

2015-