은 3.3%(13명)이었다. 여자 응답자들 중 경찰서/파출소 이용에 대해 전반적으로 매우 만족하였다고 응답한 사람은 21.5%(29명), 만족하였다고 응답한 사람은 43.0%(58명), 그저 그렇다고 응답한 사람은 30.4%(41명), 불만족하였다고 응답한 사람은 3.0%(4명), 매우 불만족하였다고 응답한 사람은 2.2%(3명)이었다. 남자보다 여자 응답자들의 만족도가 다소 높은 것으로 나타났으나 유의미한 차이는 아니었다. 경찰서/파출소 이용에 대해 불만족하였다고 응답한 사람의 비율은 높지 않았으나 그저 그렇다에 응답한 사람이 30%에 가깝게 나타났다.

<표 IV-2-32> 성별, 연령별 경찰서/파출소 이용에 대한 전반적인 만족도

단위 : %(명)

항 목	성 별			연 령			
	남	여	전 체	29세 이하	30 - 39세	40세 이상	전 체
매우 만족하였다	18.3(73)	21.5(29)	19.1(102)	11.2(20)	15.8(24)	28.6(58)	191.(102)
만족하였다	42.9(171)	43.0(58)	42.9(229)	41.9(75)	47.4(72)	40.4(82)	42.9(229)
그저 그렇다	28.3(113)	30.4(41)	28.8(154)	32.4(58)	30.3(46)	24.6(50)	28.8(154)
불만족하였다	7.3(29)	3.0(4)	6.2(33)	7.8(14)	5.3(8)	5.4(11)	6.2(33)
매우 불만족하였다	3.3(13)	2.2(3)	3.0(16)	6.7(12)	1.3(2)	1.0(2)	3.0(16)
전체	100.0(399)	100.0(135)	100.0(534)	100.0(179)	100.0(152)	100.0(203)	100.0(534)
$\chi^2=4.07$ df=4 p≤.397				$\chi^2=33.05$ df=8 p≤.000			

응답자들의 경찰서/파출소 이용에 대한 전반적인 만족도를 응답자의 교육수준에 따라 구분하여 살펴보면<표 IV-2-33> 고졸이하의 교육수준에 속하는 응답자들 중 경찰서/파출소 이용에 대해 전반적으로 매우 만족하였다고 응답한 사람은 21.5%(58명), 만족하였다고 응답한 사람은 38.5%(104명), 그저 그렇다고 응답한 사람은 31.5%(85명), 불만족하였다고 응답한 사람은 5.9%(16명), 매우 불만족하였다고 응답한 사람은 2.6%(7명)이었다.

전문대졸의 교육수준에 속하는 응답자들 중 경찰서/파출소 이용에 대해 전반적으로 매우 만족하였다고 응답한 사람은 14.9%(14명), 만족하였다고 응답한 사람은 47.9%(45명), 그저 그렇다고 응답한 사람은 28.7%(27명), 불만족하였다고 응답한 사람은 4.3%(4명), 매우 불만족하였다고 응답한 사람은 4.3%(4명)이었다.

대졸이상의 교육수준을 가진 응답자들 중 경찰서/파출소 이용에 대해 전반적으로 매우 만족하였다고 응답한 사람은 20.8%(30명), 만족하였다고 응답한 사람은 54.9%(79명), 그저 그렇다고 응답한 사람은 24.4%(41명), 불만족하였다고 응답한 사람은 7.7%(13명), 매우 불만족하였다고 응답한 사람은 3.0%(5명)이었다. 전체적으로 보면 응답자들의 교육수준이 높을수록 경찰서/파출소 이용에 대한 만족도가 다소 높아지는 경향을 보였다.

<표 IV-2-33> 교육수준별 경찰서/파출소 이용에 대한 전반적인 만족도

단위 : %(명)

연령 \ 만족도	매우 만족하였다	만족하였다	그저 그렇다	불만족하였다	매우 불만족하였다	전체
고졸이하	21.5(58)	38.5(104)	31.5(85)	5.9(16)	2.6(7)	100.0(270)
전문대졸	14.9(14)	47.9(45)	28.7(27)	4.3(4)	4.3(4)	100.0(94)
대졸이상	17.9(30)	47.0(79)	24.4(41)	7.7(13)	3.0(5)	100.0(168)

$\chi^2=7.91$ $df=8$ $p\leq.442$

④ 향후 서비스 개선방안

민원 서비스와 관련하여 향후 개선해야할 점이 무엇인가를 알아보려고 하였다. 응답자들에게는 앞으로 경찰이 보다 만족할만한 서비스를 제공하기 위해 개선되었으면 하고 생각하신 것이 있다면 모두 말하도록 하였고 한 응답자가 중복으로 응답할 수도 있게 하였다. 먼저 전체 응답자의 27.2%가 없다고 하였고, 16.4%가 친절한 설명과 안내, 7.9%가 상냥한 미소, 7.7%가 신속한 서비스, 6.4%가 권위의식 배제, 5.5%가 부드러운 말 등으로 나타났다.

다음에는 응답자들을 성별로 구분한 다음 향후 서비스 개선점에 대해 살펴보았다<표 IV-2-34>. 남자 응답자들의 경우 개선할 점이 없다고 응답한 사람은 32.0%(112명), 친절한 서비스에 16%(56명), 상냥한 미소 부족에 8.3%(29명), 신속한 서비스에 7.4%(26명), 권위의식 배제/위압적인 태도에 7.1%(25명), 부드러운 말, 표정, 반말 안하기에 4.3%(15명), 자세한 설명 필요에 4.9%(17명), 공정성 부족에 4.0%(14명), 인격존중 해주었으면에 3.1%(11명), 전문성 결여에 3.1%(11명), 의견존중, 진술 들어주기에 3.4%(12명), 인원 충원(경찰관 부족)에 2.6%(9명), 책임감 있는 민원처리에 2.9%(10명), 통합적인 민원처리 필요에 2.0%(7명), 함정단속에 1.7%(6명)이 응답하였다. 이외 야간 경비 순찰강화, 주차장 부족, 형식적인 단속규제, 담당직원 권한 부여, 민원서류 간소화 할 것, 현실적인 교통법규 필요, 봉사정신 부족, 금품요구, 항응제공 배제, 다른 사람에게 업무를 미룸, 너무 업무적이다, 의자가 딱딱하다, 무조건 피의자로 만드는 점, 관할경찰서가 아니라도 민원처리 필요 등의 소수 반응도 나타났다.

여자 응답자들의 경우에는 없다고 응답한 사람은 33.3%(40명), 친절한 서비스에 17.5%(21명), 상냥한 미소 부족에 6.7%(8명), 신속한 서비스에 8.3%(10명), 권위의식 배제/위압적인 태도에 4.2%(5명), 부드러운 말, 표정, 반말 안하기에 9.2%(11명), 자세한 설명 필요에 2.5%(3명), 공정성 부족에 2.5%(3명), 인격존중 해주었으면에 3.3%(4명), 전문성 결여에 3.3%(4명), 의견존중, 진술 들어주기에 2.5%(3명), 인원 충원(경찰관 부족)에 3.3%(4명), 책임감 있는 민원처리에 0.8%(1명), 통합적인 민원처리 필요에 3.3%(4명), 함정단속에 0.8%(1명), 야간경비 순찰강화에 4.2%(5명)이 응답하였다.

<표 IV-2-34> 성별 경찰서/파출소의 향후 서비스 개선방안

단위 : %(명)

개선방안	성 별		
	남	여	전체
없다	32.0(112)	33.3(40)	32.1(152)
친절한 설명, 안내	16.0(56)	17.5(21)	16.4(77)
상냥한 미소 부족	8.3(29)	12.5(8)	7.9(37)
신속한 서비스(민원처리)	7.4(26)	8.3(10)	7.7(36)
권위의식 배제/위압적인 태도	7.1(25)	4.2(5)	6.4(30)
부드러운 말, 표정, 반말 안 하기	4.3(15)	9.2(11)	5.5(26)
자세한 설명 필요	4.9(17)	2.5(3)	4.3(20)
공정성 부족(편파적이다)	4.0(14)	2.5(3)	3.6(17)
의견존중 해주었으면	3.1(11)	3.3(4)	3.2(15)
전문성 결여(업무, 상담)	3.1(11)	3.3(4)	3.2(15)
의견존중, 진술 들어주기	3.4(12)	2.5(3)	3.2(15)
인원충원(경찰관 부족)	2.6(9)	3.3(4)	2.8(13)
책임감 있는 민원처리	2.9(10)	.8(1)	2.3(11)
통합적인 민원처리 필요	2.0(7)	3.3(4)	2.3(11)
합정단속	1.7(6)	4.2(5)	1.5(7)
야간경비 순찰강화	.3(1)	.0(0)	1.3(6)
주차장 부족	1.4(5)	.0(0)	1.1(5)
형식적인 단속규제	1.4(5)	.8(1)	1.1(5)
담당직원 권한부여(현장에서 처리)	.9(3)	1.7(2)	.9(4)
민원서류 간소화할 것	.6(2)	.8(1)	.9(4)
현실적인 교통법규 필요	.9(3)	.8(1)	.9(4)
봉사정신 부족	.9(3)	.0(0)	.9(4)
금품요구, 향응제공 배제	.9(3)	.0(0)	1.2(3)
다른 사람에게 업무를 미룸	.9(3)	.0(0)	.6(3)
너무 업무적이다	.9(3)	.0(0)	.6(3)
의자가 딱딱하다	.9(3)	.0(0)	.6(3)
무조건 피의자로 만드는 점	.3(1)	1.7(2)	.6(3)
관할 경찰서가 아니라도 민원처리 필요	.9(3)	.0(0)	.6(3)
합 계	91.7(321)	92.5(111)	91.9(432)

⑤ 경찰에게 필요한 교육

치안수요가 점차 다양화·복잡화됨에 따라 경찰내에서도 전문직무교육에 대한 수요가 증가하고 교육요구의 내용도 다양해지고 있다. 이에 경찰청은 ‘지식경찰을 지향하는 선진교육기반 확충’이라는 목표⁷⁷⁾ 아래 경찰교육의 양적, 질적 확대를 도모해 왔다. 현재 경찰이 추진하는 교육개혁의 핵심은 기본교육 위주의 획일적 교육과정을 탈피, 다양한 교육과정을 만들어 직원들이 자신의 업무에 정통하고 자아실현을 위한 교육을 선택하여 받을 수 있도록 여건을 조성하는데 있다.⁷⁸⁾ 이를 위하여 경찰교육개혁위원회를 구성하여 교육현안을 발굴하여 개선에 반영하고 있다.

선행연구⁷⁹⁾에 의하면 현재 경찰교육에서 일반교양에 관한 교과목과 직무에 관한 교과목은 많으나 기타 교육은 부족하여 지식 및 기술 습득 이외의 교육이 강화되어야 한다고 분석된다.

이번 조사에서 응답자들에게 경찰에게 가장 필요하다고 생각하는 교육이 무엇인지를 대해 질문하였다. 응답자들에게는 친절교육, 전문수사교육, 인권교육, 일반적 문화소양 교육 등 네 가지의 항목을 제시해주고 두 가지를 선택하게 하였다. 우선 전체적으로 경찰에게 필요하다고 응답한 교육 중 가장 비율이 높은 것이 친절교육으로 응답자의 69.8%가 이 교육의 필요성을 지적하였다. 두 번째가 인권교육(54.6%)이었으며, 세 번째가 전문수사교육, 네 번째가 일반적 문화소양교육이었다(표 IV-2-35).

<표 IV-2-35> 경찰에게 필요한 교육 : 1순위

단위 : %(명)

친절교육	전문수사교육	인권교육	일반적 문화소양 교육	전 체
69.8(354)	41.8(212)	54.6(277)	18.9(96)	100.0(507)

1순위 응답을 응답자들의 성별로 구분하여 살펴보면(<표 IV-2-36>), 남자 응답자들

77) 경찰청, “21세기한국경찰의 비전”, 2001, p. 138-139.

78) 경찰청, “경찰백서”, 2001, p. 20-22.

79) 이송호, “경찰개혁에 대한 예비적 평가”, 2000, p. 43.

은 친절교육에 69.5%(262명), 전문수사교육에 22.0%(83명), 인권교육에 5.6%(21명), 문화소양교육에 2.9%(11명)가 응답하였다. 여자 응답자들은 친절교육에 70.8%(92명), 전문수사교육에 17.7%(23명), 인권교육에 8.5%(11명), 문화소양교육에 3.1%(4명)가 응답하였다. 남자와 여자 응답자들 모두 경찰에게 가장 필요한 교육으로 친절교육을 들었고 다음으로 전문수사교육이라고 응답하였다. 순서는 같지만 비율을 보면 남자들이 여자들에 비해 전문수사교육을 상대적으로 더 중시하는 것으로 보인다.

<표 IV-2-36> 성별 경찰에게 필요한 교육 : 1순위

단위 : %(명)

성 별 \ 항 목	친절교육	전문수사교육	인권교육	문화소양교육	전 체
남	69.5(262)	22.0(83)	5.6(21)	2.9(11)	100.0(377)
여	70.8(92)	17.7(23)	8.5(11)	3.1(4)	100.0(130)
전 체	69.8(354)	20.9(106)	6.3(32)	3.0(15)	100.0(507)

$$\chi^2=2.18 \quad df=3 \quad p \leq .537$$

응답자들의 연령별로 경찰에게 필요한 교육이 무엇이라고 생각하는지에 대해 살펴보았다. 20대의 응답자들은 친절교육에 74.9%(131명), 전문수사교육에 17.1%(30명), 인권교육에 6.3%(11명), 문화소양교육에 1.7%(3명)이 응답하였다. 30대의 응답자들은 친절교육에 68.9%(102명), 전문수사교육에 20.3%(30명), 인권교육에 7.4%(11명), 문화소양교육에 3.4%(5명)가 응답하였다. 40세 이상의 응답자들은 친절교육에 65.8%(121명), 전문수사교육에 25.0%(46명), 인권교육에 5.4%(10명), 문화소양교육에 3.8%(7명)가 응답하였다. 응답자들은 연령에 관계없이 친절교육을 가장 필요한 교육으로 제시하였고 다음으로 전문수사교육을 제시하였다. 그러나 비율을 보면 친절교육은 연령대가 낮을수록 강조되고, 전문수사교육은 연령대가 높을수록 강조되었다.

<표 IV-2-37> 연령별 경찰에게 필요한 교육 : 1순위

단위 : %(명)

연령 \ 항목	친절교육	전문수사교육	인권교육	문화소양교육	전체
29세 이하	74.9(131)	17.1(30)	6.3(11)	1.7(3)	100.0(175)
30 - 39세	68.9(102)	20.3(30)	7.4(11)	3.4(5)	100.0(148)
40세 이상	65.8(121)	25.0(46)	5.4(10)	3.8(7)	100.0(184)
전체	69.8(354)	20.9(106)	6.3(32)	3.0(15)	100.0(507)

$$\chi^2=5.74 \quad df=6 \quad p\leq.452$$

응답자들의 교육수준별로 경찰에게 필요한 교육이 무엇이라고 생각하는지를 살펴보면 <표 IV-2-38> 고졸이하의 응답자들은 친절교육에 70.0%(175명), 전문수사교육에 20.4%(51명), 인권교육에 4.8%(12명), 문화소양교육에 4.8%(12명)가 응답하였다. 전문대졸의 교육수준을 가진 응답자들은 친절교육에 67.4%(62명), 전문수사교육에 21.7%(20명), 인권교육에 10.9%(10명), 문화소양교육에 응답한 사람은 없었다. 대졸이상의 응답자들은 친절교육에 70.6%(115명), 전문수사교육에 21.5%(35명), 인권교육에 6.1%(10명), 문화소양교육에 1.8%(3명)가 응답하였다. 교육수준에 관계없이 모든 응답자들이 경찰에게 필요한 교육으로 친절교육을 선정하였고 다음으로 전문수사교육을 선정하였다. 인권교육은 고졸집단에 비해 전문대졸과 대졸집단에서 더 강조되었다.

<표 IV-2-38> 교육수준별 경찰에게 필요한 교육 : 1순위

단위 : 명(%)

연령 \ 항목	친절교육	전문수사교육	인권교육	문화소양교육	전체
고졸이하	70.0(175)	20.4(51)	4.8(12)	4.8(12)	100.0(250)
전문대졸	67.4(62)	21.7(20)	10.9(10)	.0(0)	100.0(92)
대졸이상	70.6(115)	21.5(35)	6.1(10)	1.8(3)	100.0(163)
전체	69.7(532)	21.0(106)	6.3(32)	3.0(15)	100.0(505)

$$\chi^2=10.35 \quad df=6 \quad p\leq.111$$

이와 같이 민원인들이 경찰이 받아야 할 교육으로 친절교육을 강조하는 것은 그만큼 경찰에 대해 친절하지 못하고 고압적이라는 인상을 강하게 가지고 있기 때문으로 보인다. 이와 관련하여 치안연구소⁸⁰⁾의 연구보고서에 의하면 우리나라 경찰의 대민봉사 행정에 대해 고압적이라는 응답과 매우 고압적이라는 평가의 비율은 58.5%로, 영국의 31.0%, 미국의 30.3%, 일본의 31%에 비하면 거의 두 배 이상이 된다. 반면, 친절하다는 평가는 우리나라가 4.0%, 영국이 50.0%, 미국이 41.3%, 일본이 11.0% 였다. 우리 경찰의 친절도가 국제적으로 매우 낮게 평가되는 것이다. 따라서, 앞으로 경찰이 시민 친화적이고 친절한 이미지 형성을 위하여 지속적인 서비스 개혁을 이루어야 할 것이며, 이를 위해서는 보다 실천적인 친절교육을 강화해야 할 것으로 보인다.

친절한 태도는 단순히 매너의 문제라기 보다는 상대방의 입장을 헤아릴 줄 아는 데서 시작되는 것이다. 따라서, 인사법이나 대화기술 등 못지 않게 인간관계나 감수성 훈련과 같이 상대방의 관점을 이해하고 타인의 요구에 대한 민감성을 키워주는 교육훈련이 필요하다. 아울러, 일반인들이 보다 친절한 경찰에 대한 바램이 높다보니 인권교육에 대한 응답은 상대적으로 높지 않았으나 피해자나 가해자의 인권을 포함하여 계층과 집단을 초월한 모든 인간의 인권에 대한 교육이 절대적으로 필요하다고 보겠다. 1994년 유엔총회는 유엔인권교육10개년계획을 선포하면서 경찰관, 판사, 검사, 교도관 등 법을 집행하는 공무원에 대해 인권교육을 우선적으로 실시할 것을 강조한 바 있다. 이미 경찰대학 등 경찰교육기관에 인권교육과정을 개설하고 인권강좌 신설을 추진해 왔지만 경찰 스스로도 ‘국민의 인권을 최고가치로 존중하는 인권경찰상’을 정립하겠다는 의지를 보인 만큼⁸¹⁾ 산발적이며 일회적인 교육이 아니라 보다 체계적이고 심도 있는 인권교육 프로그램을 마련하여 실시해야 할 것이다.

(5) 시민친화적 경찰을 위한 정책인지도

경찰에서 최근에 시민친화적 경찰을 위해 추진해 온 여러 가지 사항에 대해 응답자들이 어느 정도 인지하고 있는지를 살펴보았다. 응답자들에게는 경찰에서 추진해 온 9가지

80) 이시우 등, “경찰문화 창달방안에 관한 연구”, 1997, p. 187, “치안논총” 15.에서 재인용, 1999.

81) 경찰청, “경찰백서”, 2001, p. 51.

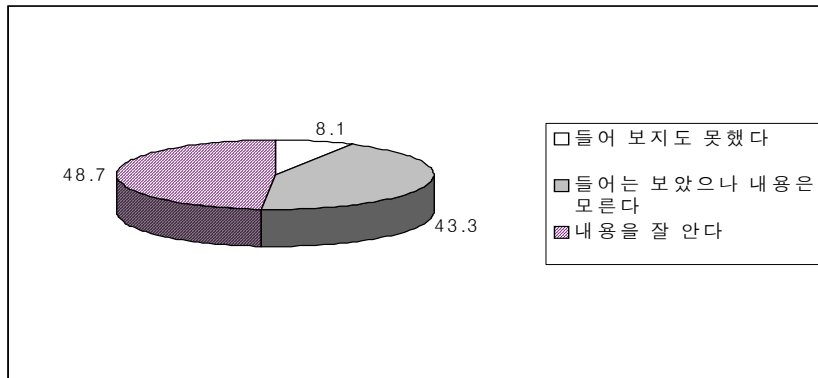
사항들을 제시해주고 각각의 항목에 대한 자신의 인지도를 나타내게 하였다.

① 포돌이와 포순이

먼저 경찰이 ‘국민이 다가고 싶은 경찰상’ 정립을 위하여 마스코트로 선정한 포돌이와 포순이에 대한 정책인지도에 대해 살펴보았다. 전체 응답자의 48.7%가 내용을 잘 안다고 하였고, 43.3%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 8.1%가 들어보지도 못했다고 응답하여 인지도가 아주 낮은 것은 아니었다.

<그림 IV-2-19> 포돌이/포순이 인지도

단위 : %



남자 응답자들 중 포돌이와 포순이에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 6.0%(24명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 40.9%(163명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 53.1%(212명)이었다. 여자 응답자들 중에는 포돌이와 포순이에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 14.1%(19명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 50.4%(68명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 35.6%(48명)이었다. 남자와 여자 응답자들 모두 포돌이와 포순이의 정책에 대해서는 대부분이 인지하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 들어는 보았으나 내용에 대해서는 잘 모른다고 응답한 사람도 많았는데 특히 여자 응답자의 경우에는 내용을 잘 아는 응답자들보다는 들어는 보았으나 내용을 잘 모르는 응답자들이 더 많았고 남자 응답자들은 내용을 잘 알고 있다고 응답한 응답자들이 상대적으로 더 많았다(표 IV-2-39).

<표 IV-2-39> 성별 포돌이/포순이 인지도

단위 : %(명)

인지도	성 별		
	남	여	전 체
들어보지도 못했다	6.0(24)	14.1(19)	81.(43)
들어는 보았으나 내용은 모른다	40.9(163)	50.4(68)	43.3(231)
내용을 잘 안다	53.1(212)	35.6(48)	48.7(260)
전 체	100.0(399)	100.0(135)	100.0(534)

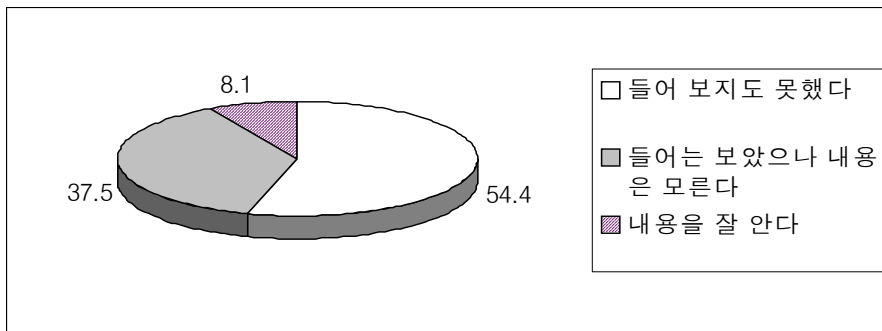
$\chi^2=16.65$ $df=2$ $p\leq.000$

② 경찰서비스현장

경찰의 정책 중 경찰서비스현장에 대한 응답자들의 인지도를 살펴보았다. 먼저 전체 응답자의 8.1%가 내용을 잘 안다고 하였고, 37.5%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 54.4%가 들어보지도 못했다고 응답하여 인지도가 상당히 낮은 편이었다.

<그림 IV-2-20> 경찰서비스현장 인지도

단위 : %



성별로 보았을 때 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 남녀 모두 10%도 되지 않았다. 남자 응답자들 중에는 경찰서비스현장에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 54.9%(218명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 35.8%(142명), 내용을

잘 안다고 응답한 사람은 9.3%(37명)이었다. 여자 응답자들 중에는 경찰서비스현장에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 53.0%(71명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 42.5%(57명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 4.5%(6명)이었다. 즉, 들어는 보았으나 내용은 모른다는 비율은 남자보다 여자에게서 더 높았고, 내용을 잘 안다는 비율은 남자에게서 더 높았다(표 IV-2-40).

<표 IV-4-40> 성별 경찰서비스현장 인지도(단위 : %(명))

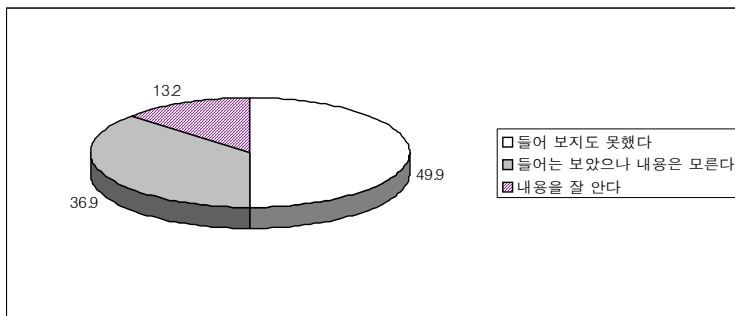
인지도 \ 성 별	남	여	전 체
들어보지도 못했다	54.9(218)	53.0(71)	54.4(289)
들어는 보았으나 내용은 모른다	35.8(142)	42.5(57)	37.5(199)
내용을 잘 안다	9.3(37)	4.5(6)	8.1 (43)
전 체	100.0(397)	100.0(134)	100.0(531)

$\chi^2=4.19$ $df=2$ $p\leq.123$

③ 방법카드 투입 및 방법 리콜제

방법카드투입 및 방법리콜제에 대한 정책인지도를 살펴보면 전체의 13.2%가 내용을 잘 안다고 하였고, 36.9%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 49.9%가 들어보지도 못했다고 응답하여 인지도가 낮은 편이었다. 응답자들은 대부분 방법카드투입 및 방법리콜제에 대해 들어보지도 못했거나 들어는 보았으나 내용은 모르는 경우가 많았다.

<그림 IV-2-21> 방법카드투입 등 방법리콜제 인지도(단위 : %)



남자 응답자들 중 방법카드투입 및 방법리콜제에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 50.9%(202명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 35.8%(142명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 13.4%(53명)이었다. 여자 응답자들 중 방법카드투입 및 방법리콜제에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 47.0%(63명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 40.3%(54명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 12.7%(17명)이었다. 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 이의 비율은 여자에게서 다소 더 높았다(표 IV-2-41).

<표 IV-2-41> 성별 방법카드투입 및 방법리콜제 인지도

단위 : %(명)

인지도	성 별		
	남	여	전 체
들어보지도 못했다	50.9(202)	47.0(63)	49.9(265)
들어는 보았으나 내용은 모른다	35.8(142)	40.3(54)	36.9(196)
내용을 잘 안다	13.4(53)	12.7(17)	13.2(70)
전 체	100.0(397)	100.0(134)	100.0(531)

$\chi^2=.89$ $df=2$ $p\leq.641$

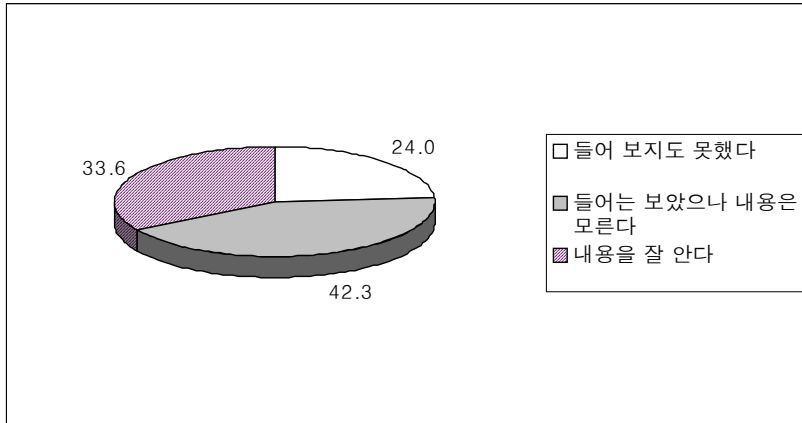
④ 집회 및 시위 대응 시 최루탄 안 쓰기

경찰청은 과거 시위 진압방식의 틀을 깨는 발상의 전환을 통하여 유연하고도 엄정한 집회·시위를 관리하기 위한 일환으로 ‘무최루탄 원칙’을 적용해 옴으로써 폭력시위를 18.6% 감소시키는 등 평화적 집회·시위문화 정착에 기여한 것으로 나타난다.⁸²⁾ 본 연구에서 민원인들의 집회·시위 대응 시 최루탄 안 쓰기에 대한 정책인지도를 살펴보면 전체 응답자의 33.6%가 내용을 잘 안다고 하였고, 42.3%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 24.0%가 들어보지도 못했다고 응답하였다.

82) 경찰청, “21C 한국경찰의 비전”, 2001, p. 19.

<그림 IV-2-22> 집회·시위 대응 시 최루탄 안 쓰기 인지도

단위 : %



남자 응답자들 중 집회·시위 대응 시 최루탄 안 쓰기에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 22.0%(87명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 42.0%(166명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 35.9%(142명)이었다. 여자 응답자들 중 집회·시위 대응 시 최루탄 안 쓰기에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 29.9%(40명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 43.3%(58명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 26.9%(36명)이었다. 여자보다 남자들이 더 잘 알고 있는 것으로 나타났다(표 IV-2-42).

<표 IV-2-42> 성별 집회·시위 대응 시 최루탄 안 쓰기 인지도

단위 : %(명)

인지도	성 별		
	남	여	전 체
들어보지도 못했다	22.0(87)	29.9(40)	24.0(127)
들어는 보았으나 내용은 모른다	42.0(166)	43.3(58)	42.3(224)
내용을 잘 안다	35.9(142)	26.9(36)	33.6(178)
전 체	100.0(395)	100.0(134)	100.0(529)

$\chi^2=5.04$ $df=2$ $p\leq.080$

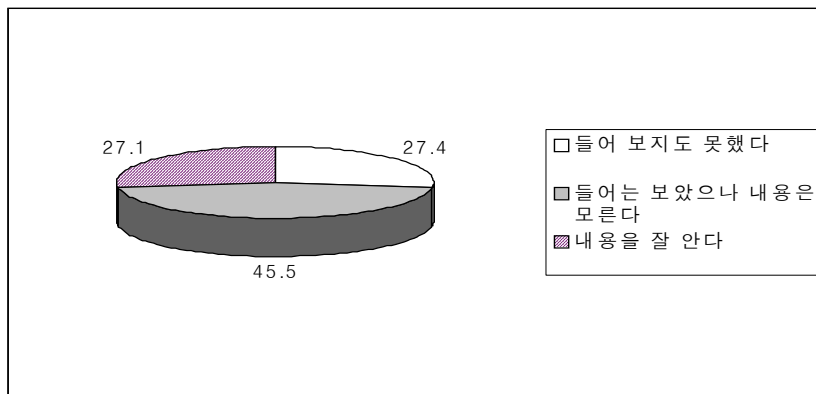
⑤ 시민명예경찰

경찰은 시민경찰학교를 활성화하여 주민들이 경찰업무를 직접 체험하고 이해할 수 있는 기회를 제공함으로써 주민협력치안의 기틀을 다지고 있다. 그 일환으로 지역범죄 예방 및 자원봉사 활동에 관심이 있는 지역주민은 누구나 시민경찰학교에 입학할 수 있으며, 수료 후 시민명예경찰이 되어 청소년 유해업소합동단속 등 각종 지역치안 활동에 참여할 수 있도록 하고 있다.⁸³⁾ 이로부터 연간 2000여명의 시민명예경찰이 배출되고 있다.

이와 같은 시민명예경찰에 대한 정책인지도를 살펴보면 전체 응답자의 27.4%가 내용을 잘 안다고 하였고, 45.5%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 27.1%가 들어보지도 못했다고 응답하였다.

<그림 IV-2-23> 시민명예경찰 인지도

단위 : %



남자 응답자들 중 시민명예경찰에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 28.0%(111명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 44.6%(177명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 27.5%(109명)이었다. 여자 응답자들 중 시민명예경찰에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 25.9%(35명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 48.1%(65명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 25.9%(35명)이었다(표 IV-2-43).

83) 경찰청, 2001, p. 55.

<표 IV-2-43> 성별 시민명예경찰 인지도(단위 : %(명))

인지도	성 별		
	남	여	전 체
들어보지도 못했다	28.0(111)	25.9(35)	27.4(146)
들어는 보았으나 내용은 모른다	44.6(177)	48.1(65)	45.5(242)
내용을 잘 안다	27.5(109)	25.9(35)	27.1(144)
전 체	100.0(397)	100.0(135)	100.0(532)

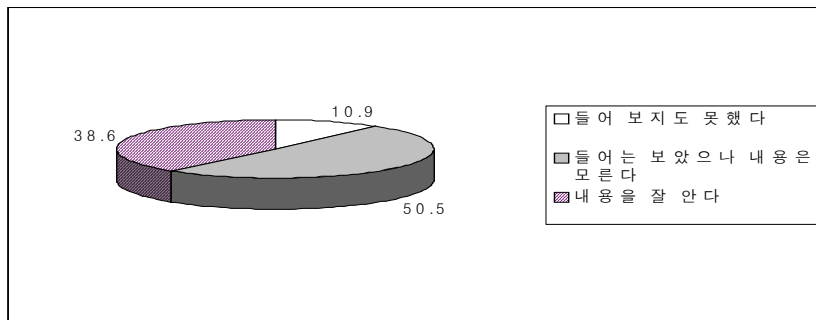
$\chi^2=.52$ $df=2$ $p\leq.771$

⑥ 주민자율방범대원

경찰은 범죄에 대한 대응과 안전문제를 해결하는 것이 지역주민의 참여와 협력 없이는 불가능하다는 판단 아래, 치안에 대한 주민의 자발적 참여와 협조를 이끌어 내고 지역규범과 가치에 토대를 둔 치안 서비스를 구축하고자 하였다. 그 일환으로 주민자율방범활동을 활성화하기 위하여 정례적 예산 지원 및 부상 시 보상대책 등을 검토하고 있다.⁸⁴⁾

이번에 민원인들에게 주민자율방범대원에 대한 인지도를 물어본 결과, 전체 응답자의 38.6%가 내용을 잘 안다고 하였고, 50.5%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 10.9%가 들어보지도 못했다고 응답하여 인지도가 아주 낮은 것은 아니었다. 그러나 이 정책은 주민들이 서비스의 대상이 될 뿐 아니라 직접 참여함으로써 시행되는 정책인 만큼 인지도를 더 높여 자발적인 관심과 참여를 이끌어 낼 필요가 있겠다.

<그림 IV-2-24> 주민자율방범대원 인지도(단위 : %)



84) 경찰청, 2001, p. 54.

남자 응답자들 중 주민자율방범대원에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 10.6%(42명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 52.3%(207명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 37.1%(147명)이었다. 여자 응답자들 중 주민자율방범대원에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 11.9%(16명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 45.2%(61명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 43.0%(58명)이었다. 여자들의 인지도가 남자에 비해 다소 더 높은 것으로 보인다(표 IV-2-44).

<표 IV-2-44> 성별 주민자율방범대원 인지도

단위 : %(명)

인지도	성 별		
	남	여	전 체
들어보지도 못했다	10.6(42)	11.9(16)	10.9(58)
들어는 보았으나 내용은 모른다	52.3(207)	45.2(61)	50.5(268)
내용을 잘 안다	37.1(147)	43.0(58)	38.6(205)
전 체	100.0(396)	100.0(135)	100.0(531)

$\chi^2=2.04$ $df=2$ $p \leq .361$

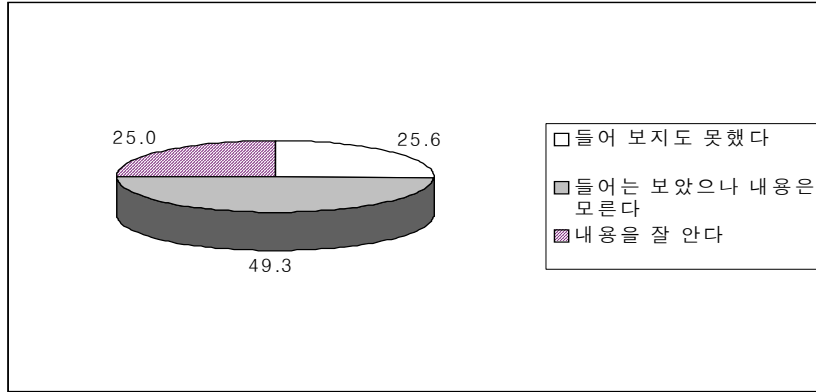
⑦ 여경기동수사대

최근 아내 학대와 아동학대 등 가정폭력이 사회적 문제로 대두되고, 성폭력범죄 역시 광범위하게 일어나고 있는 등 여성을 대상으로 한 폭력이 심각하다. 이에 경찰은 여성·청소년 범죄에 보다 효과적으로 대처하기 위한 목적으로 여성기동수사대(여경으로 구성된 수사반)를 편성하여 전국14개 지방청으로 확대하였다. 또한 인원과 장비를 보강하여 관련 사범에 대한 적극적 검거활동을 전개하고 피해신고나 상담을 위하여 여성상담실도 운영하고 있다.

이번에 여경기동수사대에 대한 정책인지를 살펴보면 전체 응답자의 25.0%가 내용을 잘 안다고 하였고, 49.3%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 25.6%가 들어보지도 못했다고 응답하였다. 여자민원인의 인지도가 미미하나 남자보다 높았다(표 IV-2-45).

<그림 IV-2-25> 여경기동수사대(여경으로 구성된 수사반) 인지도

단위 : %



<표 IV-2-45> 성별 여경기동수사대(여경으로 구성된 수사반) 인지도

단위 : 명(%)

인지도	성 별		
	남	여	전 체
들어보지도 못했다	26.2(104)	23.9(32)	25.6(136)
들어는 보았으나 내용은 모른다	49.4(196)	49.3(66)	49.3(262)
내용을 잘 안다	24.4(97)	26.9(36)	25.0(133)
전 체	100.0(397)	100.0(134)	100.0(531)

$\chi^2=.45$ $df=2$ $p\leq.800$

⑧ 여경기동대(집회 및 시위 대응반)

경찰청은 新시위문화 정착의 일환으로 여경기동대를 창설하여 평화로운 집회시위문화를 정착시키고자 하였다. 그 결과 1999년을 무최루탄 원년으로 기록하였다고 한다.⁸⁵⁾ 경찰을 대상으로 한 선행 여론조사⁸⁶⁾에 의하면 경찰의 67.4%가 집회에 여경기동대를 배

85) 이금형, 2001.

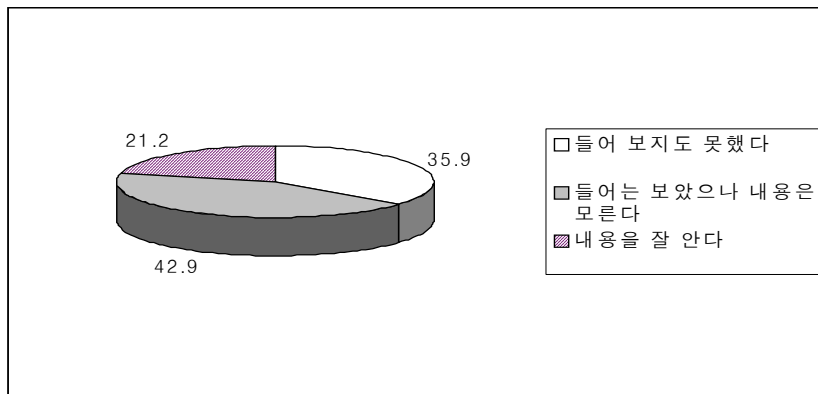
86) 수사연구소, “경찰개혁에 대한 여론조사 결과”, 1999, pp. 21-39.

치·활용하는 것은 획기적이고 좋은 제도라고 보았고, 26%가 약간의 효과를 볼 수 있다고 응답한 것으로 나타난다. 이에 대해 부정적인 의견은 6.4%에 불과하였다.

여경기동대(여경으로 구성된 집회·시위 대응반)에 대한 정책인지도를 살펴보면 전체 응답자의 21.2%가 내용을 잘 안다고 하였고, 42.9%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 35.9%가 들어보지도 못했다고 응답하여 인지도가 낮은 편이었다.

<그림 IV-2-26> 여경기동대(집회·시위 대응반) 인지도

단위 : %



남자 응답자들 중 여경기동대(여경으로 구성된 집회·시위 대응반)에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 33.8%(134명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 42.8%(170명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 23.4%(93명)이었다. 여자 응답자들 중 여경기동대(여경으로 구성된 집회·시위 대응반)에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 42.2%(57명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 43.0%(58명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 14.8%(20명)이었다. 남자의 인지도가 여자보다 높았다(표 IV-2-46).

<표 IV-2-46> 성별 여경기동대(여경으로 구성된 집회·시위 대응반) 인지도

단위 : %(명)

인지도	성 별		전 체
	남	여	
들어보지도 못했다	33.8(134)	42.2(57)	35.9(191)
들어는 보았으나 내용은 모른다	42.8(170)	43.0(58)	42.9(228)
내용을 잘 안다	23.4(93)	14.8(20)	21.2(113)
전 체	100.0(397)	100.0(135)	100.0(532)

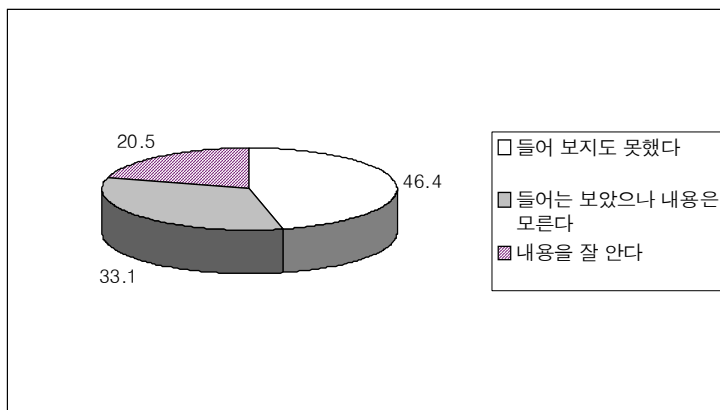
$\chi^2=5.53$ $df=2$ $p\leq.063$

⑨ 3불 추방운동

3불 추방운동(불친절, 불공정, 불성실)에 대한 정책인지를 살펴보면 전체 응답자의 20.5%가 내용을 잘 안다고 하였고, 33.1%가 들어는 보았으나 내용은 모른다, 46.4%가 들어보지도 못했다고 응답하였다. 물론 경찰의 이미지 개선이 홍보만으로 되는 것은 아니지만 이 운동은 경찰의 이미지 개선을 위해 중요한 자정노력의 하나로, 더욱 적극적으로 홍보할 필요가 있겠다.

<그림 IV-2-27> 3불 추방운동(불친절, 불공정, 불성실) 인지도

단위 : %



성별로 보면, 남자 응답자들 중 3불 추방운동(불친절, 불공정, 불성실)에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 45.1%(179명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 33.5%(133명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 21.4%(85명)이었다. 여자 응답자들 중 3불 추방운동(불친절, 불공정, 불성실)에 대해 들어보지도 못했다고 응답한 사람은 50.4%(68명), 들어는 보았으나 내용은 모른다고 응답한 사람은 31.9%(43명), 내용을 잘 안다고 응답한 사람은 17.8%(24명)이었다. 남자의 인지도가 여자보다 다소 높은 것으로 나타났다(표 IV-2-47).

<표 IV-2-47> 성별 3불 추방운동(불친절, 불공정, 불성실) 인지도

단위 : %(명)

인지도	성 별		전 체
	남	여	
들어보지도 못했다	45.1(179)	50.4(68)	46.4(247)
들어는 보았으나 내용은 모른다	33.5(133)	31.9(43)	33.1(176)
내용을 잘 안다	21.4(85)	17.8(24)	20.5(109)
전 체	100.0(397)	100.0(135)	100.0(532)

$\chi^2=1.34$ $df=2$ $p\leq.512$

⑩ 전반적 정책 인지도

경찰이 추진하고 있는 정책에 대한 전반적인 인지도를 살펴보기 위해 9가지 각각의 항목에 대한 평가를 합쳐 집단별로 차이를 살펴보았다. 먼저 성별로 보면 경찰의 정책에 대한 인지도에 있어서 남자와 여자 응답자들간에 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령별로 정책에 대한 인지도의 차이를 살펴보면 20대의 경우 정책에 대한 인지도는 평균 16.52였고 30대 응답자는 평균이 17.77이었으며 40세 이상의 응답자들은 평균이 18.33이었는데 이들 집단간의 차이는 통계적으로 유의미하였다($F(2,523)=9.98, p<.01$). 즉 40세 이상의 응답자들의 정책에 대한 인지도가 가장 높았으며 다음이 30대 응답자, 20대 응답자의 순 이었으며 이들간의 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

응답자들의 교육수준별로 경찰의 정책에 대한 인지도를 살펴보면 고졸이하의 교육수준을 가진 응답자들의 정책에 대한 인지도는 평균 17.57이었고 전문대졸 이상의 교육수준을 가진 응답자들은 평균 17.51이었으며 대졸이상의 교육수준을 가진 응답자들의 평균은 17.56이었다 이들 집단간에는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

(6) 여성경찰 증원에 따른 전망

경찰은 여성고용을 확대하는 국가정책 기조에 부응하고 경찰 서비스의 시민친화성을 제고하기 위하여 여성경찰의 비율을 2002년까지 4% 수준으로 끌어올릴 계획을 가지고 있다. 이와 같은 조치는 성별 역할의 구분 없이 남녀가 함께 협력하는 사회를 만들기 위하여 모든 부문에서 여성의 주류화(mainstreaming of women)를 이루어야 한다는 정부의 방침과 맥을 같이 하는 것이다.

우리나라에서 여성경찰은 광복 후 美군정하에서 여성과 노인, 청소년의 보호라는 제한적 필요성에 기인한 특수경찰로 출범하여 1946년 경무부 공안국에 여자경찰과라는 과단위의 부서가 설치된 것이 여경의 제도적 효시로 인식되고 있다.⁸⁷⁾ 본 연구에서는 여성경찰의 증원과 관련하여 일반 민원인들은 어떠한 시각을 가지고 있는지를 여덟 가지의 질문을 통하여 알아보았다.

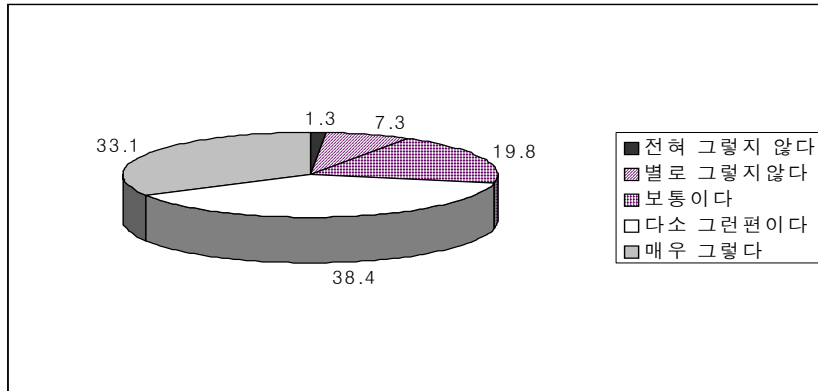
① 경찰의 민주화

우선, 여성경찰이 늘어나면 보다 민주적인 경찰이 되는데 도움될 것이라는 데 대해 전체 응답자의 33.1%가 매우 그렇다, 38.4%가 다소 그렇다고 응답하여 동의한 이들의 비율이 71.5%가 되었다. 부정은 8.6%에 불과하여, 전반적으로 여성경찰의 증원이 경찰의 민주화에 기여할 것으로 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 기대는 일반적으로 여성이 남성에 비하여 민주적이고 덜 권위적이라는 인식때문일 것이다. 조직내 남녀의 행동을 비교한 연구들도 여성은 의사결정을 할 때 일방적이거나 독단적인 결정보다는 합의를 추구하고 민주적이며 수평적인 의사소통 방식을 취하는 것으로 보고한 바 있다.

87) 한국경찰사편집위원회, 1972, p. 959, 강일현, 1995에서 재인용.

<그림 IV-2-28> 민주적인 경찰이 될 것이다

단위 : %



성별로 분석하면, <표 IV-2-48>와 같이 적극적 동의율이 여성에게서 다소 높기는 하였으나 남녀간 차이가 통계적으로 유의미한 수준에 이르지 않았다. 여성경찰의 수가 늘어나면 경찰이 민주적으로 되는데 도움될 것이라는 데는 남녀가 모두 긍정하였다.

<표 IV-2-48> 성별 민주적인 경찰이 될 것이다

단위 : %(명)

항 목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	1.5(6)	7.8(31)	19.2(76)	39.6(157)	31.8(126)	100.0(396)
여	.7(1)	5.9(8)	21.5(29)	34.8(47)	37.0(50)	100.0(135)
전 체	1.3(7)	7.3(39)	19.8(105)	38.4(204)	33.1(176)	100.0(531)

$\chi^2=2.66$ df=4 p≤.616

성별 차이는 유의미하지 않았지만 연령대별 차이는 유의미하여, <표 IV-2-49>에서 보듯이 여성경찰이 늘면 민주적인 경찰이 되는데 도움될 것으로 보는 이의 비율은 20대의 59.2%, 30대의 76.1%, 40대 이상의 79.1%로 20대 보다 30대나 40대 이상이 훨씬 더 긍정적이었다.

<표 IV-2-49> 연령별 민주적인 경찰이 될 것이다

단위 : %(명)

연령 \ 항목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전체
29세이하	1.7(3)	10.6(19)	28.5(51)	34.1(61)	25.1(45)	100.0(179)
30~39세	1.3(2)	5.3(8)	17.2(26)	45.0(68)	31.1(47)	100.0(151)
40세이상	1.0(2)	6.0(12)	13.9(28)	37.3(75)	41.8(84)	100.0(201)
전체	1.3(7)	7.3(39)	19.8(105)	38.4(204)	33.1(176)	100.0(531)

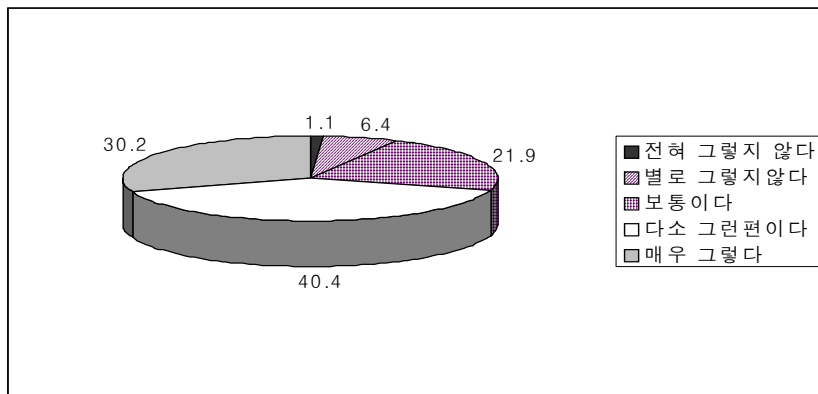
$\chi^2=26.01$ df=8 p≤.001

② 경찰의 청렴도

다음으로 여성경찰의 수가 늘면 보다 청렴한 경찰이 되는데 도움될 것이라는 질문에 대한 응답을 보면, 전체의 30.2%가 매우 그렇다, 40.4%가 다소 그런 편이라고 하여 긍정 비율이 70.6%로 나타났다. 부정한 비율은 7.5%에 불과하였다. 여성은 남성에 비하여 깨끗한 이미지를 가지고 있을 뿐 아니라 원칙에 충실하다는 인식이 있기 때문으로 보인다.

<그림 IV-2-29> 청렴한 경찰이 될 것이다

단위 : %



응답자의 성별로 보았을 때, <표 IV-2-50>와 같이 여성의 경우 적극적인 동의율이 남성보다 높았지만 역시 통계적으로 유의미한 수준은 아니었다. 이는 남녀 모두 여성경찰의 확대가 청렴한 경찰이 되는데 도움된다는 기대를 가지고 있는 것을 의미한다.

<표 IV-2-50> 성별 청렴한 경찰이 될 것이다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	1.3(5)	6.8(27)	22.4(89)	41.6(165)	28.0(111)	100.0(397)
여	.8(1)	5.3(7)	20.3(27)	36.8(49)	36.8(49)	100.0(133)
전 체	1.1(6)	6.4(34)	21.9(116)	40.4(214)	30.2(160)	100.0(530)

$$\chi^2=3.95 \quad df=4 \quad p \leq .413$$

여기서도 성별 차이는 유의미하지 않았지만 연령대별 차이는 유의미하여, <표 IV-2-51>에서 보듯이 여성경찰이 늘면 보다 청렴한 경찰이 되는데 도움될 것으로 보는 이의 비율은 20대의 57%, 30대의 73%, 40대 이상의 80.7%로 연령대가 높을수록 더 긍정적이었다.

<표 IV-2-51> 연령별 청렴한 경찰이 될 것이다

단위 : %(명)

항 목 연 령	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
29세이하	1.7(3)	10.2(18)	31.1(55)	36.7(65)	20.3(36)	100.0(177)
30~39세	.0(0)	5.3(8)	21.9(33)	46.4(70)	26.5(40)	100.0(151)
40세이상	1.5(3)	4.0(8)	13.9(28)	39.1(79)	41.6(84)	100.0(202)
전 체	1.1(6)	6.4(34)	21.9(116)	40.4(214)	30.2(160)	100.0(530)

$$\chi^2=38.34 \quad df=8 \quad p \leq .000$$

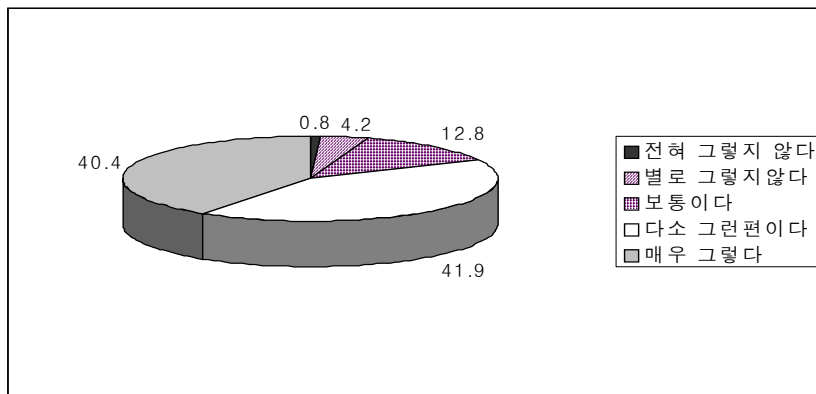
③ 경찰의 친절도

이번에는 여성경찰의 수가 늘면 경찰의 친절도가 향상되는데 도움될 것이라고 보는지

알아보았다. 응답결과는 역시 상당히 긍정적이었으며, 전체의 40%이상이 매우 그렇다고 하였고, 41.9%가 다소 그렇다고 하여 82%나 되는 이들이 여성경찰의 충원으로 경찰 서비스가 보다 친절할 것이 될 것이라고 보았다. 부정적인 응답을 한 이의 비율은 5%에 불과하였다. 응답자의 성에 따른 응답의 차이를 분석한 결과 남녀간에 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<그림 IV-2-30> 경찰의 친절도가 향상될 것이다

단위 : %



<표 IV-2-52> 성별 경찰의 친절도가 향상될 것이다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	.5(2)	3.3(13)	13.4(53)	43.7(173)	39.1(155)	100.0(396)
여	1.5(2)	6.7(9)	11.2(15)	36.6(49)	44.0(59)	100.0(134)
전 체	.8(4)	4.2(22)	12.8(68)	41.9(222)	40.4(214)	100.0(530)

$\chi^2=6.32$ $df=4$ $p\leq.177$

마찬가지로 연령대별 차이가 유의미하여, <표 IV-2-53>에서 보듯이 여성경찰이 늘면 경찰의 친절도가 향상되는데 도움될 것으로 보는 이의 비율은 20대의 78.1%, 30대의 83.5%, 40대 이상의 85.1%로 20대에 비해 30대나 40대 이상이 더 긍정적이었다.

<표 IV-2-53> 연령별 경찰의 친절도가 향상될 것이다

단위 : %(명)

연령	항목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전체
29세이하		.6(1)	6.2(11)	15.2(27)	46.1(82)	32.0(57)	100.0(178)
30~39세		.0(0)	1.3(2)	15.2(23)	44.4(67)	39.1(59)	100.0(151)
40세이상		1.5(3)	4.5(9)	9.0(18)	36.3(73)	48.8(98)	100.0(201)
전체		.8(4)	4.2(22)	12.8(68)	41.9(222)	40.4(214)	100.0(530)

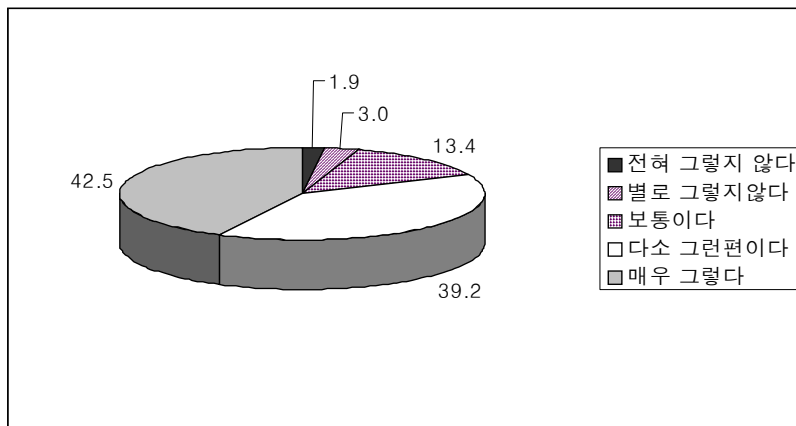
$\chi^2=20.28$ df=8 p<.009

④ 경찰서/파출소 분위기

여성경찰의 수가 늘면 경찰서/파출소의 분위기가 더 부드러워질 것이라는 데 대하여 전체 조사응답자의 42.5%가 매우 그렇다고 하였고, 39.2%가 다소 그런 편이라고 하여, 역시 긍정적 기대가 매우 높았다. 반대한 이의 비율은 4.9%에 불과하였다. 많은 이들이 현재의 경찰이 무뚝뚝하고 불친절하다는 인상을 가지고 있는 반면, 일반적으로 남성보다 여성이 더 부드러운 이미지를 가지고 있기 때문으로 보인다. 응답자의 성에 따른 차이는 유의미하지 않았다.

<그림 IV-2-31> 경찰서/파출소의 분위기가 부드러워질 것이다

단위 : %



<표 IV-2-54> 성별 경찰서/파출소의 분위기가 부드러워질 것이다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	1.5(6)	2.5(10)	12.6(50)	41.9(166)	41.4(164)	100.0(396)
여	3.0(4)	4.5(6)	15.7(21)	31.3(42)	45.5(61)	100.0(134)
전 체	1.9(10)	3.0(16)	13.4(71)	39.2(208)	42.5(225)	100.0(530)

$\chi^2=6.36$ df=4 p≤.174

여기서도 성별 차이는 유의미하지 않았지만 연령대별 차이는 유의미하여, <표 IV-2-55>에서 보듯이 여성경찰이 늘면 경찰서나 파출소의 분위기가 더 부드러워질 것이라는 데 대해 적극적인 동의는 연령대가 높을수록 높아졌고, 전체의 긍정비율로 보면 20대의 76.9%, 30대의 84.1%, 40대 이상의 84.1%로 20대보다 30대와 40대에서 더 긍정적이었다.

<표 IV-2-55> 연령별 경찰서/파출소의 분위기가 부드러워질 것이다

단위 : %(명)

항 목 연 령	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
29세이하	1.7(3)	5.6(10)	15.8(28)	40.7(72)	36.2(64)	100.0(177)
30~39세	.0(0)	.7(1)	15.2(23)	41.7(63)	42.4(64)	100.0(151)
40세이상	3.5(7)	2.5(5)	9.9(20)	36.1(73)	48.0(97)	100.0(202)
전 체	1.9(10)	3.0(16)	13.4(71)	39.2(208)	42.5(225)	100.0(530)

$\chi^2=19.53$ df=8 p≤.012

⑤ 가정폭력/성폭력 피해자 수사편의

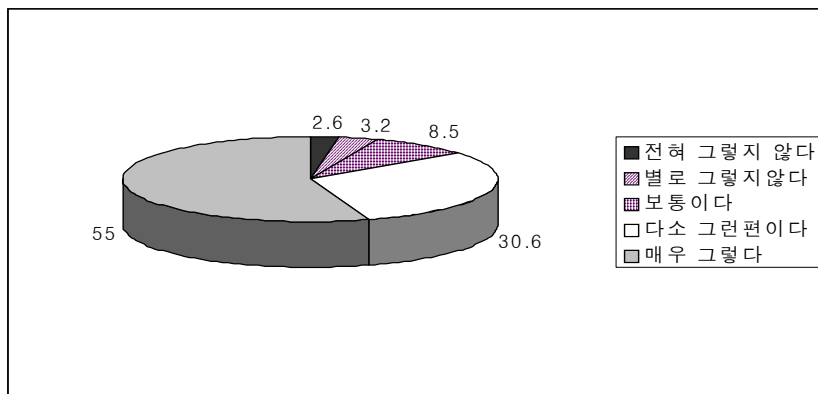
경찰청은 여성·청소년 범죄 수사를 위하여 여성기동수사대를 편성하여 전국14개 지방청으로 확대했다. 그동안 형사과에서 주로 성폭력 사범을 담당하던 지방청 여자형사기동대원들이 2001년 1월 29일 경찰청 여성실의 신설을 계기로 방법과로 이관되어 성폭력

전담수사대로 운영되어 왔다. 이로서 인권의 사각지대에 있던 성폭력, 가정폭력 피해자의 인권보호에 기여하게 되었다. 아울러, 경찰대학 출신 여경들이 일선 수사부서 조사계에 배치되어 가정폭력 및 성폭력 등 對여성범죄 사건을 담당하게 됨에 따라 피해여성들이 조사과정에서 수치심과 불안감을 덜 느끼면서 조사를 받을 수 있게 되었다.

이와 관련하여 여성경찰의 수가 늘면 가정폭력/성폭력 피해자들이 수사 받을 때 보다 편하게 될 것이라고 생각하는지 물으니 응답자들의 55%가 매우 그렇다고 하여 상당히 적극적인 긍정을 하였다. 다소 그런 편이라는 30.6%이었고, 반대는 5.8%에 불과하였다. 즉, 대부분의 사람들이 여성경찰의 확대에 가정폭력이나 성폭력 피해자들이 수사 과정에서 긍정적인 영향을 받을 것으로 생각하고 있었다.

<그림 IV-2-32> 가정폭력/성폭력 피해자들이 편해질 것이다

단위 : %



<표 IV-2-56> 성별 가정폭력/성폭력 피해자들이 편해질 것이다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	3.0(12)	2.5(10)	9.3(37)	31.6(125)	53.5(212)	100.0(396)
여	1.5(2)	5.3(7)	6.0(8)	27.8(37)	59.4(79)	100.0(133)
전 체	2.6(14)	3.2(17)	8.5(45)	30.6(162)	55.0(291)	100.0(529)

$\chi^2=5.57$ $df=4$ $p \leq .233$

여기서 연령대별 차이는 유의미하지 않았다.

<표 IV-2-57> 연령별 가정폭력/성폭력 피해자들이 편해질 것이다

단위 : %(명)

항 목 연 령	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
29세이하	1.1(2)	3.4(6)	6.8(12)	32.8(58)	55.9(99)	100.0(177)
30~39세	4.0(6)	1.3(2)	9.3(14)	33.1(50)	52.3(79)	100.0(151)
40세이상	3.0(6)	4.5(9)	9.5(19)	26.9(54)	56.2(113)	100.0(201)
전 체	2.6(14)	3.2(17)	8.5(45)	30.6(162)	55.0(291)	100.0(529)

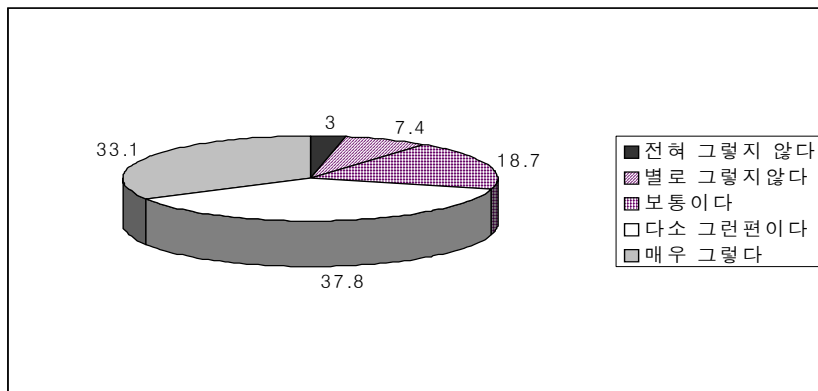
$\chi^2=8.04$ $df=8$ $p\leq.430$

⑥ 경찰의 위상

일부에는 여성경찰의 수가 늘면 경찰의 위상이 낮아질 것이라고 보는 시각이 있는데 이와 관련하여 민원인들은 어떻게 생각하는지 알아보았다. 그 결과, 긍정적인 비율은 10.4%에 지나지 않았고, 부정이 71%가 되었다. 즉, 소수를 제외하고는 여성경찰이 확대 된다고 경찰의 위상이 낮아지는 것은 아니라고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 여기서도 여성과 남성의 응답에 별 차이가 없었다.

<그림 IV-2-33> 경찰의 위상이 낮아질 것이다

단위 : %



<표 IV-2-58> 성별 경찰의 위상이 낮아질 것이다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	33.1(131)	38.1(151)	18.7(74)	7.6(30)	2.5(10)	100.0(396)
여	33.1(44)	36.8(49)	18.8(25)	6.8(9)	4.5(6)	100.0(133)
전 체	33.1(175)	37.8(200)	18.7(99)	7.4(39)	3.0(16)	100.0(529)

$\chi^2=1.43$ df=4 p≤.839

연령대에 따른 차이는 두드러지지 않았다.

<표 IV-2-59> 연령별 경찰의 위상이 낮아질 것이다

단위 : %(명)

항 목 연 령	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
29세이하	29.2(52)	45.5(81)	16.9(30)	5.6(10)	2.8(5)	100.0(178)
30~39세	34.4(52)	35.8(54)	18.5(28)	7.9(12)	3.3(5)	100.0(151)
40세이상	35.5(71)	32.5(65)	20.5(41)	8.5(17)	3.0(6)	100.0(200)
전 체	33.1(175)	37.8(200)	18.7(99)	7.4(39)	3.0(16)	100.0(529)

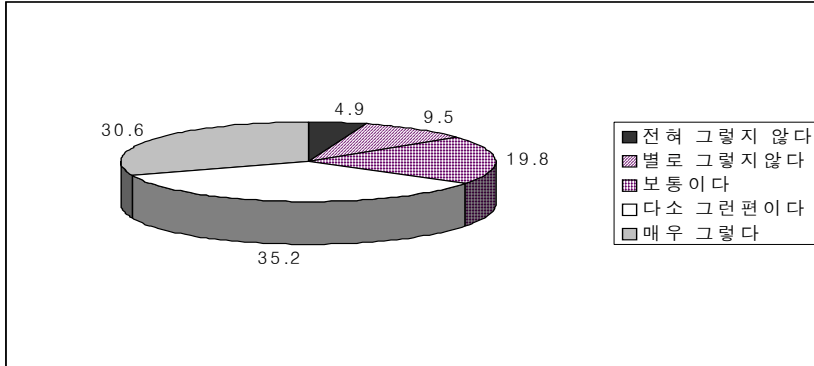
$\chi^2=7.59$ df=8 p≤.475

⑦ 공권력의 권위

마찬가지로 일부에서는 여성의 소프트한 이미지 때문인지 여성경찰의 수가 늘면 공권력의 권위가 약화될 것이라는 생각을 하는 이들도 있는 것으로 보인다. 이와 관련한 본 조사의 질문에 대해 전체 응답자의 4.9%가 매우 그렇다고 응답하였고, 9.5%가 다소 그런 편이라고 하였다. 여성경찰이 늘면 공권력의 권위가 약해질 것이라는데 반대한 이들은 65.8%로 나타났다. 성별 분석 결과는 통계적으로 유의미하지 않았다.

<그림 IV-2-34> 공권력의 권위가 약화될 것이다

단위 : %



<표 IV-2-60> 성별 공권력의 권위가 약화될 것이다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	31.1(123)	35.7(141)	20.5(81)	8.6(34)	4.1(16)	100.0(395)
여	29.1(39)	33.6(45)	17.9(24)	11.9(16)	7.5(10)	100.0(134)
전 체	30.6(162)	35.2(186)	19.8(105)	9.5(50)	4.9(26)	100.0(529)

$\chi^2=4.15$ df=4 p≤.386

여기서도 연령대별 차이는 유의미하지 않았다.

<표 IV-2-61> 연령별 공권력의 권위가 약화될 것이다

단위 : %(명)

항 목 연 령	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
29세이하	26.6(47)	37.9(67)	22.0(39)	7.3(13)	6.2(11)	100.0(177)
30~39세	33.8(51)	36.4(55)	18.5(28)	7.9(12)	3.3(5)	100.0(151)
40세이상	31.8(64)	31.8(64)	18.9(38)	12.4(25)	5.0(10)	100.0(201)
전 체	30.6(162)	35.2(186)	19.8(105)	9.5(50)	4.9(26)	100.0(529)

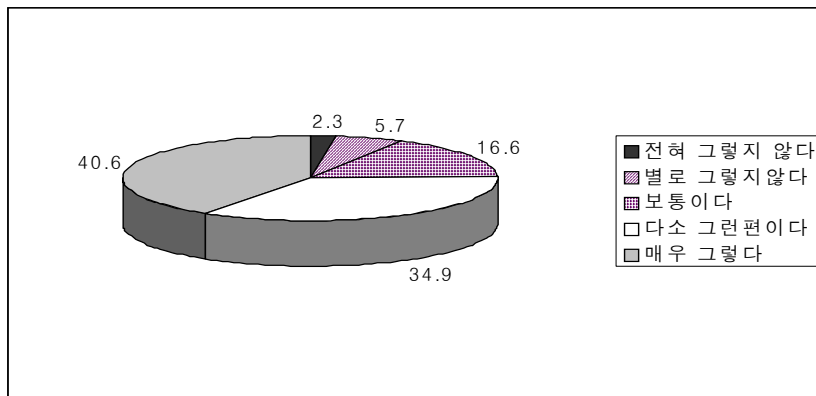
$\chi^2=7.74$ df=8 p≤.459

⑧ 경찰의 직무능력

일부에서는 여성경찰의 직무 능력 자체를 평가하기보다는 무조건 여성은 자녀 출산 등으로부터 직무에 제한을 받을 것이라고 보는 이들이 있어, 이와 관련한 질문을 민원인들의 의견을 파악하였다. 여성경찰의 수가 늘면 경찰의 직무능력이 떨어지지 않겠는가 하는데 대해 전체 응답자의 40.6%가 전혀 그렇지 않다, 34.9%가 별로 그렇지 않다고 응답하여 반대하는 의견이 지배적이었다. 반면, 그렇다는 응답은 8%에 불과하였다.

<그림 IV-2-35> 경찰의 직무능력이 떨어질 것이다

단위 : %



성별로 보면, 전혀 그렇지 않다는 의견이 여성의 51.5%, 남성의 36.9%로 남성이 여성보다 더 부정적이었다.

<표 IV-2-62> 성별 경찰의 직무능력이 떨어질 것이다

단위 : %(명)

항 목 성 별	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전 체
남	36.9(146)	36.4(144)	18.7(74)	6.3(25)	1.8(7)	100.0(396)
여	51.5(69)	30.6(41)	10.4(14)	3.7(5)	3.7(5)	100.0(134)
전 체	40.6(215)	34.9(185)	16.6(88)	5.7(30)	2.3(12)	100.0(530)

$\chi^2=13.21$ df=4 p≤.010

연령대별 분석결과는 통계적으로 유의미하지 않았다.

<표 IV-2-63> 연령별 경찰의 직무능력이 떨어질 것이다

단위 : %(명)

연령 \ 항목	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다	전체
29세이하	40.1(71)	35.0(62)	17.5(31)	4.5(8)	2.8(5)	100.0(177)
30~39세	40.4(61)	40.4(61)	12.6(19)	5.3(8)	1.3(2)	100.0(151)
40세이상	41.1(83)	30.7(62)	18.8(38)	6.9(14)	2.5(5)	100.0(202)
전체	40.6(215)	34.9(185)	16.6(88)	5.7(30)	2.3(12)	100.0(530)

$$\chi^2=6.40 \quad df=8 \quad p \leq .603$$

⑨ 여성경찰 증원에 따른 전반적 효과

이상에서 보았듯이 민원인들은 여성경찰이 증가하는 것이 경찰서비스의 친절도는 물론, 경찰조직의 민주성과 청렴도를 높이고 경찰서/파출소 분위기를 부드럽게 할 것이며, 범죄 피해여성이 수사를 받는데도 긍정적인 효과를 가져올 것으로 기대하였다. 반면, 여성경찰이 확대되는데 대해 부정적인 우려를 하는 이들은 일부에 불과한 것으로 나타났다. 경찰을 상대로 실시한 선행연구⁸⁸⁾에서도 남성경찰들의 63%정도가 여성경찰의 증원이 필요하다고 응답하였고 여성이 상관이 되는데 대해 10%만이 거부감을 보일 뿐 나머지는 수용하겠다고 응답한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통하여 민원인들이나 경찰 내부에서 모두 여성경찰의 수가 확대되는데 대해 긍정적인 태도를 가지고 있는 것으로 보인다.

여성경찰의 양적 확대와 더불어 활용의 질적인 측면에 관심을 가지지 않을 수 없다. 과거 여성경찰을 직무에 배치할 때 여성에 대한 고정관념이 반영되어 민원실이나 내근 부서 등 일부 부서에 제한하여 배치하는 등 활용에 문제가 있었다. 최근 들어 여성을 파출소장이나 방법과장으로 임명하고, 조사계나 강력반에 배치하기도 하는 등 여성경찰

88) 강일현, 1995.

의 활용분야가 부분적으로 확대되고 있다. 그러나 일부 여성의 적극적 기용은 여경의 직무범위 확대라는 차원보다는 소수의 여성을 토크인으로 삼아 우대하는 듯한 인상을 줄 가능성도 있다. 따라서, 앞으로 여성경찰을 보다 광범위하게 충원하고 활용에서도 직무에 대한 성별 고정관념을 배재해야 할 것이다. 치안연구소⁸⁹⁾의 연구에서도 여경의 활성화를 위해 가장 필요한 것으로 경찰관과 일반인 모두 ‘여경의 역할 확대’를 들었다.

여성 경찰을 확대할 때 출산이나 자녀양육 등과 관련한 지원제도가 함께 마련되어야 한다. 국제노동기구(ILO)는 물론 세계 여러나라에서 모성보호를 위한 조치는 여성우대가 아니라 사회의 유지를 위한 필수적인 것으로 인식되고 있다. 아울러 남성중심의 조직에 여성경찰이 들어가서 일하면서 여성이기 때문에 불편이나 불이익을 경험하지 않도록 시설이나 제도의 개선이 이루어져야 할 것이다. 뿐만 아니라, 남성들끼리 일하는데 익숙해진 남성경찰들이 여성과 동료관계를 이루어 지내기 위해서는 새로운 행동규범이 요구될 것이므로 ‘남녀가 함께 하는 경찰조직문화 형성’을 위한 세미나나 교육 등의 기회가 필요하다.

다. 소 결

본 연구에서는 경찰민원서비스를 받은 경험이 있는 시민들이 경찰의 민원서비스에 대해 어떻게 생각하는지를 조사하여 향후 경찰서비스의 질을 높이고 시민 친화적인 것으로 만들어 나가는데 도움이 되는 기초자료로 제공하고자 설문조사를 실시하였다. 조사대상은 서울시내 경찰서 24개소와 파출소 10개소의 민원 서비스를 받아 본 성인 남녀 534명이었다. 이들 중 경찰서 민원인이 85.4%이었고, 파출소 민원인이 14.6%이었다. 이중 남자가 74.7%, 여자가 25.3%이었다. 주요 결과는 다음과 같다.

(1) 민원 종류

응답자들 중 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문한 이들이 55.2%로 가장 많았으며,

89) “여자경찰제도 활성화 방안”, 시민을위한경찰발전연구회 제8회 학술대회 자료집, 2000.

형사민원은 11.3%, 수사민원은 10.7%, 방법민원은 7.1%, 경무민원은 5.4%, 기타민원은 10.3%의 순이었다. 성별에 관계없이 모두 교통민원이 가장 많았으나 그 비율은 남자 응답자에게서 여자 응답자 경우보다 더 높았다. 이는 남자들이 교통민원으로 경찰서/파출소를 방문하는 비율이 여성에 비해 상대적으로 더 높다는 것을 의미한다. 방법민원과 관련해서 경찰서/파출소를 방문한 경우는 남자 응답자들 보다 여자 응답자들이 더 많았다. 이는 분실 및 신고와 관련하여 경찰서/파출소를 방문한 여자 응답자들이 남자 응답자들 보다 더 많았다는 것을 의미한다.

(2) 민원인 신분

24%가 피해자의 신분이었고, 20.3%는 피의자의 신분이었으며, 나머지 55.7%가 피해자도 피의자도 아닌 애로사항을 가진 이들이었다. 남녀 모두 피해자도 피의자도 아닌 신분으로 경찰서/파출소를 방문한 경우가 가장 많았고, 두 번째가 피해자의 신분, 그 다음이 피의자의 신분이었다. 여자 응답자의 경우 피해자의 신분으로 방문한 이의 비율이 31.9%로 남자 응답자의 21.4%에 비해 상대적으로 더 많았다. 반면 피의자의 비율은 남녀간에 비슷하였다.

(3) 민원제도 및 절차 만족도

전반적으로 민원처리를 위해 경찰서/파출소를 방문하였을 때 쉽게 서비스를 받을 수 있었다고 비교적 만족이 높은 가운데, 연령이 높을수록 민원제도 및 절차에 대한 만족도가 높았다. 그러나 서류작성의 번거로움이나 한 장소에서 일 처리가 되지 않는 문제에 대해서는 부정적 응답도 적지 않았다. 불가피하게 서류작성이 필요하더라도 서식을 단순화하여 까다로움을 피하고, 도우미 등을 배치하여 서류작성의 도움을 제공하는 것도 필요할 것으로 보인다. 또한, 이곳 저곳으로 옮겨 다닐 필요 없이 한 군데서 일 처리가 끝나도록 집중화할 필요가 있어 보인다. 특히 응답자가 피해자의 신분인 경우 한 장소에서 해결되지 않는데 대해 불만이 많았다.

경찰서/파출소를 방문한 용무별로 분석해 보면 형사민원으로 경찰서를 방문한 경우

가장 불만이 컸다(전체 평균 4.31, 형사민원 3.97). 아울러 경찰서/파출소를 첫 번째 방문한 응답자들보다는 두 번째로 방문한 응답자들이 민원제도 및 절차에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 이는 두 번째로 방문한 응답자들은 처음 방문하였을 때의 불확실성이 제거되었고 한번 경험했기 때문에 심리적으로 안정되어 만족도가 더 높아진 것으로 해석할 수 있다.

(4) 원스톱 서비스관련 평가

원스톱 서비스를 위한 최일선 담당자의 권한이나 태도 등에 대해 응답자들이 느낀 바를 알아본 결과, 49.7%가 불만 없이 만족을 표시하였고, 28.6%가 일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 없어 보였다고 응답하였으며, 13.1%가 권한이 있는데도 시간을 끄는 것 같았다, 8.6%가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같았다고 응답하였다.

(5) 접수자의 태도

응답자들이 경찰서/파출소를 방문하였을 때 처음 접수받은 사람의 태도에 대해서는 응답자의 32.8%는 매우 친절했다고 하였고, 48.9%가 친절하긴 편이었다고 하여, 80% 이상이 긍정적으로 평가하였다. 많은 이들이 경찰은 무뚝뚝하고 불친절하다는 선입견을 가지고 경찰서나 파출소를 방문하다 보니 실제 서비스를 받아본 후에는 생각했던 것보다 친절하다는 평가를 하게 되는 것으로 보인다.

방법민원의 경우 가장 친절하였다고 응답하였고, 다음 경무민원, 수사민원, 교통민원의 순 이었고 형사민원의 경우 가장 불만이 많았다. 아울러, 첫 접수자가 여자경찰인 경우 첫 접수자의 태도가 가장 친절하였다고 지각하였고, 다음이 남자경찰, 민원상담관의 순이었으며 첫 접수자가 전경/의경일 때 가장 부정적으로 느꼈던 것으로 나타났다. 불친절하다고 느낀 경우 가장 큰 이유는 심한 말투, 강압적인 말투, 권위적인 것, 무뚝뚝한 태도 등이었다.

상대적으로 불만이 높았던 교통민원이나 형사민원 처리과정에서 친절하진 태도를 갖출 필요가 있는 것으로 보인다. 첫 접수자가 여성경찰이었던 경우 친절하다는 응답이 가장

높았던 것을 고려할 때, 교통민원이나 형사민원에서 여성경찰의 활용을 확대하는 것도 생각해 볼직하다.

(6) 일 처리에 대한 평가

일 처리 과정에서의 충분한 의사소통, 공정성, 책임성, 전문성, 신속성 등에 대한 만족도를 알아보니, 전문성에서만 50% 수준이었고 나머지는 60~70% 정도로 비교적 만족도가 높았다. 연령이 높을수록 더 만족하였다. 아울러, 방법민원으로 방문한 경우 일 처리에 대한 평가가 가장 높았고, 다음이 경무민원, 교통민원, 수사민원 등의 순이었다. 경찰 개개인의 전문가로서의 자질을 함양함으로써 서비스를 받는 입장에서 전문적인 서비스를 받는다는 느낌을 가지도록 할 필요가 있는 것으로 보인다. 일반인들이 경찰 서비스를 받을 때 ‘전문적’이라고 느끼도록 하는 요소에는 여러 가지가 있을 수 있다고 생각된다. 물론, 경찰의 전문성에서 수사능력이나 법 집행에 대한 지식 등이 중요하겠지만, 더 나아가서 경찰 개개인의 일을 처리하는 모습에서 효율적이고 확신 있어 보이며, 책임지는 모습을 보이는 것도 중요하다.

(7) 경찰 교육

민원인들은 경찰이 받아야 할 교육으로 친절교육을 가장 강조하였다. 친절한 태도는 단순히 매너 이상의 문제로서, 상대방의 입장을 헤아릴 줄 아는 데서 시작된다. 따라서, 인간관계나 감수성 훈련과 같이 상대방의 관점을 이해하고 타인의 요구에 대한 민감성을 키워주는 교육훈련이 필요하다. 또한, 친절한 경찰에 대한 바램이 높다보니 인권교육에 대한 응답은 상대적으로 높지 않았으나 경찰 스스로도 ‘국민의 인권을 최고가치로 존중하는 인권경찰상’을 정립하겠다는 의지를 보인 만큼, 보다 체계적이고 심도 있는 인권교육 프로그램을 다양하게 개발하여 실시할 필요가 있다.

(8) 경찰개혁 인지도

경찰이 추진하고 있는 정책에 대한 인지도를 살펴본 결과, 내용을 잘 안다고 응답한

비율은 48.7%~8.1%로 인지도가 높은 편은 아니었다. 인지도가 가장 높은 항목은 포돌이와 포순이 이었고, 그 다음이 주민자율방범대원, 집회시 최루탄 안쓰기, 시민명예경찰, 여경기동수사대, 여경기동대, 3불추방운동, 방법카드투입 및 리콜제, 경찰서비스 현장 순이었다. 시민친화적인 경찰을 위해서는 3불추방운동과 같이 경찰의 이미지 개선을 위한 정책에 대하여 널리 알리는 것도 중요하지만, 시민명예경찰이나 주민자율방범대원과 같이 주민의 자율적인 참여가 필요한 정책에 대한 인지도를 더욱 높여야 할 것이다.

(9) 여성경찰 증원에 따른 기대

민원인들은 여성경찰이 증가하는 것이 경찰서비스의 친절도는 물론, 경찰조직의 민주성과 청렴도를 높이고 경찰서/파출소 분위기를 부드럽게 할 것이며, 범죄 피해여성이 수사를 받는데도 긍정적인 효과를 가져올 것으로 기대하였다. 일부에서는 여성경찰이 확대되는데 대해 부정적인 우려를 하는 이들이 있지만 극히 소수에 불과한 것으로 나타났다.

여성경찰이 경찰의 개혁에 일익을 담당하는 집단으로서의 임계질량(critical mass)을 이룰 수 있도록 여성경찰의 수를 보다 적극적으로 확대할 필요가 있다. 일반공무원의 경우 이미 1989년에 남녀분리모집제를 철폐하였으며, 미국에서도 여성에게 경찰직의 문호를 완전히 개방하고 있다.⁹⁰⁾ 경찰대학의 입학시 여성을 10%로 제한하는 현재의 제도도 개선해야 할 것이다.

또한 기존의 여성경찰 인력이 직무 배치나 승진 등에서 불이익이 없이, 더욱 다양하게 활용되어야 한다. 과거에는 여성경찰을 민원실이나 내근부서 등 일부 부서에 제한하여 배치하였으나, 최근 들어 여성을 파출소장이나 방법과장으로 임명하고, 조사계나 강력반에 배치하기도 하는 등 긍정적인 변화가 나타나고 있다. 여성경찰이 경찰조직안에서 성별 고정관념에 구애받지 않고 업무경험을 쌓고 경력을 구축할 수 있도록 되어야 할 것이다.

끝으로, 여성경찰이 일하면서 불편이 없도록 시설이나 제도를 정비하는 동시에, 남성경찰들이 여성과 동료관계를 이루어 지내는데 도움될 수 있도록 교육이나 세미나 등의 기회가 필요하다.

90) 이금형, 2001.

2. 경찰자신의 경찰조직 문화에 대한 평가 및 문제점 진단

가. 대 상

- 서울시 경찰서, 파출소 근무 경찰 총 10명

나. 내 용

- 경찰이미지
- 경찰개혁
- 대민업무에 대한 애로사항 및 그 개선방안
- 경찰교육의 만족도 및 개선방안
- 여경의 역할 및 증대에 관한 사항
- 시민친화적 경찰상 정립 방안

다. 결 과

(1) 경찰이미지

- 경찰개혁이후 경찰에 대한 국민 이미지는 별 영향이 없다고 본다. 그 이유는 국민이 과거의 경찰에 대한 생각에 머물러 있고, 언론의 시각 역시 부정적이다. 이로 인해 경찰은 경찰권을 충분히 행사하기 어렵다. 우리나라의 문화적 특성이라고 생각한다. 국민들의 경찰공무원에 대한 이미지에 대해 약간 불만족하지만 경찰을 대해본 사람들은 경찰에 대해 호의적이어서, 그런 점에서는 만족하는 편이다.
- 경찰개혁이후 경찰에 대한 국민 이미지는 아주 많이 개선되었는데, 그 이유는 개혁이 성공적이었고, 경찰 자질이 향상되었기 때문이라고 생각한다. 또한, 국민들이 경찰에 대해 좀더 개방적이었으면 좋겠다.

- 지금까지 이루어진 개혁은 별 효과가 없다고 생각한다. 전이나 똑같다. 우선 경찰에 대한 이미지가 뿌리 깊어서 매체에서 나쁜 보도가 나오면 그나마 나아지는 이미지가 다시 제자리로 돌아간다. 언론의 보도에 사람들은 욕하는 것을 좋아한다. 경찰의 비리는 다른 기관에 비해서 과도하게 집중을 받는다. 또한 대민 일선에 나가 업무를 진행하기 때문에 주민들속에서 체감할 수 있다. 아직은 부정적 이미지가 많기 때문에 불만이다. 다른 조직에 비해서 나쁜 경찰 수가 많다고 볼 수 없으며, 경찰 수에 비해서 비리 사건이 터지는 것은 정상적인 비율이다. 개인적 비리를 구조적(전체적)비리인양 보도하는 것은 문제이다. 경찰관을 안 만나는 사람이 더 욕한다. 따라서 경찰은 만나는 사람들에게만 이미지를 심어줘도 어느 정도는 성공한 것이다. 나 자신은 깨끗하게 일한다고 자부하며 주변의 경찰관들 또한 마찬가지이다.
- 경찰개혁후 경찰이미지는 많이 개선되었다. 그 이유는 경찰개혁이 성공적으로 진행되고 있기 때문이다. 경찰공무원인 것에 대해 만족하며, 국민들의 이미지도 만족한다.
- 경찰개혁이후 경찰에 대한 국민이미지는 많이 개선되었다. 이는 경찰자체가 변해가고 있었는데, 때맞추어 이를 정리한 경찰개혁이 이루어지고, 여러 분야에서 성숙한 사회가 이루어졌기 때문이다. 국민들의 경찰이미지에 대해 만족하며 경찰공무원인데 대해 만족한다.
- 경찰개혁이후 경찰이미지는 많이 개선되었다. 전에는 파출소 오는 것 자체를 꺼려했으나 요즘은 도움이 필요하면 거리낌없이 언제든 찾는다. 친화적인 경찰 이미지로 많이 바뀐 것 같다. 이미지개선에 제일 도움이 되었던 것은 캐릭터(포돌이, 포순이)였던 것 같다. 초등학생부터 모든 국민이 알고 있다. 언론에서도 예전에는 잘못된 점만 보도했으나 지금은 잘된 점도 말해준다. TV의 오락프로그램에 경찰관이 참여하는 것 친화적 이미지에 많은 도움이 된다. 경찰관들의 자체노력은 시대의 흐름에 맞추어 가는 것이다. 과거의 행정, 사고방식 가지고는 되지 않는다는 것을 알기 때문에 국민이 오기 전에 국민 옆을 다가가자는 생각으로 노력을 한다. 국민들의 경찰공무원에 대한 이미지는 많이 호전되었고 만족한다. 접

하는 국민들 만족해한다. 국민들이 보는 경찰이미지는 경찰관들과 이야기해보지 않은 사람들은 예전의 이미지를 많이 갖고 있고 접해 본 사람은 그렇지 않다.

- 경찰이미지는 많이 개선되었다. 경찰에 대한 편견이 많이 없어졌다고 생각한다. 개인적 생각이지만 예전에는 일제시대 순사 이미지가 강했지만 현재는 ‘대민친절봉사’를 기치로 하여 딱딱한 이미지가 부드러움으로 바뀌었다. 이러한 변화 요인은 자체적인 교육과 내부의 자성으로 인한 것이고 시켜서보다는 사회의 변화의 추세에 발맞추기 위한 노력의 일환이라고 본다. 예전에는 수사 나가면 주민들이 정보제공하기를 많이 꺼려했다. 오히려 무서워서 얘기를 해주는 수준이 었으나 요즘은 협조가 잘 이루어진다.
- 경찰수준은 IMF 이후에 경찰을 많이 등용함으로써 젊은 경찰관들의 수준이 많이 향상되었고 경찰자신들 역시 노력을 많이 함으로 많이 향상되었다고 생각한다. 경찰개혁이후 보수는 인상이 되었고 부정부패는 많이 없어졌다. 또한, 대민 봉사활동과 홍보활동을 많이 함으로써 경찰관에 대한 인식이 많이 호전되었다. 예컨대, 매주 2번씩 독거노인과 소년소녀 가장을 방문한 후에 보고서를 제출하고 있으며 그밖에 타이어 펑크 교환, 쓰레기 청소, 어린이나 유치원생을 대상으로 홍보활동과 교육을 하고 있다. 그러나, 아직까지 색안경을 끼고 바라보는 시민들이 많으므로, 더 많이 개선되어야 한다.

(2) 경찰개혁

① 경찰개혁전후 업무/의식/제도/관행의 비교

- 경찰개혁 후에 업무는 단순해지고(one-stop), 민원인들을 위주로 업무 개선이 많이 되었다. 의식면에 있어서도 많이 바뀌어서, 부정부패도 많이 사라지고 오히려 마음이 편해졌다는 경찰관들이 많이 있다. 제도면에 있어서는 시민친화적인 것과 상담실이 많이 생기는 했으나 승진과 봉급은 별 차이 없으며, 관행면에서는 상명하복인 계급사회 체제가 그대로이지만, 바뀌어야 한다는 필요성은 느끼지 않는다.

- 경찰개혁이후 업무환경이 매우 좋아졌다.
- 경찰개혁이후 형식적 업무가 사라졌다.
- 경찰개혁으로 근무환경이 좋아지고 시민이 경찰을 보는 시각도 좋아졌다.
- 업무면에 있어서 경찰개혁이후 달라진 점은 거의 없다. 줄인다고는 하나 결과적으로는 똑같다. 파출소 업무는 거의 비슷하다. 모든 업무를 다 취급한다(순찰, 교통, 방법, 민원, 수사 등) 깊이는 몰라도 다 알고는 있어야 한다. 그러나, 의식면에 있어서는 많이 바뀌었다. 민원처리 등에서 최대한 행동과 의식을 다 만족시켜 줄 수 있도록 해야 한다. 개인적으로 서비스개선이 가장 잘 된 곳은 파출소라고 생각하며, one-stop제도가 정착되었다. 한편, 제도면에 있어서는 파출소에서는 실감나지 않는다. 봉급과 3부제 등이 있지만 말이다.
- 개혁은 말뿐, 실제 체감은 없다. 필요없는 안이 많이 내려온다. 예를 들어 전화 친절히 받기 등...

② 경찰개혁과제 실천에 대한 애로사항

- 몇 가지 시행책이 비굴하게 진행되어서 부정적이다. 예를 들어 지나치게 대민친화를 강조하다 보니 경찰의 일이 아닌 부분에까지 오버해서 (경찰서 강당을 비워서 결혼식이나 과외를 치루게 하는 등)하는 것은 문제가 있다. 이는 단기적 홍보효과로 그칠 뿐이며 이용자들 또한 마찬가지로 느낄 것이다.
- 경찰개혁을 통해 너무 한꺼번에 변화길 바란다는 것, 봉사활동 하나하나도 보고해야 한다는 것이 애로사항이다.
- 경찰개혁후 업무가 민원인 편의위주로 많이 변했는데, 그에 따라 시설도 정비되어야 하는데 그렇지 못하다. 5-6명에 한 대 꼴로 컴퓨터가 있어 1인 1컴퓨터가 업무에서 절실하다. 취급사건을 그때 그때 입력해놓지 못해 민원인들의 불평이 있다.
- 경찰개혁과제가 그 선정에서 중첩되는 부분들이 있고, 과제가 너무 많고 산만하

다. 이를 몇 개의 특정주제로 선정하여 상·중·하반기에 하나씩 실천하도록 하면 좋겠다.

- 경찰개혁은 경찰개혁이 실행되기 전부터 이루어지고 있었으며, 경찰개혁과제 실행에 대해 어려움은 별로 없으면 원래부터 해야 할 일이었다.
- 민원실은 업무량이 많아서 선호부서가 아니기 때문에 업무지원을 위한 인원보강 및 업무수행에 따른 수당보완이 이루어져야 할 필요가 있다.
- 경찰복지시설부분이 미흡하다. 예컨대, 경찰은 대부분 24시간 근무하는데 이를 위한 생활시설이 부족하다.
- 봉사경찰측면에서 몸이 많이 고되다. 위로부터 개혁이 돼야지 중간층이 힘들다. 젊은 층은 예전에는 윗선배가 시키면 다 해야하는데 의식이 많이 바뀌었다. 자기 할 일은 자기가 하고, 피해주지도, 받지도 말자라는 생각을 가지고 있다.
- 개혁에 대해서는 만족한다. 개혁은 거창하지만 몇 번씩 개혁을 거치다 보면 어느새 자기도 모르는 사이에 스스로가 문득 바뀌어 있다. 그런데, 업무량이 늘었다. 예를 들어 피해자에게 수사진행과정을 예전에는 처음과 끝만 알려주면 됐지만 현재는 수시로 과정을 보고해 주어야 한다. 예전에는 매스컴위주의 대형사건을 많이 처리하였으나 현재는 민원인 관련 갈취, 절도 등 섬세한 생활치안에 많이 치중을 한다. 예전에 다루지 않았던 도박사건이나 여종업원의 임금문제 등의 사건을 다루고 있다. ‘약자를 도와주자’ 쪽으로 인식이 바뀌고 있다. 여건, 승진, 임금에 대한 변화는 크게 느끼지 못한다.
- 너무 많은 작전과 개혁이 하달된다고 생각하며, 사범검거 실적을 각 서마다 평가하는 것이 매우 부담이 된다. 강력범 수사는 보통 1년 정도가 걸리는데 그때 그때 하달된 지시 때문에 맥이 끊겨 수사가 마무리되지 못하는 경우가 있다. 예를들어 “**사범 단속기간”이라는 지령이 내려오면 그쪽에 비중을 들 수밖에 없다. 형사는 전문적인데도, ‘전문’보다는 하달식(적은 것) 타성에 많이 젖어들었다. 중요한 사건(추적)을 잡고 싶을 때 애로사항이 있다.

③ 경찰개혁 추진에 따른 기대사항

- 일한 만큼에 대한 수당의 현실화가 필요한데, 작년의 형사 수당 공약에 대해 아직까지 아무런 소식이 없다.
- 경찰개혁 추진으로 경찰들은 자기 발전을 위해 노력해야 할 것이고, 경찰 청렴성은 더욱 강화될 것이다.
- 장기간 근무하는 부서와 기피하는 부서에 대해 그 이유를 조사하여 대책을 마련 해주었으면 좋겠다.
- 일정기간 근무에 따른 안식휴가가 2-3개월 단위로 있었으면 한다. 예컨대 10년 근무에 2-3개월 휴가를 주었으면 좋겠다.
- 한번에 너무 많이 변화시킬 바라는 것은 무리이다. 위에서는 명령만 내릴 뿐 아래 직원들이 이를 수행하는 것인데, 서비스환경에 따른 예산지원이 없다. 요즘 경찰서 주위에 휴게소나 생수(정수기)등을 시민들에게 제공하고 있는데 이에 따른 예산이 전혀 없다. 홍보같은 경우도 마찬가지이다.
- 경찰인원을 우선은 늘려야 한다. 도둑(2점), 강도(3점), 살인범(7점) 등으로 한달에 평가가 들어가는데 5명인 한 반에 20점 이상은 해야 한다. 1명을 잡기까지는 1-2주가 걸린다. 따라서 단타 위주 수사(실적)가 될 수밖에 없는 것이다. 방법 역시 인원을 늘려야 한다. 수사비(활동비 월 24만원)가 부족하므로 실정에 맞게 측정했으면 좋겠다. 그리고 업무별로 개인차가 있는데 이 점 또한 감안되었으면 한다(활동비: 버스비용 +식대5,000). 또한, 명령식 과정을 지양했으면 좋겠다.
- “기획감찰(기획실명제)”이 필요하며, 간부/비간부라는 구분 자체가 조직을 완화시키므로, 수평분업/수직분업의 개념이 적립되어야 한다. 경찰은 군인집단과는 다르다. 유니폼 때문에 군인집단으로 오인된 듯 하다. “계급 또한 분업의 일환이다” 따라서 고위층에 대한 교육이 반드시 필요하다. 실제로 아래직원에 대한 비인간적인 대우가 분명히 존재한다.
- 개혁은 자신의 치적을 높이기 위함이다. 문제점은 무조건 숨기려고 했다. ‘고품

격 조직문화 창달'은 형식이 아닌 실현을 위한 지원과 더불어 이루어 져야 한다. 불만을 윗사람들에게 말하기 어려운 조직문화이므로, 윗사람이 변해야 한다

- 경찰개혁 추진에 따른 기대사항은 보수인상이다.

(3) 대민업무

① 대민업무 수행 환경 및 서비스

- 사무실 환경(cubicle 설치 등)은 개선됐다.
- 개선중이나 공권력을 시민들이 많이 무시한다. 진정이나 인터넷상의 고발이 뜨면 당사자는 조사받는다. 강력계 업무상 관할구역보다는 외부가 많다(첩보). 민원인들로부터 제공받은 자료는 모두 조사하고 그 결과를 통보해 준다. 형사계와 조사계를 놓고 비교해 보았을 때 조사계가 많이 발전했다. 조사전담전문요원(1명 조사계, 경찰대 출신)이 선발되어 많이 바뀌었다.
- 수사 종결권이 없다. 수사단계가 많고 제대로 권한이 주어지지 않아서 수사가 지연된다. 뿐만 아니라 수사비도 부족하므로 수사비가 더 늘어나야 한다.
- 1인 1 컴퓨터 지급이 시급하며, 서울청 중앙서버가 약해 다운이 잘되므로 이에 대한 보완이 필요하다.
- 예산부족으로 컴퓨터가 부족하다. 예산지원이 필요하다.
- 외근업무를 수행하는데 차량보조가 필요하다. 개인승용차를 사용하는데 유류비도 지급되지 않아 개인이 사적으로 부담해야 한다. 또한 기동차량은 비노출차량이어야 하는데 부족하다. 이러한 차량의 적정 배분이 필요하다.
- 대민업무 시설은 만족스러우며 대민업무는 처음에는 어렵지만 경력이 늘면 그 부담이 줄어들기 때문에 자신의 업무수행능력에 달려 있어 문제점은 없다.
- 민원실에서 다양한 신고를 접수받고 안내를 해주는데 타 부서와 관련해서는 그

업무의 전문성 때문에 구체적인 언급을 피하고 관련부서로 안내하는 경우가 있다. 이 때 민원인들은 만족스런 대답을 듣지 못하기 때문에 짜증을 내기도 한다. 업무수행에 대한 민원인들의 민원제기는 경찰에게는 심리적 부담감이 크기 때문에 소신있는 일처리가 어렵다.

- 민원인을 위해 경찰경력자를 전문상담가로 이용하는 제도를 장려하는 것이 바람직하다고 본다.
- 순찰을 하면서 민원인들을 만나고 상담을 하는 경우도 있다. 주로 상담업무는 경찰관련업무와 스티커 발부, 분실물 등이 있으며, 파출소에서 경찰서의 모든일을 전반적으로 다루고 있다. PC는 기본적으로 있으며 수사시 1:1 PC가 갖추어져 있다. 여경들의 경우에 서열 지휘관 실정에 따라 야근을 할 경우도 있고 하지 않는 경우도 있다. 파출소 내에 여경직원이 많아진다면 쉴 수 있는 방과 화장실이 있었으면 좋겠다.

② 민원인들의 태도

- 민원인들 중 외골수인 분들이 설명을 잘 안듣고 자기 주장만 하면서 여러번 경찰서에 오는 경우가 있다. 민원인들은 전화를 한 후에 안내를 받아서 오는 것이 업무처리에 신속할 수 있다.
- 민원인들이 감정을 폭발시키는 경우가 종종 있어 어려움이 있다.
- 친절강조로 공권력이 약해진 점도 있어, 이를 악용하는 민원인들이 있어 어렵다.
- 안좋은 감정 가지고 계신 분들도 있지만 설득시킨다. 경찰관들은 항상 헌신과 친절을 해야하기 때문이다. 연륜이 도움이 되는 것 같다. 젊은 층들은 참을성이 부족하다.
- 교통 CCTV관련 민원이 많은데 담당경찰관은 죄가 없다. 시민의식이 바뀌어야 한다. 오로지 정확성에 의해 발급되는 것이다.
- 국민들의 준법정신이 기본적으로 부족하며 관의존적 성향이 강하다. 경찰은 권

력기관이지만 힘은 없다. 단지 경찰은 적발권이 있을 뿐 가계문을 단게 하는 기관은 구청이나 소방서이다.

③ 업무대상이 여성인 경우

- 업무대상이 여성이라고 해서 특별히 어려운 점은 없다. 개인적으로 여성민원인은 여경이 전담하면 여성민원인에게 편안하기 때문에 좋을 것이라고 생각한다.
- 여성민원인들의 경우에 감정을 폭발시키는 경우가 많아 어려움이 있다.
- 여성민원인들중 성과 관련된 범죄에 대한 고소고발사건은 여경들이 담당하고 있다. 이는 여성들이 조사과정에서 예를 들어 수치심같은 것을 느끼지 않도록 편안하게 사건에 대해 진술할 수 있게 하기 위해서이다.
- 여성민원인들은 대개 여경이 담당하며, 여성민원인이라고 특별히 어려운 점은 없다.
- 업무대상이 여성이어서 애로점은 파출소에서는 없다. 가족문제는 판사가 판결하는 것이지 실질적인 개입이 힘들다. 가정폭력문제도 우리나라의 사상이 가정문제라는 경향이 짙어서 본인들이 원하지 않는 경우도 있다.
- 업무대상이 여성일 경우 대부분의 여성들이 위기관리능력이 떨어져 감정을 앞세우므로 더 대하기가 까다롭다.

(4) 경찰교육

① 만족도

- 전문화 교육을 주로 받았는데, 이는 업무에 많은 도움을 준다.
- 거의 휴가 개념이다.
- 초급간부교육 때는 계속 공부만 했는데, 직무교육은 머리를 식히면서 공부했다.

대만족이었다. 2주동안 단체활동 등 시험은 있으나 중압감없이 이수차원이어서 부담이 없다. 직무교육을 3주했을때는 프로그램이 알찼다. 토론/과제발표/work-shop 등을 했다. 직무교육은 각 부서마다 맞추어 세분화되어서 하는 교육도 있다. 각 part별로 받지않은 교육부분 쪽으로 선택하여 들을 수가 있다. 2001년에 컴퓨터 실무교육을 1주일동안 했었는데 너무 좋았다.

- 실시되고 있는 교육에는 만족한다. 수사, 직무 학교에서 이에 관한 전문화교육을 받는다. 2-3년 전에 개설되었다. 그러나 질적인 교육을 위해서는 2주라는 기간이 짧다. 이 기간동안 10 과목 이상을 이수하게 된다. 실제로 변사사건에 대한 교육만 하더라도 1달이 필요하다.
- 직무교육(직장훈련 겸)은 매월 두 번씩 담당업무 소관별로 이루어진다. 요새는 비디오로 많이 이루어지며 가끔 외부강사 초빙할 때도 있다. 현재 교육회수는 적당하며 과마다 회의시 자체적으로 자주 얘기가 나온다.
- 교육은 2주에 한번씩 경찰서 강당에서 열리는 조회에서 이루어지며, 가끔 외부 교수님 강의가 이루어지며, 친절보다는 “인권존중”교육을 하며, 교육이 많이 없다. 수사실무교육(법개정)과정 속에 위의 교육이 포함되어 있다.
- 1년에 2~3회, 기본적으로 1년에 1회의 기본교육이 있다. 현재 일주일동안 교육을 받는데 2주정도가 적당하다고 생각한다.

② 시민친화적 경찰을 위해 도입해야 할 교육내용

- 외래강사는 좋으나 전직 경찰들의 교육은 별로이다. 반드시 교수평가제를 도입해 반영시켜야 하며, 남녀평등교육은 정기적, 지속적으로 하되 문제의 예방과 사건 발생 당시 처리 기관의 설치가 반드시 동시에 이루어져야 한다.
- 여경들이 여러 업무를 담당할 수 있도록 그에 필요한 교육을 해야 한다.
- 신입기본교육이 단기교육으로 6개월인데 1년 교육으로 바꾸고 보수지급이 필요하다.

- 실무과정 직무교육이 필요하고 사람을 다룰 수 있는 교육이 필요하다. 현재 청소년 성범죄의 비율이 높아짐에 따라 성교육 상담하는 교육이 필요하다. 또한, 남자가 성인지력 향상 교육을 받을 필요성이 있다고 생각한다.
- 대학 및 민간기관에서 경찰을 교육하는 민간위탁교육, 출장교육이 필요하다.(예 : 업무처리에서 사후관리를 잘할 수 있는 교육프로그램)
- 형사계와 같은 전문부서는 그에 대한 교육을 마친 사람이 근무하도록 하고, 교육을 가면 업무공백이 생기므로, 보충교육은 단기간에 끝낼 수 있도록 해야 한다.
- 경찰 프로그램중에 여가선용에 대한 프로그램이 있었으면 한다.
- 교육기회가 하급직까지 골고루 주어졌으면 좋겠다.
- 업무공백 때문에 교육받기 어렵지만 실무교육 보강은 꼭 필요하다.
- 내부적 교육보다는 대학 등 민간위탁교육을 자주 많이 받을 수 있으면 좋겠다.
- 장기적으로 인성교육이 필요하다고 생각한다. 형사법 등은 독학도 가능하지만 현재 윤리가 땅에 떨어져 있다. 그러므로 무엇보다 인성이 중요하다고 생각한다. 또한, 친절교육 많이 하고 있지만 직원들이 많이 따라가질 못한다. 이론은 다 알고 있지만 응용력이 더 필요한 것 같다.
- 교육내용에 자신에 대한 교양(취미), 복지에 관련된 교육, 동우회 모임이 많이 있긴 하나 (1개서에 6-7개 존재) 운영은 1-2개 뿐이다. 시간이 없으므로 실효성이 없다.
- 인성교육이 우선되어야 하고 착하고 성실, 발전가능성 있는 프로그램을 통한 교육이 제고되어야 한다. 또한 서 단위보다는 청단위나 용역을 통한 교육 프로그램 제고되어야 한다.
- 적법절차를 지키는 교육이 이루어져야 한다. 즉 검문(적발)은 불법적인 것이 많다. <불심검문>의 경우 적법절차에 대해 알아야 하므로 이에 대한 교육이 정기

적으로 이루어져야 한다. 또한, 국민이 집행의 대상이다. 즉 치안서비스의 수요자 개념으로 봐야 한다. 따라서 경찰관의 민원인을 보는 시각을 바꿀 수 있는 교육이 필요하다. 자체 내에서 노력해서 이런 이미지 개혁이 더 빠를 것이다.

③ 친절정책 및 제시에 대한 의견

- 친절정책에서 친절행위마다에 대한 평가는 다시 생각할 필요가 있다.
- 현장에서는 실천하기 어려운 사항들이 있고, 경찰보다는 민간에게 맡기면 더 잘 할 수 있는 정책들이 있다.
- 형식적인 정책들도 많고, 외향적인 것에 너무 치중하는 경향도 있으며, 이러한 일들에 인력동원은 업무에 지장을 주므로 문제가 있다.
- 경찰의 친절정책은 어렵지만 경찰이 해야 할 당연한 의무라고 생각한다.
- 친절정책은 해야 할 일이지만, 그 평가 수준을 약하게 해줬으면 좋겠다.
- 친절정책을 세부적으로 점수를 매겨 평가하는 것은 무리라고 생각하며, 평가보다는 현장에 나와 업무수행하는 것을 보면서 점검하는 것이 바람직하다고 생각한다. 예컨대, 사투리 등은 전화상으로는 불친절하게 들려 점수가 나쁘다.
- 상부지시는 예전과 대동소이해서 할 말이 별로 없다.
- 경찰의 민원인에 대한 타이어수리에 관해서는 경찰의 업무는 아니라고 생각한다. 물론 서비스 측면을 강조하다 보니 벌어진 일이다. 경찰의 주 업무는 “법 유지”이다. 이러한 일면이 오히려 공권력을 저하시키는 요인이 될 수도 있다. 도와주는 것은 좋지만 그것이 담당업무로써 제도화되면 안된다. 결론적으로 주 업무에 전념할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 친절교육은 잘 하고 있다.
- 친절이란 개념 자체가 정확하지가 않다.

(5) 여 경

① 여성경찰의 역할에 대한 사항

- 여성청소년계에 여경을 확대 배치하여 여성관련 업무를 전담케 하면 좋을 것이다(여성범죄를 이분화하지말고 수사까지 담당하도록).
- 여경도 모든 경찰업무를 당연히 해야 한다.
- 업무상으로 각자 맡은 일을 하는 것이므로 별다른 역할은 없다.
- 여경에 관해서는 긍정적으로 생각한다. 수사, 형사, 범인검거 남자만 하란 법은 없다. 범인을 유인할 때도 도움이 된다. 잠복근무시 남자들끼리 있으면 상대방이 눈치를 금방 차린다.
- 여경 역시 모두 할 수 있다.(공작 수사, 잠복 등). 수사과정상 요긴한 역할이 가능할 수도 있다. 당연히 남자랑 똑같이 해야 한다. 업무는 여성 개인의 특성을 살려서 주어져야 하며 순환보직은 희망(전문)보직으로 주로 바뀌어야 한다.
- 여경(예 : police line, 여자기동대)은 맡고 있는 업무를 팽개친 채 동원되며 또한 이에 대한 보상 또한 없다. 시대의 흐름을 치적에 이용한 것이다. 기동대 등은 업무전담을 시켜야 한다. 수시로 동원되어 실제로 업무의 공백이 생겨 상관으로부터 여경에 대한 부정적 이미지를 결국엔 심어주게 된다. 여경수사기동대는 독자적 수사능력을 향상시키며 분리된 업무를 전담하므로 좋다. 보직은 2개이나 보상은 없다. 보직 또한 특차를 통한 채용조건에 따른 배분과 업무를 두루 해보고 맞는 분야를 찾아 나중에 특화시키는 식의 순환-정착의 제도가 병행되어야 한다.
- 여경도 똑같은 경찰이다. 민원쪽에만 몰려있는 것은 잘못이다. 사실 민원은 귀찮은 업무가 많은 곳이다. 모든 수사는 남녀가 공동으로 수사해야 한다.
- 기본업무에다 police line도 담당하는데, 폴리스 라인은 전체적인 입장에서 봤을 때는 좋으나 여경 자신들한테는 힘들고, 여경 수는 적는데 너무 많은 일을 시킨다.

- 전문적인 분야에도 T.O가 생겨야 하는데 전문적인 자리에 과연 빈자리가 생길지 의심스럽다. 골고루 모든 분야에 (정보, 수사, 민원, 보안...) 편입이 되어야 하는데 그것이 되질 않는다. 항상 같은 위치에 있거나 인원이 많아지면 파출소로 보내진다.

② 여성경찰의 증대로 인한 애로사항

- 여경이 있어서 특별한 애로사항은 없다.
- 여경들의 업무량이 지금보다 많아질 것 같다.

③ 여성경찰의 증대로 인한 기대사항

- 여성들의 일자리가 늘게 된다.
- 시민들이 다가오기가 더 편하다.
- 여경 인력 4% 뽑아봤자 수사 파트에서 여성 범죄 파트에 편입이 되는 것이 아니다. 위에서만 개혁을 하는 것 같다. 하단에서는 별 변화없다.
- 여경 수는 늘려야 한다. 이에 대한 애로사항은 없다. 이로 인해 여성의 목소리에 힘이 들어갈 것이며 여경의 업무진행이 수월해 질 수 있다.
- 여경의 인원이 더 많아져야 한다. 여경이 함께 한 후에 분위기가 재미있고 부드러워지고 화기에애해졌다
- 여경이 증가하면 경찰이미지가 좋아진다. 경찰 민원인 모두 온화해질 것이다.
- 4% 증원 적극 찬성이다.
- 여경이 있으면 업무 분위기가 좋아지며, 여성범죄에 특히 필요하다.
- 여경의 증가는 좋은 방향이며, 여경 수가 많아지면 그만큼 힘이 생기고, 모든 부서에 들어갈 수 있어 업무경험이 많아지며, 이는 승진과도 연계될 수 있다.

- 여성실은 여성의 지위와 능력을 향상 및 여성 관련 범죄과 청소년 범죄 담당하고 있는데 기능을 옮겨 전담기관을 만들어야 한다.

④ 여성경찰의 남성경찰 영역으로 진입하는데 대한 애로사항

- 여경을 위한 별도 시설이 필요할 것이다.
- 여경들이 남성경찰 영역(수사, 조사 등)에 지원을 잘 안하는 경향이 있는데, 이는 기혼자는 가정생활 때문에 출·퇴근이 정시에 되는 부서를 선호하게 되기 때문이다.
- 여경들이 기피하는 업무가 없도록 여경들에 대한 경찰 의식 강화 교육이 필요하다.
- 여경도 시간외근무, 방범 근무 모두 똑같이 한다. 그러나 맞벌이인 경우 자녀보육문제가 절실하다. 여전히 자녀양육은 여성 몫이기 때문에 이를 배려해서 시간 배정을 해줬으면 좋겠다.
- 여경이 파출소, 방범, 형사 쪽은 진입하기 어려운 이유가 외근이 많기 때문이다. 이 역시 아직 여성이 가정생활의 주 담당자이기 때문에 기피하게 된다. 여성에 대한 사회의식이 변하고, 자녀보육의 사회화가 충분해지면 해결될 것이다.
- 남성경찰 영역은 업무량이 많아서 여경이 진입하는데 어려워 보인다.
- 밤을 새거나 수배자를 혼자 제압하기 힘들다. 또한 보호 차원에서 남성 경찰들의 영역으로 가지 않는 경우도 있다. 아직까지 여경들을 무시하는 시민들이 간혹 있다. 무엇보다 가장 큰 애로사항은 보육문제이다.

(6) 시민친화적 경찰상 정립

① 본인이 생각하는 시민친화적 경찰

- 좋은 업무 여건속에서 충실하게 업무수행하면 자동적으로 시민친화적 경찰이 된다.

- 경찰은 청렴성이 가장 중요하다.
- 치안서비스의 향상이 시민에게 가장 잘 다가간다.
- 자신의 특성을 알고 그 자질을 살릴 수 있는 업무에서 충실하게 일하면 시민친화적 경찰이 될 수 있다.
- 친절한 경찰이 공정한 경찰도 될 수 있다. 친절해야지만 민원인들이 마음놓고 여러 가지를 말할 수 있고 그에 따라 내용을 정확히 알수 있어 공정해질 수 있기 때문이다.
- 친절/ 공정/ 청렴/ 신속은 다 가지고 있어야 한다. 적극적인 자세도 필요하다. 시민이 만족하게 대처하는 방법밖에는 없다.
- 시민이 바라는 경찰의 친절도는 오버한 것이다. 법을 성실히, 공정하게 집행하는 것이 중요하다. 국민의식과 경찰수뇌부의 개혁이 필요하다.
- 친절, 청렴, 공정, 신속함을 다 갖춘 경찰이 시민친화적 경찰이라고 생각한다.

② 시민친화적 경찰상을 정립하기 위한 방안

- 경찰의 여건개선이 가장 필요하다. 예컨대, 부서당 수당 격차도 많으므로 일정부분 평준화가 필요하다. 경찰은 업무상 야근이 많은데 그럼에도 수당이 없는 부서들이 있다.
- 이것은 경찰 자신들만 변해서만이 되는 것이 아니라 시민들의 의식이 함께 변해야 시민친화적 경찰상이 정립이 된다고 생각한다. 포돌이와 포순이의 아이디어는 참 좋았다고 생각한다. 시민친화적 경찰로써 다가가게 한 계기가 된 것 같다. 시민과 경찰업무를 함께 하는 위원회를 결성을 한다면 경찰이 제시한 결론에 더 수긍도가 높아 질 것 같다. 또한, 직원들이 1년마다 lotation되는 것은 효과가 없다. 업무과약만 6개월정도가 걸리기 때문에 한 업무에 최소 2년은 있어야 된다고 생각한다.

- 시민친화적 경찰상을 정립하기 위해서는 경찰 스스로 친절이 몸에 배어야 한다.
- 대민친화적인 것에 대한 예산이 없다. 계획수립해서 하라는 것 자체가 모순이다. 사회간접자본개념으로 예산이나 인센티브를 주었으면 좋겠다. 예를 들어 교통사고나 범죄가 줄었다면 경찰이 노력해서 줄었다고 생각하지 않고 국민 스스로가 운이 좋아서 발생하지 않았다고 생각한다. 이런 것에 대한 인센티브를 주었으면 좋겠다. 주임무가 생명보호이지만 성과가 보이면 인센티브 주는 것도 좋을 것 같다. 선의의 목적을 가지고 해야 한다. 잘하는 파출소/ 경찰서에도 별로 인센티브는 없다. 대통령표창상 정도이다. 평가제도는 종목별로 여러 가지가 있겠지만 10명이 있다면 10명 모두가 노력하는 것은 아니다.
- 제도적으로 사기진작을 해주어야 한다. 모든 공무원 봉급이 올랐는데 경찰만 오른 듯 보도한다. 언론에서 말하는 4인 생계유지비에는 근처도 가지 못한다. 휴식, 휴가가 자율화되었으면 좋겠다. 휴가 1년에 23일인데 다 쓰지도 못한다. 특별한 경우에만 쓰기 때문이다. 또한, 진급문제에서 자동진급제도를 실시했으면 좋겠다. 행정직은 6급까지는 기간만 되면 자동 올라가고 그 위는 심사인데 경찰은 경사까지이다. 즉, 경감까지는 자동진급제도를 마련하고 경감이 파출소장을 했으면 좋겠다.
- 직부를 자주 옮기는데(내부의 발령만 이루어져야 하며 이를 통한 형사의 전문화가 확립 되어야 한다) 지역, 업체, 환경을 완전히 파악하여 보안관식 제도가 확립되어야 한다. 즉 한곳에 오랫동안 근무할 수 있어야 한다.
- 임용한후 얼마동안 순환보직을 하는 것이 좋을 것 같다. 전반적인 경찰 업무를 파악한 후에 자신에게 맞는 부서에서 일하는 것이 필요하다.
- 파출소는 1년에 1번씩 직부가 개편된다. 그러나 예전의 뇌물 관행이 바뀌었으므로 자주 바뀌는 제도 또한 개선되어야 한다. 오랜 근무를 통해 지역의 특성을 잘 파악하게 되어 업무집행에 대한 이점이 있다.
- 언론에서 좋은 점도 보도해 주었으면 좋겠다. 직업의 안정성은 만족하나 사회적 이미지는 불만족-자체적 발전(자질), 문제있는 직원은 과감하게 퇴출시키고 징

계를 강화시킬 필요가 있다.

- 친절 파출소/경찰서를 평가해서 친절상을 준다면 효과가 클 것이다. 포상을 준다면 사기가 높아져서 능동적 움직임이 활발해질 수 있기 때문이다.

③ 시민의 경찰업무 참여를 이끌어내기 위한 방안

- 시민들은 섭외해도 참여를 기피한다.
- 언론의 경찰에 대한 부정적 태도 때문에 경찰에서 하고자 하는 정책들의 시행이 늦춰지는 경우들이 있다. 따라서 정책 시행전에 심도있게 그 정책에 대해 연구·조사해야 한다.
- 단속업무는 기간에 따라 강도가 변해 시민들이 자신의 위반행위에 대해 잘못을 느끼지 못하게 하는 면이 있으므로, 언제나 일률적으로 단속이 지속되어야 한다.
- 시민들의 신고정신이 부족하기 때문에 신고에 참여할 수 있는 방안들(예컨대, 포상금 등)을 많이 고안해야 한다.
- 우선은 일반시민보다는 NGO 단체들이 경찰업무에 관심을 갖도록 하는 것이 필요하다고 보며, NGO 단체들의 현장체험프로그램을 실시해 보는 것이 좋을 것이다.
- 시민참여를 의도적으로 계획을 세워 유도하지 말고 경찰자체에 시민들이 다가올 수 있도록 단기적이 아니라 중장기적으로 보아 오는 민원인들에게 친절하게 잘 대해주어 경찰에 대한 긍정적 인식변화가 서서히 퍼져나가도록 하는 것이 바람직하다고 생각한다.
- 시민참여는 현재로서는 시민에게 폐를 끼치는 상황이므로, 시민참여를 의도적으로 유도할 필요는 없다고 생각한다.
- 시민단체와 연계에서 하는 것은 경찰서 단위이다. 업무라기 보다는 파출소에서 아이들 공부방이나 책방으로 개방하는 경우도 있으며, 교통교실, 범죄예방교실(유치원, 초등학생 대상) 등도 열고 있다. 경찰서를 견학시키거나 유치원생들은 파출소를 견학하기도 한다. 성인들을 대상으로 과별로 시스템을 개발해서 저녁

시간에 2시간씩 3주동안 교육을 실시하는 시민학교도 하고 있다. 경찰특공대, 서울경찰청 지하의 박물관으로 견학을 가지도 한다. 자원해서 봉사하며, 주위의 소외된 층을 위해서 열심히 노력한다. 위원회는 행사나 캠페인 등에 인력을 동원하는 면에서는 좋으나 자체적으로 하는게 더 편한 점도 있어, 위원회 부활에 대해서 체감을 느끼지 못한다.

- 시민의 경찰업무 참여를 위해서는 어려운 여건 속에서도 열심히 하고 있는 것을 알리는 발전적 얘기가 많이 있어야 한다. 시민단체 참여는 좋지만 자체적인 단속행위는 경찰의 영역 침해에 속한다. 단지 협력 차원은 좋다. '자율방범 순찰대' 등의 동네 모임을 자체 구성해서 함께 순찰을 도는 것은 바람직하다. 이는 검거보다는 방법의 효과가 뛰어나다.
- 시민 자원 봉사자들에게 수당은 주었으면 좋겠다. 구청 등은 시민 자원봉사자들에게 만원씩을 주고 있으나 경찰은 그렇지 못하기 때문에 참여를 유도하기 힘들다. 현재 어머니회, 일일 파출소장 체험, 시민 상대로 범죄예방 교실 등을 개최한다. 또, 유치원에 가서 경찰홍보를 하는데, 효과가 제일 크다고 생각한다.

라. 소 결

현재 서울시 경찰서, 파출소에 근무하고 있는 경찰 총 10명을 형사/조사/교통/방법/민원으로 동일하게 나누어 직접 방문·면접으로 이루어진 이 조사는 경찰이미지, 경찰개혁, 대민업무, 경찰교육, 여경, 시민친화적 경찰상 정립방안 등을 중심으로 경찰 스스로가 경찰조직에 대해 어떤 문제점을 느끼고 있는지, 그리고 그 방안으로 생각하고 있는 것이 무엇인지 여부를 알아보기 위해 실시되었다.

(1) 경찰이미지

면접대상이었던 경찰들 대부분이 경찰개혁이후 경찰에 대한 이미지가 좋아졌다고 응답하고 시민들과 과거보다 친화적이 되었다고 평가하고 있다. 그 이유로 경찰개혁이 성

공적이어서일 뿐 아니라, 경찰 스스로의 자성과 교육으로 이루어진 것으로 파악하고 있다. 국민들이 가진 경찰에 대한 부정적 이미지와 언론의 부정적 보도태도 등 때문에 경찰이미지가 별로 변하지 않았다고 보는 입장도 소수 있었다. 그러나, 앞의 민원인 조사에서도 볼 수 있듯이 경찰을 만난 국민들의 경찰에 대한 이미지는 매우 좋아지고 있으며, 경찰들도 이러한 변화를 느끼고 있다는 것을 알 수 있으며, 이에 따라 경찰스스로 더 나은 개선을 요청하고 있다.

(2) 경찰개혁

경찰개혁이후 민원인들을 위한 행정서비스 부분은 많이 좋아졌다고 생각하고 있으며, 대부분이 당연히 해야 할 일들이었다고 여기고, 실행하기에 세부적으로 여러 가지 애로사항이 있지만 열심히 수행하고 있는 것을 알 수 있다. 그러나, 경찰자신의 업무 수행을 위한 컴퓨터, 차량 등의 부분, 임금·수당 등의 보수부분, 승진·전보 등의 인사부분, 휴게실 설치·휴가 등의 직원복지후생 등, 다양한 복무부분은 거의 개선되지 못해 불만스러운 부분으로 남아 있음을 알 수 있다. 민원인들 뿐 아니라 경찰자신들을 위한 부분들이 만족스럽게 개혁되어야 실제로 시민친화적인 경찰서비스를 제공할 수 있음을 경찰들은 지적하고 있다.

(3) 대민업무

경찰개혁이 주로 대민업무 개혁으로 이루어졌다고 할 만큼 대표적인 대민업무부인 시민봉사실(민원실)의 사무실 환경은 방문을 통해서도 볼 수 있듯이 매우 좋아졌다. 그러나, 다른 업무 부분은 대민업무를 수행하기에 컴퓨터 등에서 부족한 점들이 지적되었다.

대민업무 수행시 민원인들의 어떤 점에서 애로사항을 느끼는가에 대해서는 대부분 경찰의 설명을 잘 듣지 않고 자기말만 하는 사람들을 다루기 어려운 점, 공정한 업무집행에 대해서도 불만을 토로하는 점, 타 부서의 업무사항이라 함부로 말할 수 없음에도 이를 불친절로 여기는 민원인들의 태도에서 애로사항을 느끼고 있음을 알 수 있다. 특히 여성민원인과 관련해서는 여성민원인이라고 특별히 힘들거나 어렵지 않으며, 여성들이

남자경찰에게 말하기 힘든 성(性)관련한 사항들은 여경들에게 주로 맡기고 있다고 응답하고 있다. 일반적으로 대민업무와 관련해서는 다른 대민업무직업과 별 차이가 없음을 알 수 있으며, 여성은 여경이 담당함으로써 여성들을 보다 친절하고 편안하게 대우하려고 하는 노력을 보이고 있다.

(4) 경찰교육

교육경험에 대해서는 면접대상마다 다양한데 경력이 오래되었어도 교육경험이 별로 없는 경찰도 있고, 매년 받는 경찰들도 있었다. 이는 업무나 직급에 따라서 그러한 것인지, 성별에 따라서 그런 것인지 잘 파악되지는 않는다. 교육내용의 만족도에 대해서는 업무의 전문성을 높일 수 있는 실무교육은 대체로 만족하는 편이지만, 그외의 부분에 대해서는 불만이었다. 내부교육보다는 외부의 전문가 교육을 선호하고 있으며, 충분한 교육기간을 요구하고 있다.

시민친화적 경찰을 위해 도입해야 할 교육내용으로서는 남녀평등교육, 성인지력 향상 교육 등의 구체적인 교육내용을 언급하기도 하지만, 이 보다는 업무를 충실히 수행할 수 있는 직무전문화교육과 인성교육을 주로 요구하고 있다.

(5) 여 경

여성경찰의 역할에 대해서는 대부분 경찰업무에 남녀경찰관 모두 성별의 차이는 없으며, 모든 업무를 할 수 있다고 응답하고 있다. 따라서, 여경의 증대에 대해서도 호의적이었다.

그러나, 여경의 역할이 현재 여경기동대 등 이중업무를 담당하고 있는 경우가 많으며 수시로 행사에 동원되어 실제로 업무의 공백이 생겨 상관에게 부정적 이미지를 주기도 하고 이는 승진과도 연결되며, 모든 업무를 할 수 있다고 하지만 모든 분야에 편입되기 어렵다는 점을 호소하고 있다. 여경의 증대로 인해 목소리가 커지지만 이러한 문제들을 해결할 수 있으리라고 기대하고 있다.

또한, 기혼여경인 경우에는 가정에서의 성별역할분담으로 인한 여성이 담당해야 하는

자녀보육문제를 큰 애로사항으로 들고 있어, 보육문제가 직장을 가진 여성들에게 해결하기 어려운 문제임을 실감하게 하고 있다.

(6) 시민친화적 경찰상 정립방안

경찰들은 친절, 공정, 청렴, 신속한 경찰이 시민친화적 경찰이며, 맡은 업무를 충실히 수행하는 경찰이 시민친화적 경찰이라고 생각하고 있다. 이러한 시민친화적 경찰상 정립을 위해서는 무엇보다도 시민들의 경찰에 대한 의식 변화뿐 아니라 경찰 스스로의 의식 변화, 경찰의 보수·승진·복리후생 등의 여건 변화, 업무수행 예산의 증가 등이 필요하다는 점을 들고 있다. 이 밖에도 성과에 따른 인센티브제도, 언론의 긍정적 보도 등도 요구하고 있다. 이러한 요구들을 전략과제로 하여 구체적인 중장기 방안들을 수립할 필요가 있다고 생각한다.

또한, 경찰업무에 대해 시민들의 참여를 이끌어내는 것에 대해서는 경찰들은 호의적이고 긍정적이라고 생각하지만, 실행이 어려운 것으로 나타났다. 그 이유로 아직은 시민들이 부정적 경찰이미지 때문에 관계하는 것을 꺼리기 때문이기도 하고, 일반 시민들도 자신의 업무로 바쁘기 때문에 경찰에 협조할 수 없기 때문으로 응답하고 있다. 이에 따라, 경찰에서는 미래를 지향하여 유치원, 초·중·고등학교 등의 어린이·학생들의 참여를 적극유도하고 있으며, 성인들에 대해서는 시민을 위해 활동하는 시민단체의 참여를 적극적으로 유도하고 있다. 현재 시행되고 있는 이러한 방안들이 형식적인 참여에 그치지 않아야 할 것이다.

V. 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고방안

앞에서 우리나라 경찰서비스에 대한 의견조사와 외국사례를 살펴보았다. 그 결과 우리나라 경찰민원인들의 경찰에 대한 친절도의 만족도는 과거에 비해 점차 긍정적으로 변화되고 있는 것을 알 수 있었다. 이는 바로 경찰개혁의 성과에서 비롯된 것으로 보인다. 그러나 우리나라 경찰민원인들의 경찰서비스에 대한 만족도 60%수준은 영국 런던주민의 경찰서 민원실대응만족도 80%에 비하여 낮게 나타났다. 그리고 경찰을 대상으로 한 심층면접 조사결과 아직 경찰들은 지속적인 개혁 뿐 아니라, 승진, 임금, 근무여건의 개선 등을 원하고 있었다. 외국 사례국인 영국, 미국, 캐나다, 호주, 뉴질랜드 등의 경찰은 다양한 시민친화적 프로그램의 개발과 여경의 증대 및 고위직에의 참여 확대를 통하여 경찰의 시민친화적·여성친화적 정책을 전개하고 있는 것으로 나타났다. 본 장에서는 이러한 내용을 바탕으로 경찰의 시민친화적·여성친화적 서비스 제고 방안을 제시하고자 한다.

1. 기본과제

가. 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고를 위한 중장기계획 수립

경찰청은 2001년 6월 경찰개혁의 성공적인 추진을 위하여 「21C 한국경찰의 비전」을 만들었다. 여기에는 경찰개혁의 분야를 봉사·보호분야, 질서·안전분야, 범죄수사분야, 교통분야, 조직분야, 인사·교육분야로 나누었고 2003년, 2005년, 2010년의 중장기단계별 계획을 수립하였다. 그런데 문제는 특히 경찰의 봉사·보호분야의 계획이 구체적이지 못하고, 여성친화적인 경찰서비스 계획은 아예 없는 실정이다. 실제, 2003년에 포함되어 있는 봉사·보호분야의 계획은 자율방법대 활성화를 위한 주민치안 자원봉사대의 결성과 시민경찰학교 증설이 전부이다. 2005년의 경우 주민과 지역사회의 문제 공동 해결과 주민자율방법의 활성화가 전부이다. 2010년의 계획을 보면 주민상담·지도를 통한 주민

의 어려움을 해결하는 것이 고작이다.

경찰청은 지속적인 경찰개혁의 추진과 함께 ① 경찰의 시민친화적·여성친화적 서비스에 대한 평가시스템의 도입, ② 다양한 시민친화적 경찰서비스 프로그램 개발과 경찰업무에 시민을 참여토록 하는 참여제고 방안 마련, ③ 경찰에 대한 전문교육·친절교육 기회의 확대, ④ 경찰서내 여성청소년계 확대 및 가정폭력·성폭력업무에 대한 조사권 부여, ⑤ 여경인력 확대 및 여경간부 육성 계획 등을 추가로 수립한 중장기계획을 포함하는 것이 필요하다.

나. 경찰서민생치안활동평가시스템에 시민·여성친화적 항목포함 및 실효성 제고를 위한 인센티브 제공

현재 우리나라의 경찰행정업무는 중앙의 경찰청과 지역의 14개 지방경찰청, 230개의 경찰서, 2,914개의 파출소에서 추진되고 있다. 현재 경찰청은 치안행정 발전을 위한 동기부여와 노력하는 경찰풍토를 조성하기 위해 매년 지방경찰청·경찰서·파출소 등 경찰관서와 기동대·전경대·방법순찰대 등 경찰부대를 대상으로 친절봉사 및 행정관리와 업무실적 등이 우수한 기관을 경찰의 날(10.21)에 『앞서가는 경찰관서』로 선정·포상하고 있다. 앞서가는 경찰관서에 대한 평가는 전년도 7월 1일부터 당해 년도 6월 30일까지 1년 동안의 치안업무 수행실적을 종합적으로 평가하고 있다. 평가항목으로는 ① 친절봉사 내실화, ② 청소년 보호활동, ③ 범죄예방활동, ④ 범죄검거실적, ⑤ 교통사고 사망자 감소실적, ⑥ 경찰관 자체사고 및 비위·부조리 예방지도, ⑦ 복무기강, 무기·탄약 등 장비관리, ⑧ 선행·미담 등의 언론홍보, ⑨ 주민만족도 여론조사 등이 포함되어 있으며, 평가결과 최우수관서는 대통령 표창을 받게 된다. 아울러 1998년부터 경찰청 경무기획국에서 전국경찰서를 대상으로 민생치안활동 실적을 1년에 2번 평가하고 있는데, 평가되는 민생치안 실적은 ① 범죄예방활동, ② 범죄검거활동, ③ 교통안전활동, ④ 민원처리활동, ⑤ 감사 등을 평가대상으로 하고 있으며, 특히 2000년부터는 실적위주에서 벗어나 평가대상을 경찰개혁 과제중 민생치안 핵심과제로 조정하여 효율적인 민생치안 활동이 되도록 유도함과 동시에 여론조사기관을 선정하여 경찰서 관할주민 약 50명을 대상으로 민생치안활동에 대한 주민만족도를 조사·평가하여, 평가결과에 따라 우수관서·경

찰관에 대하여는 포상 및 인사에서 우대조치하고 있다.⁹¹⁾ 반면 평가결과가 부진한 관서는 경고조치 함으로써 지역책임치안을 확립할 수 있도록 하고 있는데, 보다 시민친화적·여성친화적 평가시스템의 구축이 요구된다. 평가항목에 경찰관서의 봉사활동 정도 등과 같은 시민친화적 항목과 여성공무원 인사, 경찰내 관련위원회내 여성참여 수준 및 가정폭력·성폭력 해결 노력 등의 항목을 포함한 평가시스템을 구축하는 것이 필요하다. 아울러 평가시스템 실효성 확보를 위하여 관련 예산을 확보하여 우수평가기관에 대하여 인센티브를 제공하고, 개인차원에서 포상을 주는 것이 필요하다.⁹²⁾

다. 민주경찰로서 보다 거듭나기 위한 지속적인 개혁 추진

(1) 유연한 조직문화 구축을 위한 상하직원간 대화 활성화

경찰은 21세기를 맞아 과거 50여년 동안 내려온 불합리한 의식·제도·관행을 타파하고, 제2의 창경을 이룩함으로써 진정으로 국민으로부터 사랑과 신뢰받는 기본이 바로 선 국민의 경찰이 되고자 1999년 12월 1일 『경찰대개혁 100일 작전』 선포식을 출발로 경찰개혁을 시작하였다. 경찰개혁을 바탕으로 각급 지휘관 및 간부의 일선 현장체험, 간담회 등을 통한 상하간 토론문화의 활성화를 통하여 조직내 하의상달이 촉진되는 기반을 구축하였다. 아울러 종래의 고압적이고 권위적인 일제순사의 이미지를 불식시키기 위해 폐쇄적인 파출소 담장 제거, 경찰캐릭터 포돌(순)이 개발, 경찰서비스 현장 제정, 시민단체와 협력하여 보다 유연한 경찰 조직문화 구축을 위하여 노력해 왔다.⁹³⁾ 경찰개혁이후 경찰내부의 유연한 근무환경 조성을 위한 노력은 바람직하며, 특히 상하간의 대화가 확대되어지는 방향으로 조직문화가 개선되어야 할 것이다. 한 예로 현재 경찰에서도 인

91) 경찰청, “경찰백서 2001”, 2001, pp. 381-382.

92) 행정자치부는 1999년, 2001년 2회에 걸쳐 232개 기초자치단체 여성정책업무 모형을 개발하여, 평가하고 있는데 평가결과에 따라 지방교수세로 확보한 1억중 평가우수기관에 대해 인센티브로 나누어 주고 있다. 강원도의 경우 2000년부터 강원도내 18개 시·군을 대상으로 여성공무원 인사 및 여성정책, 자질향상 및 도 자체 시책 2개부문을 포함한 여성정책업무를 매년 평가하고 있는데, 평가대상 1위인 경우 5억원, 2위는 3억원을 인센티브로 지급하고 있다.

93) 경찰청, 앞의책, 2001, pp. 15-37.

터넷이 잘 보급되어 있어, 하위직 경찰들이 고위직 경찰에 건의 및 질의 등을 E-Mail 을 보내는 경우가 많다. 그럼에도 불구하고, 인터넷에 실린 내용이 답변없이 사장되는 경우가 많다. 이의 개선을 위하여 고위직으로 하여금 하루에 한번씩 인터넷 메일을 의무적으로 열어보도록 하여 부하의 고충이나 의견에 대하여 답장을 보내거나, 하루에 몇 명의 부하들과 의무적으로 대화를 권장하는 것이 필요하다. 그러는 가운데 상사와 부하간에 신뢰감이 생기게 되는 것이다.

(2) 경찰의 사기진작을 위한 지속적인 방안 마련

그간 경찰은 국민과 함께 하는 국민의 경찰이 되기 위하여 불친절·불공정·불성실 등 부정적인 모습을 혁파하고, 공무원으로서 기본적인 자세인 친절·공정·성실한 근무태도를 정착시키기 위해 3不(不친절·不公정·不成실) 추방운동의 전개, 부정부패의 척결, 대민 불친절 개선, 대민 권위의식 개선, 파출소·교통 등 현장근무자 2-3 교대제 근무, 수당 인상 등의 조치를 취하였다. 그럼에도 불구하고, 보다 친절하고, 국민을 위하여 봉사하는 경찰이 되기 위하여 지속적인 개혁과 함께 지속적으로 경찰의 사기진작을 위한 정책을 제공해주는 것이 필요하다. 경찰이 존재하는 주 목적중의 하나가 바로 국민의 치안을 확보하는 데 있다. 이를 위하여 경찰이 보다 공정하고, 신속하고, 부정부패없이 국민에게 봉사하는 경찰로 거듭나도록 하기 위하여 기본적으로 봉급과 근무여건의 개선책이 마련되어야 할 것이다. 경찰을 대상으로 심층 면접조사하여 나타난 사기진작책으로는 ① 경찰인력의 증원, ② 승진기회의 확대, ③ 봉급의 현실화, ④ 안식년제 도입, ⑤ 실적위주의 업무 개선, ⑥ 여가활용 프로그램의 활성화 등에 대한 요구사항이 있었는데, 보다 적극적인 검토가 요망된다.

2. 경찰의 시민친화적 서비스 제고 방안

가. 경찰의 다양한 시민친화적 프로그램 개발을 통한 지역주민과의 연대 강화 및 홍보강화

경찰은 다양한 시민친화적 프로그램을 통하여 지역과 연대를 강화해나가는 것이 필요하다. 이러한 노력의 일환으로 현재 경찰청은 과거 공식행사 등에만 주로 활용되던 경찰 악대를 시민을 위한 거리공연, 청소년을 위한 학교방문 공연 등에 활동케 함으로써 국민에게 좀더 가까이 다가서는 홍보활동을 전개하고 있다. 또한 다채로운 볼거리로 국민과 함께 어우러지는 홍보활동을 위하여 포돌이 캐릭터, 악대, 의장대, 기마대, 전·의경 댄싱팀 등으로 구성된 포돌이 홍보단을 서울, 부산, 대구, 전남, 경남, 제주 등 6개 지방경찰청에 결성하였다. 또한 서울지방경찰청에서는 경찰관과 전·의경으로 구성된 호루라기 연극단을 창단하고, 중·고교 순회 공연을 실시하는 등 친근한 경찰이미지를 제고하였다. 아울러 경찰대학 청소년 폴리스아카데미, 중앙경찰학교 포돌이·포순이 학교, 경찰특공대 민간인 캠프, 음주단속 현장 시민참관제도 등 다양한 경찰체험 프로그램을 운영하여 ‘매력있는 직업인으로서의 경찰’과 명실상부한 ‘국민과 함께 하는 경찰’ 이미지 창출에 크게 기여하였다. 앞으로도 보다 시민친화적 프로그램을 개발하여 지역주민과 유대감을 강화하면서, 경찰과 시민이 함께 할 수 있는 다양한 프로그램을 운영하는 것이 필요하다. 아울러 본 연구결과 현재 경찰청에서 운영중인 ① 시민경찰학교, ② 시민명예경찰, ③ 주민자율방범대원에 대하여 응답자들은 30%이상이 그 내용을 잘모른다고 응답하였는데 프로그램의 홍보에도 적극적으로 힘을 기울여야 할 것이다. 경찰이 지역에서 운영할 수 있는 프로그램으로는 ① 유치원 경찰학교 운영, ② 초등학교 경찰학교 운영, ③ 청소년 경찰학교 운영, ④ 대학생의 경찰인턴제 도입, ⑤ 경찰서 견학프로그램 도입, ⑥ 주민에 대한 도둑예방교육 홍보프로그램을 들 수 있다.

2001년 10월 15일 한국여성개발원이 치안연구소의 후원으로 개최한 「여성·시민·경찰문화」 심포지엄에 토론자로 참석한 이연숙의원이 소개한 미국경찰의 한 시민친화적 프로그램 사례로 “Ride with Police,”(경찰과 함께 차타기) 프로그램을 소개하면 다음과 같다. 앞으로 경찰의 다양한 시민친화적 프로그램을 개발하는데 도움이 되도록 소개하고

자 한다.⁹⁴⁾

“Ride with Police,”(경찰과 함께 차타기) 프로그램은 1980년대 본인이 미국을 방문하였을 때 당시 방송에서 계속 광고하고 있는 것으로서, 그 동네 주민이면 누구나 경찰이 하는 일에 대해서 알고 싶다고 했을 때 이루어지는 프로그램이다. 우선, 가까운 경찰서에 신청하고, 몇월 몇일에 나와달라는 통지를 받는다. 저녁 9시쯤 해서 경찰서로 가면 신청한 사람들이 10명정도 모인다. 모인 사람들에게 주민 수, 경찰 수, 경찰의 역할 등에 대한 30분간 경찰에 대한 브리핑을 한다. 경찰의 브리핑을 들으면 경찰이 대단한 일을 하고 있다는 것, 경찰의 문제, 이 지역주민으로서 도와줄 수 있는 일등을 소상하게 알게 된다. 10시쯤 되면 사방에서 여러 가지 신고가 들어오면, 순찰차들에게 임무를 배치해서 해결할 때, 이 주민들도 함께 순찰차를 타고 현장에 간다. 인상적이었던 점은 앞의 운전석하고 뒤에 피의자를 태울 칸하고 칸막이가 되어 있어서 접근하지 못하게 했고, 위험한 상황이 있을 때에는 주민은 차안에 있고 경찰만 나가서, 그 장소에서 다른 순찰차와 만나서 현장검사를 한다.

밤새도록 6건 정도를 처리했는데, 그 중에는 신경쇠약증에 걸린 사람이 바람소리에 놀라서 신고한 경우도 있었고, 도둑을 맞아 집기가 없어진 집도 있었고, 강도를 당해 그 충기위협을 받아 거의 정신적 충격을 받아 어려움을 겪고 있었던 경우도 있었다. 대부분의 경우에 무섭고, 걱정되는 현장을 가봤는데, 하룻밤을 통해 워싱턴에서 일하는 경찰관의 모든 것을 이해할 수 있다는 생각도 들었다. 결국은 경찰이 시민편, 시민이 경찰편이 되는 것이 말로 이루어지는 것이 아니라 그러한 프로그램을 통해서 같이 한편이 되어서 범죄자라든가 사회질서를 어지럽히는 사람들과 대결하는 것을 실현해 보는 것이다.”

나. 지역주민의 경찰관업무 참여 확대

경찰개혁이후 기존의 시민협력기구들의 기능이 정치적 목적으로 이용되거나 왜곡, 탈선되고 형식적으로 운영되며 또한 시민들의 인식이나 참여가 부족하다는 이유로 경찰위원회와 경찰행정발전위원회를 제외한 모든 위원회는 폐지한 상태에 있다. 그런데 중전의

94) 이연숙, 『경찰·여성·시민문화 심포지엄 토론』 내용, 2001년 10월 15일.

청소년지도위원회, 방법자문위원회, 선진질서위원회 등의 시민협력기구들은 본래의 취지대로 발전시켜, 각계 각층에서 지역을 대표하는 인물, 전문가, 여성, 노인, 장애인 등 사회적 약자의 대표자를 포함시키고 경찰업무의 자문평가 및 활동협조기관으로 육성하는 것이 필요하다. 아울러 ① 특별자원경찰 ② 이웃지켜주기 ③ 상가지킴기 ④ 학교지킴기 ⑤ 유흥가지킴기 ⑥ 청소년활동단의 활성화를 통해 민·경협력체제를 강화하고, 시민들의 적극적인 참여를 장려하여 경찰의 친절, 공정, 봉사정신을 느낄 수 있도록 도와주는 것이 필요하다.

다. One-Stop 민원서비스 담당자의 권한 확대

경찰청은 정보화시대를 맞아 경찰관서 민원실과 민원처리 부서간의 근거리 통신망(Lan)을 이용한 네트워크를 구성하여 각종 민원서류 발급요청시 전산 발급하는 One-Stop 민원서비스를 2000년 9월 1일부터 전국 230개 경찰서로 확대, 시행하고 있다. 이처럼 각종 민원서류의 발급 부서를 민원실로 일원화함으로써 신속·공정한 서비스 제공과 처리절차 간소화 및 행정의 투명성 확보 등 국민편의 위주의 민원행정 구현을 가능케 하고 있다. 발급대상 민원서류로는 교통사고·사건사고·도난신고·도난해지·화재·변사 사실확인원 등 6종류이며, 앞으로 발급대상 민원서류를 더욱 확대해나갈 계획이다.⁹⁵⁾ 이러한 One-Stop 민원서비스를 제공하기 위해서는 최일선 담당자가 어느 정도 문제를 해결할 수 있어야 하는데, 본 연구결과 응답자들은 그렇지 못하게 느끼고 있었다. 실제 전체 응답자 534명중 49.7%가 불만 없이 만족을 표시하였고, 28.6%가 일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 없어 보였다고 응답하였으며, 13.1%가 권한이 있는데도 시간을 끄는 것 같았다, 8.6%가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같았다고 응답하였다. 응답자들의 절반은 원스톱 민원서비스에 대해 만족하고 있었으나 권한이 없어 보이고 시간을 끌거나 미루는 데 대해서 지적한 응답자들도 많았다. 앞으로 일선담당자들에게 권한이 더 부여되어야 할 것이다. 아울러 민원서비스 담당자의 권한 확대를 위하여 경력자중에서 인원을 충원하는 것도 하나의 방법이 될 수 있을 것이다.

95) 경찰청, 앞의책, 2001, pp. 397-398.

라. 다양한 민원처리 시스템 운영

신속한 생활민원처리와 친절봉사 서비스 향상을 도모하기 위해서 주민은 고객이라는 인식하에 신뢰받는 경찰서비스의 구현을 위해 경찰서 민원실과 파출소의 환경을 지속적으로 시민친화적으로 개선하고 관내 장애인, 노인 등 거동불편자들을 위한 민원서류를 직접 집까지 배달하는 파발민원제를 실시하는 것이 필요하다. 아울러 파출소 기동차량을 이용하여 각종 치안예방과 주민생활민원을 신속 처리하는 등 현장확인 행정을 실시하는 기동민원처리반을 운영하는 것이 필요하며, 주민이 원하는 민원은 끝까지 해결해주는 종합관찰제를 실시하는 것이 필요하다. 아울러 주민불편사항을 숙지 이를 해소하기 위해 주민민원 모니터제를 운영하는 것이 필요하다.

마. 경찰의 봉사활동 활성화를 통한 경찰 이미지상 제고

(1) 경찰관의 지역봉사 활동 장려

경찰청에서는 국민에 파고드는 적극적인 대민봉사활동을 전개하기 위하여 2000년 10월 9일 각 지방경찰청별로 『112봉사대』 발대식을 갖고 평상시에는 각 지역을 순회하면서, 현지 실정에 적합한 대민 치안서비스를 제공하고 있다. 『112봉사대』의 주요활동으로는 장애인·소년소녀가장·독거노인 등 불우이웃보호, 고아원·양로원 등 복지시설 방문·봉사, 초·중·고교방문, 호신술 전수, 체육·오락 등을 통한 청소년 선도보호, 거리·공원 청소, 모내기, 보리베기, 벼베기, 농·축산단지 노력봉사, 수해복구지원 등 지역별·계절별 특성에 따른 대민봉사, 문화·예술 등 주요행사시 질서유지, 체육대회 등 지역행사에 적극 동참하는 등 주민속에 파고드는 친절봉사활동을 전개하였다. 아울러 『경찰대개혁 100일 작전』과 함께 시행된 전·의경 봉사활동은 2000년 한해 동안 총 153,929명이 학습지도·환경정화·헌혈·일손돕기·음악회 등 다양한 분야에 참여하였고, 언론 및 방송에 640여회 이상 보도되어 『봉사경찰상 확립』에 크게 기여하였다.⁹⁶⁾

96) 경찰청, 위의 책, 2001, pp.120-125.

아울러 각 파출소마다 다정한 벗이자 지역공동체의 일환으로서 지역봉사 활동을 넓혀나가고 있다. 주민의 일상 생활속에서 종종 겪는 위급 상황을 해결하는데 도움을 줄 수 있도록 야간운영 지정병원, 약국, 자동차정비업소, 열쇠협회 등과 비상연락망을 구축하여 심야나 휴일 등에도 신속히 연결, 이용할 수 있도록 하고 있다. 아울러 경찰중 봉사성이 강한 경찰은 관내 거주하는 독거노인이나 소년·소녀가장 등 어려운 가정을 수시로 방문하여 그들의 애로사항을 파악하고 이웃주민과 관계기관 등의 관심을 이끌어내기 위하여 노력하고 있다.⁹⁷⁾ 이러한 봉사활동에 대하여 승진심사시 봉사활동 점수를 가산점으로 주는 승진평가제도를 구축하여, 경찰의 봉사활동을 장려하는 것이 필요하다.

(2) 봉사하는 경찰인 상에 대한 지침서 제공

봉사하는 경찰상에 대한 Guideline을 정해주는 것이 필요하다. 최근 들어와 경찰은 여성·청소년·노인문제가 심각한 사회적 이슈와 새로운 치안수요로 부각되면서, 경찰의 역할도 과거의 규제·통제위주에서, 어렵고 힘든 주민들의 곁으로 다가가 그들의 문제를 적극 해결해 주는 보호·봉사경찰로 탈바꿈하려고 노력하고 있다. 봉사성이 강조되는 가운데 최근 경찰들은 경찰서 차원에서 거리에서 청소를 하는 등 여러 가지 모습을 볼 수 있다. 이와 관련하여 일부 경찰에선 경찰의 기능으로 무엇보다 치안유지와 공정성을 꼽으면서 이러한 태도에 반발이 크다. 이와 관련하여 봉사하는 경찰이 어떤 것인지에 대한 Guideline을 정해주는 것이 필요하다, 실제 Guideline에 포함될 수 있는 내용으로는 ① 경찰이 대민업무시 주민을 대하는 자세, ② 경찰이 주민을 대하는 전화 받는 자세, ③ 가정폭력 발생시 경찰이 부부를 대하는 자세, ④ 성폭력 발생시 경찰이 주민을 대하는 자세 등으로 삽화그림을 포함한 사례집을 만들어 경찰에게 배포하고, 관련교육을 제공하는 일이 필요하다.

97) 위의 책, pp. 62-63.

바. 친절교육 및 전문성 교육의 강화⁹⁸⁾

경찰서비스는 구호만으로 개선될 수 없다. 이의 개선을 위한 기본적인 방법은 서비스 교육과 전문교육을 병행하여 강화시켜나가는 것이다. 경찰교육과 관련하여 경찰대학, 경찰종합학교, 중앙경찰학교에서 순경 및 경찰간부를 대상으로 직무교육 및 인성교육을 실시하고 있으며, 서비스교육과 관련해서는 경찰서나 파출소 단위에서 자체적으로 외부강사를 초빙하거나 담당간부가 월 1회 정도 교육을 시키고 있다. 그런데 문제는 특히 서비스교육과 관련하여 형식적인 측면이 강하다. 본 연구의 4장에서 볼 수 있듯이 경찰민원인들에게 경찰에게 가장 필요하다고 생각하는 교육이 무엇인지를 대해 질문한 결과 친절교육이 가장 높았는데, 응답자의 69.8%가 이 교육의 필요성을 지적하였다. 두 번째가 인권교육(54.6%)이었으며, 세 번째가 전문수사교육, 네 번째가 일반적 문화소양교육이었다. 이와 같이 민원인들이 경찰이 받아야 할 교육으로 친절교육을 강조하는 것은 그만큼 경찰에 대해 친절하지 못하고 고압적이라는 인상을 강하게 가지고 있기 때문으로 보인다. 이의 개선을 위하여 해결되어야 할 과제로서 무엇보다 친절교육을 강화하면서, 경찰서비스강화를 위한 인권교육 및 전문교육을 병행시켜나가는 것이 필요하다. 실제, 인권교육이나 전문교육의 내용으로 ① 민간인상담 기법 교육, ② 실무상의 법제 교육, ③ 성인지력 향상교육과 같은 경찰이 원하는 전문서비스 교육과정을 각 경찰교육기관에 신설하여 계층별, 직무별 서비스 교육을 실시하고, 또한 서비스 전문요원을 양성하는 것도 필요하다. 교육방법에 있어서는 강의보다는 실습위주의 참여식 교육방법이 활성화되는 것이 필요하다. 특히, 전 의경과 신입순경에 대해서는 ① 공직관, ② 책임감의 강화가 필요한데, 교육효과를 극대화하기 위하여 사회교육기관에 위탁교육도 활성화되어 지는 것이 필요하며, 교육시 Role Play를 통해 교육을 시키는 것이 필요하다.

98) 경찰청은 2001년도 교육훈련의 목표로 업무에 정통하고 정보화·정보화된 『신지식인 경찰관』 육성을 위하여 교육 중점방향으로 ① 창의적 사고와 체계적 지식·정보 관리능력 함양, ② 효율적 직무 수행능력과 국제화 대응역량 강화, ③ 대민봉사 자세와 투철한 경찰윤리 확립에 두고 있다.

사. 경찰서비스에 대한 대국민홍보기능 강화

경찰홍보란 경찰서비스의 고객인 국민에게 경찰의 책무와 활동을 올바르게 인식시키고 국민여론을 수렴해 경찰시책과 활동에 반영함으로써 국민과 보다 나은 관계를 형성하고 이해와 협력을 구하는 모든 활동을 말한다. 이와 같은 경찰홍보활동을 추진하기 위하여 경찰청에는 공보관실을 두고 14개 지방경찰청에는 공보담당관실을 두어 언론을 상대로 한 홍보활동을 전개하여 왔으나, 그 효과성에 있어서는 미흡하다는 지적도 있어왔다. 이의 개선을 위하여 언론기관을 담당하는 공보관실외의 대민관계 이미지개선을 직접 담당하는 대국민이미지개선 전담부서를 설치하여 사이버활동 등을 통하여 경찰에 대한 홍보를 강화하는 것이 필요하다.

아. 경찰서비스에 관한 연구 강화

경찰서비스와 관련된 연구의 활성화가 필요하다. 현재 우리나라에서 이루어지는 경찰에 관한 연구는 제한된 경찰학 전문가에 의하여 이루어지고 있는데, 연구소와 대학과의 공동연구를 통한 다학제적인 연구가 요망된다. 이는 경찰을 보는 다양한 시각을 반영할 뿐 아니라, 학계에 경찰문제에 대한 관심을 불러일으켜, 여성·시민친화적 개선방안을 만드는데 기여할 것으로 판단된다. 아울러 경찰서비스에 대한 연구 공모를 통한 시민의 관심을 고조시키는 것이 필요하다.

자. 파출소내 시민친화적 환경개선 사업수행 예산 확보

시민들이 경찰에 접근할 기회가 있을 때 경찰건물내부의 장식이나 구조가 시민적 특성을 띠게 되면 시민들은 경찰에 대해서 친근감을 가지게 되고 경찰 자신도 시민과 동질성을 느끼게 된다. 경찰개혁이후 경찰서는 파출소 환경을 시민친화적으로 개선하고, 파출소에서는 주민쉼터, 파출소앞 주차장을 개방하는 등 다정한 이웃으로서 자리 매김하기 위해 다양한 시책을 실시하고 있다.⁹⁹⁾ 그런데 문제는 현재 파출소에서 실시하고 있는 시민친화적 환경개선 사업을 위한 예산이 전혀 배정되어 있지 않다는 것이다. 그러다

보니 시민친화적 환경개선을 위한 예산은 다른 방법으로 조달하거나, 지역내 사업체에 협조를 통하여 플래카드, 파라솔, 의자, 생수 등의 시설물을 배치하는 파출소도 있는데, 바람직하지 못한 상황이다. 파출소의 예산중 시민친화적 환경조성을 위한 시설 설치 또는 사업수행을 위한 예산을 확보토록 하여, 파출소의 시민친화적 환경개선을 위한 사업을 전개하는 것이 필요하다.

3. 경찰의 여성친화적 서비스 제고 방안

가. 전국 경찰서 단위에 여성청소년계 설치 및 성폭력·가정폭력 조사권 부여

경찰청은 2001년 1월 29일 여성부의 신설과 함께 성폭력·가정폭력·아동학대·미성년매매춘 등 대여성범죄에 효율적으로 대처하고, 사회적 약자인 피해자 인권보호에 기여하기 위하여 경찰청 여성실을 설치하였고, 2002년 1월 이를 여성청소년과로 확대개편하고, 그 밑의 계단위의 하부조직으로 ① 여성청소년기획계, ② 여성계, ③ 청소년계를 두어 바람직한 현상을 보이고 있다. 여성청소년과의 주요 업무로는 ① 대여성 치안정책 관련계획 수립, ② 여경지위 향상 및 업무참여 영역 확대, ③ 대여성 인권침해 사례에 관한 연구 및 예방활동, ④ 여성피의자·피해자에 대한 인권보호 및 정당한 지위보장, ⑤ 성·가정폭력, 윤락행위, 아동학대 등 피해사례 상담신고센터 운영 기획, ⑥ 성희롱 예방·여성범죄 대처요령 등 전반적 교육기획 및 관리, ⑦ 여성대책 자문위원회 구성 및 여성단체와 연계활동 등이다. 그러나 지방경찰청과 경찰서 단위의 경우 2001년 1월 소년계를 확대개편하여 여성청소년계를 두고 있으나, 경찰서의 경우 아직도 여성청소년 업무를 방법지도계 안에서 1명의 직원이 담당하는 경우가 많다. 실제, 경기도의 경우 30개 경찰서중 여성청소년계를 두고 있는 경찰서는 11개 경찰소에 불과한 실정으로 성폭력·가정폭력·소년사건이 늘어나는 추세와 함께 전국 경찰서 단위에 여성청소년계를 설치하고, 인력을 5-6명 규모로 확대하여 주는 것이 필요하다. 아울러 현재 성폭력·가정폭

99) 경찰청, 앞의책, 2001, pp. 62-63.

력·소년사건 업무가 발생하여도 조사 및 수사는 수사계나 형사계에서 실시하고 있는데, 대부분의 경찰관들의 성인지 관점이 미약한 상황에서 여성피해자의 인권문제의 발생소지가 크다. 부분적으로 경찰대학 출신 여경들이 일선 수사부서 조사계에 배치되어 가정폭력 및 성폭력 등 대 여성범죄 사건을 담당하고는 있으나, 성폭력·가정폭력·소년사건 업무의 조사권은 청소년여성계로 이관하여 주는 것이 바람직하다.

나. 정기적인 모집을 통한 여경인력 확대

: 2005년까지 전체 인원의 20%를 목표로

경찰청은 2000년 여경인력의 확대의 필요성을 절감하고, 2000년 당시 여경 비율 1.9%(약 1,800명)를 2002년까지 4%(약 3,600명)로 확대할 수 있도록 여경채용 확대모집 3개년 계획을 수립하여, 1993년부터 매년 5명씩 모집하던 여자경찰대학생을 입학정원 10%인 12명으로 확대모집 및 2000년부터 간부후보생 모집시에도 정원의 10%인 5명씩 여자 간부후보생을 모집하고, 학사경장 20명씩과 일반 여경 576명씩을 채용하고, 여경인력을 교통정리, 교통수사, 청소년, 보안, 경호, 순찰자 근무 등 다양한 분야에 배치하고 활용함으로써 경찰의 이미지 제고에 상당한 도움을 얻은 바 있으나, 외국의 경우 여경의 비율 10% 이상 수준과 비교하여 볼 때 우리나라 여경의 비율은 아직도 낮은 상황이다. 영국이나 일본 등 외국의 경우 활동분야도 종래 교통지도요원, 소년보호, 여성범죄자의 유치 및 보호, 홍보 등의 분야에서 주로 근무하였으나 범죄수사, 감식활동, 경호, 경비, 정보분석 등 다양한 분야로 확대되고 있으며 심지어는 기업과의 계약으로 탁아소까지 운영하는 양상을 보이고 있다. 우리나라도 경찰의 시민친화적·여성친화적 경찰서비스를 제공하기 위해서는 여경인력의 확충을 통한 활용극대화를 도모할 필요가 있다. 여경인력의 확충을 위해서는 2002년까지 독자적 정례적 모집을 통한 여경인력 비율을 4%(약 3,600명)로 늘린 이후에도 지속적으로 정기적 모집으로 우수한 여경 인력을 확보하고, 여성들에게도 학력수준에 따라 순경공채 이외에 경장, 간부후보생 등 다양한 입직 기회를 균등하게 제공하여 여경을 확대해 나가는 것이 필요하다.¹⁰⁰⁾ 특히 행정자치부는 2002년까지 여성공무원 채용목표비율을 25% 잡고있으며, 여경들이 담당하는 것이 유익

한 것으로 알려져 있는 여성범죄자와 소년범죄자도 전체 범죄자의 16-24%를 차지하고 있는 것으로 보아 2005년까지 적어도 20%선까지 여경인력을 확대해나가는 것이 필요하다. 아울러 본 연구에서도 여성경찰의 수가 늘면 가정폭력/성폭력 피해자들이 수사 받을 때 보다 편하게 될 것이라고 생각하는지에 대한 질문에 500여명의 응답자중 55%가 매우 그렇다고 하여 상당히 적극적인 긍정을 한 것으로 나타났고, 다소 그런 편이라는 30.6%이었고, 반대는 5.8%에 불과하였다. 즉, 대부분의 사람들이 여성경찰의 확대로 가정폭력이나 성폭력 피해자들이 수사과정에서 긍정적인 영향을 받을 것으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

다. 여경에 대한 희망보직제 도입

경찰청은 여경인력의 보다 적극적인 활용을 위하여 그간 주로 운전면허시험장이나 민원부서에 배치하였던 관례를 깨고, 최근 들어와 파출소 소장, 여경기동대, 여자 강력반, 특공대 여경, 성폭력 진담 수사대 운영, 여경 조사관, 정보형사 등에 배치하고 있다. 그러나 아직도 인사, 감찰, 정보, 보안, 형사, 수사업무에 배치하는 경향이 극히 드문 실정이다. 그러다 보니 여경들은 업무를 통한 자기 능력개발의 기회나 인간관계, 승진에 있어 남성공무원에 비해 불리하게 된다. 이러한 상황의 극복을 위하여 여경의 경우 정책차원에서 본인의 희망 여부를 고려하여 여경의 전문성 향상과 능력개발 차원에서 기획, 인사, 감찰, 정보, 보안, 형사, 수사 업무 등의 분야에 배치하여 자기개발을 도모함과 함께 인력활용의 효율성을 기해 나가야 할 것이다.

100) 경찰직의 경우 1980년에 여경 정원제를 폐지하였기 때문에 법률상으로는 남녀를 분리모집하거나 채용을 달리할 근거가 없음에도 불구하고 아직도 여러 가지 문제점을 들어 경찰공무원법이나 경찰공무원임용령의 근거도 없이 분리모집하고 있다. 이러한 분리모집은 여경의 부정기적 모집과 함께 여경의 질적 저하 및 체계적인 교육을 어렵게 하여 전문성 제고에 치명적인 영향을 미치게 되므로 근본적인 개선이 되어야 한다.

라. 경감급 이상 상위직 여경 확대를 위한 승진·임용목표제 도입

경찰청은 2000년 여경인력 확대의 필요성과 함께 2002년까지 4%(약 3,600명)로 확대해 나가고 있다. 그럼에도 불구하고, 경감이상 여경의 비율은 지극히 낮은 수준이다. 2001년 현재 전체 경찰 수는 약 90,000명이다. 이중 여경 수는 2,365명(2.6%)으로 경감 이상이 29명(0.8%)에 불과한 실정이고, 경위이하는 2,336명(99.2%)이나 된다. 이는 남녀 전체경찰 비율 96%에 비하여 3.8% 포인트 높은 비율이다. 1998년 8월 행정자치부 여성담당관실이 국가 및 지방공무원 500명을 대상으로 조사한 결과에 의하면, 5급이상 상위직 여성공무원의 확대를 위한 적극적 조치의 도입에 있어 조사에 응한 남성공무원의 경우 56.9%가 “능력이 우선되어야 하며, 반대한다”는 입장을 보인 반면, 여성공무원의 경우 72.4%가 “적극적으로 찬성하며, 제도를 확대/강화해야한다는 입장”을 보였는데, 현재 중앙인사위원회와 행정자치부는 상위직 여성공무원의 확대를 위하여 승진·임용목표제 도입을 검토중에 있는데, 경찰직 상위직에 여성참여 확대를 위하여 적용되어야 할 것이다. 경찰청은 경감급이상 각 직급별 여경비율을 2010년까지 목표율을 10-20%로 정하고, 2002년부터 년도별 세부목표를 수립하여, 이의 실현을 위해 승진심사의 확대를 통해 매년 일정비율의 여성을 승진토록 하여 경감급 이상의 여경 비율을 확대해 나가야 할 것이다.

<표 V-1> 직급별 여경 현황

(2001년 12월)

계/ 전체	치안 총감	치안 경감	치안감	경무관	총경	경정	경감	경위	경사	경장	순경
2,365/ 90,670	0/1	0/3	0/20	0/33	2/ 394	4/ 1,206	23/ 1,997	147/ 8,590	469/ 11,094	781/ 30,204	939/ 37,128
비율(%)	0	0	0	0	0.5	0.3	1.2	1.7	4.2	2.6	2.5
누계 비율(%)	0	0	0	0	0.4	0.3	0.7	1.4	2.7	2.7	2.6

마. 경찰공무원 대상 성인지력 향상 교육프로그램 개발 및 정기교과과정에 포함

경찰은 본청에 여성청소년과를 지방청과 다수의 경찰서에 여성청소년계를 설치하고, 경찰서비스의 효과성과 여성친화성을 제고하기 위해 여성기동수사대의 인권과 장비를 보강하여 성폭력사범에 더욱 효과적으로 대처하고, 24시간 사이버 순찰을 통하여 인터넷을 매개로 한 성폭력 방지에 힘쓰는 등 적극적이며 창의적인 노력을 기울이고 있다. 아울러 2001년 5월에는 ‘가정폭력 없는 평화의 달’을 맞아 ‘가정폭력사건 신속처리 및 피해자 보호 철저’ 기간으로 설정하여 여성의 전화연합 등 여성 NGO단체와 공동사업을 전개하기도 하였다. 이와 같은 경찰청의 여성친화적 정책은 정부의 모든 분야의 정책에 젠더(gender: 사회적 의미의 性) 관점을 주류화(mainstreaming) 한다는 현 정부의 여성정책 방향과 일치하는 것이다. 경찰청의 모든 정책과 행정서비스에 젠더 관점을 주류화하기 위해서는 우선 여성정책 관련 부처와의 협조체제를 마련하는 일이 중요하다. 이는 여성청소년과의 신설로 한층 효과적으로 추진될 것으로 기대된다. 또한 경찰 정책 및 서비스를 입안하고 집행을 담당하는 일선 경찰들의 여성문제/남녀평등문제에 대한 인식의 변화가 필요하다. 이미 유럽연합의 회원국은 물론, 캐나다, 뉴질랜드, 호주 등 세계 여러 나라에서는 정책과 프로그램이 여성과 남성의 차이 및 관계의 특성, 그들의 삶의 기대들, 그들이 처한 경제적 상황과 사회적 현실 등에 민감한 것이 되도록 함으로써 여성정책의 주류화를 도모하고자 공무원들을 대상으로 교육을 실시하고 있다. 우리나라의 경우 경찰청의 모든 정책과 행정 서비스에 젠더 관점을 통합하기 위해서는 경찰청 직원들의 성인지력 향상을 위한 교육이 필수적임에도 그를 위한 교육 프로그램이나 교재가 전무하다. 그러다 보니 성폭력·가정폭력 수사에 있어서도 젠더의 관점에서 보기 보다 가부장적인 관점에서 집행하다보니 인권문제나 편파적인 수사의 문제가 제기되기도 하고 있다. 따라서 앞으로 경찰청 공무원의 성인지력 향상을 위한 교육 프로그램을 개발하여, 정기교육과정에 포함하여 경찰의 성인지력 향상을 위한 노력을 기울여야 한다.

바. 여성공무원의 직업의식 고양

여경 또한 기획, 형사, 인사, 감찰 등과 같은 격무를 요하는 핵심부서의 업무를 담당

하려면, 여성 스스로의 적극적인 사고방식과 함께 자기자신의 개발을 위한 노력이 요구된다. 여경들도 기획, 인사, 감찰, 형사 등 격무부서에서 일을 하려면, 그 상황에 맞는 능력의 개발과 함께 적극적으로 일을 하는 자세가 필요하다. 이를 위해 여경들도 공직을 자아실현 또는 자기발전의 장으로서 그 필요성이 인정될 수 있도록 동기부여의 전환이 이루어져야 하며, 나아가 인식전환을 위한 자기개발의 노력이 수반되어야 한다.

사. 직장생활과 가정생활의 양립 지원

여경의 근무의욕 내지 사기진작 뿐 아니라 육아 등의 가정생활과 조화를 이루면서 업무에 전념할 수 있는 복지후생제도의 완비의 필요성은 중요하다. 여경의 경우도 대체로 다른 직종의 여성공무원들과 같이 90일간의 산전·산후 휴가는 지켜지고 있는 것으로 보인다. 그러나 육아휴직제와 가사휴직제의 경우 여경이 이를 불편한 마음없이 사용할 수 있는 데는 제한이 있다. 실제 경기지방경찰청의 경우 육아휴직을 1년간 하는 경우 근무평정에 있어 0점을 주는 경우가 있는데, 이는 전년도 근무평정으로 대체하거나 하는 방법으로 육아휴직이나 가사휴직을 하는 여경에게 불리하지 않도록 하는 제도의 도입이 필요하다. 아울러 여경이 휴직시 퇴직 경찰이나 타직원이 업무를 담당할 경우 수당을 주는 방법의 검토도 요청된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강일현, “한국여자경찰관의 직무범위에 관한 연구 ; 남녀고용균등의 관점에서,” 『경찰대 논문집 15('95.10)』, 1995, pp. 453-527.
- 경찰개혁위원회, 한국경찰학회, 치안연구소, 『자치경찰제도 공청회 결과 보고서』, 1998.
- 경찰청, 『경찰 대개혁이 큰 감동되어! : 감동주는 편지, 인터넷 모음집』, 2000.
- 경찰청, 『경찰개혁 성과와 발전방향 : 『경찰대개혁 100일 작전』 평가분석 중심』, 2000.
- 경찰청, 『경찰백서, 2000』, 2000.
- 경찰청, 『역사는 우리를 기억해 줄 것입니다 : 개혁 수범사례 모음집』, 2000.
- 경찰청, 『경찰대개혁 100일작전』 기사집, 경찰청 공보관실, 2000.
- 경찰청, 『경찰백서, 2001 : 특집 : 경찰개혁 1년 성과』, 2000.
- 경찰청, “21세기한국경찰의 비전”, 2001.
- 경찰청, “경찰백서”, 2001.
- 경찰청 치안연구소, 『사회 각계각층 간담회 및 워크숍 제안 모음집 : 국민의 소리를 귀담아 제2의 창경을 이룩하겠습니다』, 2000.
- 김 인, “경찰서비스 공동생산의 효과 : 자율방범활동을 중심으로,” 『한국행정학보 31,4('97.12)』, 1997, pp. 77-94.
- 김병섭, “고객만족 행정과 경찰서비스”, 『치안정책연구 8('97.11)』, pp. 5-9.
- 김준호, “고소/고발인 불만유형 및 만족도 향상 방안”, 2000.
- 김충남, “민경협력강화를 위한 경찰의 시민화 연구,” 『경찰대논문집 16('96.10)』, 1996 pp. 369-387.
- 문정식, “경찰공무원의 사기증진 방안”, 『수사연구 205(2000.11)』, pp. 27-33.
- 보건복지부 여성정책담당관실, 가정폭력 담당 경찰관의 대응능력 향상을 위한 교육자료, 2000. 12.
- 이상안, “21세기 경찰조직문화모형”, 『경찰대논문집 19('99.12)』, pp. 331-388.
- 이상원, “경찰교육훈련의 실태와 개선방안,” 『한국공안행정학회보 3('94.8)』, pp. 187-209.
- 이수성, “‘시민과 함께하는 경찰’을 구현하기 위한 제언”, 『통일로 88('95.12)』, pp. 66-79.

- 이시우외, “경찰문화 창달방안에 관한 연구,” 『치안논총 15('99.8.)』, pp. 343-456.
- 이유준, “경찰행정의 서비스 향상방안,” 『한국행정연구 4,2('95.8.)』, pp. 54-73.
- 장유수, “경찰행정제도의 문제점과 개선대책,” 『수사연구 204(2000.10.)』, pp. 159-160.
- 표창원, 영국경찰의 사례를 통해서 살펴본 “우리실정에 맞는 자치경찰제 정립을 위한 전제조건”, 시민을 위한 경찰발전 연구회 제1회 학술회의, 1999. 5. 14.

2. 외국문헌

- A. Bourlet, *Police Intervention in Marital Violence*, Open University Press, 1990.
- Arthur Sharp, *“Recruiting & Retaining Women Officers”*, in Law and Order Magazine, May 1993.
- AND EASTERN EUROPE: Comparing Firsthand Knowledge with Experience from the West, College of Police and Security Studies, Slovenia, 1996.
- Changwon Pyo, *“Korea, Policing the Past”*, in *Crime & Justice International*, Vol. 17, No. 50, March 2001.
- Crimestoppers Board Members' Handbook issued by Crimestoppers Trust, August 1995.
- Description of experiential learning from California Commission on Peace Officer Standards and Training (POST), Annual Report, 1990, Sacramento, Cal., n.p., n.d.:15.
- Exeter Women's Aid Leaflet *“Welcome to Exeter Women's Aid, Information for New Women”*, 1997.
- Gerald W. Lynch, *POLICE TRAINING IN HUMAN DIGNITY, POLICING IN CENTRAL*.
- Hanmer, Radford and Stanko.
- H.J. Altes, Korthals and P. van Soomeren, *“CPTED and Community Building: The Next Phase”*, Presented to the 3rd International CPTED Conference, Washington, DC. 1998.
- John Kleinig, *The Ethics of Policing*, Cambridge Univ. Press, 1996.

- John Gentile, "Recruit and In-Service Training: the Diversity Factor", in Community Policing Exchange, April/May 1997.
- J.E. Eck & W. Spelman, Problem-Solving: Problem-Oriented Policing in Newport News, National Institute of Justice, United States Department of Justice, Washington D.C., 1987.
- K. Peak & R. Glensor, "Community Policing & Problem Solving: Strategies & Practices", Prentice Hall, Upper Saddle River, 1996.
- M. Brogden, T. Jefferson & S. Walklate, *Introducing Policework*, London, Unwinhyman, 1988.
- Metropolitan Police, Report of the Commissioner of Police of the Metropolis 1992/93, 1993.
- M. Hough & M. Edmunds, "Tackling drug markets: An eclectic approach", in Studies on Crime and Crime Prevention, vol. 8, no1.
- Melissa Beasley, "Community Policing and the Mentally ill: The Community Mental Health Officer", in Community Policing Exchange, September /October 2000.
- Mike Maguire and C. Corbett, *A Study of the Police Complaints System*, London, HMSO, 1991 및 M. Maguire, "Complaints against the Police : The British Experience", in Andrew J. Goldsmith (ed) Complaints Against the police - The trend to External Review, Oxford, Clarendon Press, 1991.
- "Mayor Giuliani Announces Additional Funding and Personnel for CCRB", 뉴욕시 보도자료, September 16, 1997 및 CCRB의 조사관 채용 공고, "Civilian Complaint Review Board Job Vacancy Notice #054-00-0005", July 1, 1999 참조.
- Matt Lait & Beth Shuster, "Accord Unravels on Role of LAPD Watchdog", Los Angeles Times, October 20, 1999.
- National Center for Women and Policing, *Recruiting and Retaining Women - A Self-Assessment Guide for Law Enforcement*, Chapter 9, 2000.

- National Center for Women and Policing, "Equality Denied: The Status of Women in Policing", Los Angeles, National Center for Women and Policing, 1999.
- Ontario Neighbourhood Watch, Neighbourhood Watch Vol. 1 Organization, Canada.
- Philip John Stead, The Police of France, MacMillan Publishing Company, 1983;
- Tony Jefferson, The case against paramilitary policing, Milton Keynes, Open University Press, 1990.
- Paul Williams, Paul White, Michael Teece and Robert Kitto, "*Problem-Oriented Policing: Operation Mantle - A Case Study*", in Trends & Issues in Crime and Criminal Justice, Australian Institute of Criminology, February 2001.
- Queensland Police Service, Annual Report 2000.
- Queensland Police, A guide to problem-oriented and partnership policing, 2001.
- Robert C. Trojanowicz & David Carter, "The Philosophy and Role of Community Policing", National Center for Community Policing, School of Criminal Justice, Michigan State University, <http://www.ssc.msu.edu/~cj/cp/cpphil.html> 03/20/2000.
- R. Reiner, The Politics of the Police, London, Harvester Wheatsheaf, 1992.
- R. Trojanowicz and B. Bucqueroux, Community Policing: A Contemporary Perspective, Cincinnati, Anderson Publishing Company, 1990.
- R. Reiner, Chief Constables, Oxford, Oxford University Press, 1991.
- Robert C. Trojanowicz & David Carter, "The Philosophy and Role of Community Policing", National Center for Community Policing, School of Criminal Justice, Michigan State University, <http://www.ssc.msu.edu/~cj/cp/cpphil.html> 03/20/2000.
- Steven J. Bonafonte, "Informal Site Visitation of Community-Based Law Enforcement Agencies," unpublished report, Washington, D. C.: U. S. Department of Justice, National Institute of Justice, April 4, 1994.

The London Metropolitan Police, Annual Report 1999/2000, 2000/2001, London, HMSO.

T.J. Hope, *"Problem-Oriented Policing and drug market locations: Three case studies"*, in R.V. Clarke (ed.), Crime Prevention Studies, vol.2, Willow Tree Press, Monsey, New York, 1994.

Timothy D. Crowe, *Crime Prevention Through Environmental Design : Applications of Architectural Design and Space Management Concepts*, Butterworth-Heinemann, 2000.

Vicki Wilkinson and Irene D. Froyland, *"Women in Policing"*, in Trends & Issues in Crime and Criminal Justice, Australian Institute of Criminology, July 1996.

Women's Local Authority Network, *The Report - Progressing the Agenda : further Local Authority initiatives to counter violence against women*, June 1996.

3. 인터넷

<http://www.ottawapolice.on.ca/en/youth/>

<http://www.c-s-i.org>

<http://www.met.police.uk/police/mps/mps/victim/vic-spt.htm> 2000.

<http://www.victimsupport.com/>

<http://www.victimsupport.com/about.htm>

<http://www.homeoffice.gov.uk/vicxpt.htm>

<http://www.homeoffice.gov.uk/viccomp.htm>

<http://www.theiacp.org>

<http://www.womenpolice.com>

<http://www.iawp.org>

<http://www.enp.nl>

<http://www.ci.nyc.ny.us/html/ccrb/html/home.html>

<http://www.lapdonline.org/index.htm>

< 부 록 >

1. 경찰서명	2. 파출소명

|_|_|_|

민원인의 경찰서비스에 대한 태도 조사

부탁의 말씀

안녕하십니까?

국무총리실 산하 정부출연연구소인 저희 한국여성개발원에서는 경찰청의 의뢰로 경찰 민원서비스를 받으신 분들께서 경찰의 민원서비스에 대해 어떻게 생각하시는지 조사하고 있습니다. 이 조사의 목적은 앞으로 경찰에서 국민을 위하여 보다 질 높은 서비스를 제공하도록 하는데 있습니다. 답변하신 내용은 순수하게 통계처리를 위해서만 사용될 것이며, 개인의 응답은 유출되지 않을 것입니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

2001년 9월

한국여성개발원 원장

1. 먼저, 귀하의 민원 서비스 경험에 관해 여쭙어보겠습니다.

1.질문 귀하께서는 오늘 어떤 용무로 경찰서/파출소에 오셨습니까?

1. 경무민원 - 가족찾기, 제증명 발급, 행정정보 공개 등
2. 방범민원 - 분실 신고, 총포소지 허가 등
3. 수사민원 - 고소, 고발
4. 교통민원 - 면허행정, 범칙금/이의신청, 교통사고
5. 형사민원 - 도난신고, 고소인(진정인), 피고소인(피진정인)
6. 경비민원 - 집회신고 및 집회관련 용무
7. 민원처리에 대한 불만신고(청문감사실 민원)
8. 기타민원 - 단순문의
9. 기타 _____

2.질문 귀하는 지금 위의 용무에서 어떤 신분이십니까?

1. 피해자의 신분
2. 피의자의 신분
3. 피해자도 피의자도 아닌 애로사항을 가진 입장

3.질문 이번 일로 오늘 경찰서/파출소를 몇 번째 방문하셨습니다?

1. 첫 번째
2. 두 번째
3. 세 번째
4. 네 번째 이상

II. 다음은 민원 제도와 절차에 대한 질문입니다.

	보통 이다.	다소 그런 편이다.	매우 그렇다.	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.
4-1. 방문해서 경찰관을 쉽게 만날 수 있었다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
4-2. 불필요하게 여러번 방문하게 한다는 느낌이 들었다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
4-3. 한 장소에서 해결되지 않고 이곳 저곳으로 다니도록 한다는 느낌이 들었다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
4-4. 서류작성이 간편했다	1-----	2-----	3-----	4-----	5

4.질문 원스톱 민원 서비스를 제공하기 위해서는 최 일선 담당자가 어느 정도 문제를 해결할 수 있어야 할텐데요. 이와 관련하여 어떻게 생각하십니까?

1. 최 일선 담당자에게 문제를 해결할 수 있는 권한이 없어 보였다
2. 최 일선 담당자가 문제를 해결할 수 있는 권한이 있는데도 시간을 끌거나 미루는 것 같았다
3. 최 일선 담당자가 권한은 있지만 능력이 부족한 것 같았다.
4. 기 타

Ⅲ. 다음은 민원 서비스에 대한 만족도를 묻는 질문입니다.

5.질문 경찰서/파출소를 방문하셨을 때, 누가 처음에 접수를 받았습니까?

1. 남자 경찰
 2. 여자 경찰
 3. 진경/의경
 3. 기 타
-

6.질문 처음 접수받은 사람의 태도가 어떠했습니까?

1. 매우 친절했다
2. 친절한 편이었다
3. 기분 나쁠 정도는 아니지만 친절하지도 않았다
4. 불친절하여 기분 나빴다
5. 심하게 불친절하여 화가 날 정도였다

➡ 불친절하다고 느낀 경우 (위에서 3, 4, 5 중 하나를 택한 경우)

어떤 면에서 불친절하였습니까?

7.질문 이번 경찰서/파출소를 방문하신 후 느끼신대로 다음의 질문에 응답해 주십시오.

	보통 이다.	다소 그런 편이다.	매우 그렇다.	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.
8-1. 내 이야기를 충분히 들어주었다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8-2. 궁금한 부분에 대해 충분한 설명을 들을 수 있었다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8-3. 일 처리하는 태도가 공정하게 보였다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8-4. 일 처리하는 태도가 책임감이 있어 보였다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8-5. 일 처리하는 태도가 친절했다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8-6. 전문성 있는 서비스를 받았다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8-7. 서비스가 신속하게 이루어졌다	1-----	2-----	3-----	4-----	5

8.질문 전반적으로 경찰서(파출소)를 이용해본 후 어느 정도 만족하십니까?

1. 매우 만족하였다
2. 만족하였다
3. 그저 그렇다
4. 불만족하였다
5. 매우 불만족하였다

9.질문 앞으로 경찰이 보다 만족할 만한 서비스를 제공하기 위해 개선되었으면 하고 생각하신 것이 있다면 모두 말씀해 주십시오.

10.질문 다음 중 경찰에게 가장 필요하다고 생각하시는 교육 두 가지를 골라 주십시오.

1. 친절교육
2. 전문수사교육
3. 인권교육
4. 일반적 문화소양 교육
5. 기 타

IV. 최근 시민친화적 경찰을 위해 추진해 온 사항들입니다.

11.질문 귀하께서는 다음 각각에 대해 어느 정도 알고 계십니까?

	들어 보지도 못했다.	들어는 보았으나 내용은 모른다.	내용을 잘 안다.
12-1. 포돌이/포순이	1	2	3
12-2. 경찰서비스헌장	1	2	3
12-3. 방법카드투입 등 방법리콜제	1	2	3
12-4. 집화·시위 대응시 최루탄 안쓰기	1	2	3
12-5. 명예시민경찰	1	2	3
12-6. 주민자율방범대원	1	2	3
12-7. 여경기동수사대(여경으로 구성된 수사반)	1	2	3
12-8. 여경기동대(여경으로 구성된 집화·시위 대응반)	1	2	3
12-9. 3불추방운동(불친절, 불공정, 불성실)	1	2	3

V. 다음은 여성경찰에 관한 질문입니다.

12.질문 현재 경찰에는 여성경찰이 1.9%인데 앞으로 4%까지 증원할 계획입니다. 여성 경찰의 수가 늘면 예측되는 변화에 대해 응답해 주십시오.

	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다	보통 이다	다소 그런 편이다	매우 그렇다
13-1. 보다 민주적인 경찰이 되는데 도움될 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13-2. 보다 청렴한 경찰이 되는데 도움될 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13-3. 경찰의 친절도가 향상될 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13-4. 경찰의 위상이 낮아질 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13-5. 공권력의 권위가 약화될 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13-6. 가정폭력이나 성폭력 피해자들이 수사 받을 때 보다 편하게 될 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13-7. 경찰서/파출소의 분위기가 더 부드러워질 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13-8. 경찰의 직무능력이 떨어질 것이다	1-----	2-----	3-----	4-----	5

VI. 마지막으로 귀하 개인에 대하여 몇 가지 사항만 여쭙어 보겠습니다.

DQ1. 성별 1. 남성 2. 여성

DQ2. 연령 만 _____ 세

DQ3. 교육수준 1. 초등학교졸업 또는 그 이하
 2. 중학교졸업
 3. 고등학교졸업
 4. 전문대졸업, 대학중퇴/재학
 5. 대학교 졸업
 6. 대학원이상

DQ4. 혼인상태 1. 미혼 2. 기혼/동거 3. 이혼/별거/사별

DQ5. 자신의 경제적 지위 1. 상 2. 중상 3. 중하 4. 하

DQ6. 직업

1. 경영관리직(과장이상, 및 의회의원)
2. 전문직
3. 기술직 및 준전문가
4. 사무직(대리, 주임, 평사원)
5. 서비스, 판매종사자
6. 농업, 임업 및 어업숙련 종사자
7. 기능원 및 관련 기능 종사자
8. 장치, 기계조작 및 조립 종사자
9. 단순노무 종사자
10. 학생, 재수생
11. 주부
12. 군인
13. 정년퇴직자, 연금생활자
14. 무직, 실업자

♠ 직문에 응답해주셔서 매우 감사합니다.

경찰관 대상 심층조사 질문내용

1. 경찰이미지에 대한 질문입니다.

1-1. 선생님께서는 1999년 경찰개혁 이후 경찰에 대한 국민의 이미지가 어느 정도 개선되었다고 생각하십니까?

- ① 아주 많이 개선되었다.
- ② 많이 개선되었다.
- ③ 별 효과 없다.
- ④ 다소 나빠졌다.
- ⑤ 아주 나빠졌다.

1-2. 그 이유가 무엇이라고 생각하십니까?

예 : 경찰개혁, 경찰수준향상, 사회적 환경 변화, 언론의 경찰에 부정적 태도, 시민의 경찰에 대한 편견 등

1-3. 국민들의 경찰공무원에 대한 이미지에 얼마나 만족하십니까?

1-4. 본인을 제외한 일선경찰들의 대민업무처리에 있어 친절도가 어떻다고 생각하십니까?

1-5. 본인 스스로가 경찰에 대해서 느끼는 이미지에 대해 만족하십니까?

2. 경찰개혁에 대한 질문입니다.

(내용)

- 2-1. 경찰개혁전후 업무/의식/제도/관행의 비교
- 2-2. 경찰개혁과제 실천에 대한 애로사항
- 2-3. 경찰개혁 추진에 따른 기대사항

3. 대민업무에 대한 애로사항 및 그 개선방안에 대한 질문입니다.

(내용)

- 3-1. 대민업무 수행 환경 및 서비스
- 3-2. 민원인들의 태도
- 3-3. 업무대상이 여성인 경우
- 3-4. 고소·고발장 접수 업무(형사조사업무 담당자)
- 3-5. 고소·고발 사건 처리 업무(형사조사업무 담당자)
- 3-6. 소환조사 업무(형사조사업무 담당자)
- 3-7. 교통업무 및 민원 업무(교통업무 담당자)

4. 현재 실시하고 있는 경찰교육에 대한 질문입니다.

(내용)

- 4-1. 현재 실시하고 있는 경찰교육(① 경찰대학/종합학교의 보수교육, ② 직장훈련/직장교육)에 대한 만족도
- 4-2. 시민친화적 경찰을 위해 도입해야 할 교육내용
- 4-3. 상부의 친절정책 및 제시에 대한 의견

5. 여경에 대한 질문입니다.

(내용)

- 5-1. 여성경찰의 역할에 대한 사항(여경기동대, 여경기동수사대 등)
- 5-2. 여성경찰의 증대로 인한 애로사항
- 5-3. 여성경찰의 증대로 인한 기대사항
- 5-4. 여성경찰의 남성경찰 영역(수사 등)으로 진입하는데 대한 애로점

6. 시민친화적 경찰상 정립에 대한 질문입니다.

(내용)

- 6-1. 본인이 생각하는 시민친화적 경찰(친절/청렴/공정/신속 등)
- 6-2. 시민친화적 경찰상을 정립하기 위한 방안
- 6-3. 시민의 경찰업무 참여를 이끌어내기 위한 방안

* 경찰이 향후 對民 서비스 개선 및 직원 만족도를 높이기 위해 가장 ‘우선적으로 해야 할 일’이 무엇이라고 생각하시는지 구체적으로 적어주십시오.

※ 앞서 질문한 내용을 포함하여 어떤 내용이라도 자세히 적어주십시오.

* 다음은 통계처리를 위한 질문입니다. *

1. 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연세는 올해 만으로 어떻게 되셨습니까? (만 세)

3. 귀하께서는 경찰에 근무하신 총 “근무년수”는 어떻게 되셨습니까? (만 년)

4. 귀하의 임용과정은 ?
 - ① 순경공채 ② 순경~경사 특채 ③ 간부후보생
 - ④ 경찰대학 ⑤ 경위~총경 특채 ⑥ 기타()

5. 귀하의 현 계급은 무엇입니까?
 - ① 순경 ② 경장 ③ 경사 ④ 경위
 - ⑤ 경감 ⑥ 경정 ⑦ 총경 ⑧ 경무관 이상

6. 귀하의 현재 근무지는 어디입니까?
 - ① 지방경찰청 ② 경찰서 ③ 파출소

7. 귀하의 근무부서는?
 - ① 경무 ② 방법 ③ 수사 ④ 형사
 - ⑤ 경비 ⑥ 교통 ⑦ 정보 ⑧ 보안
 - ⑨ 외사 ⑩ 감사 ⑪ 기타 ()

8. 귀하의 근무형태는 무엇입니까?
 - ① 내근 ② 외근 ③ 기타 ()

9. 귀하가 경찰관이 된 계기는?

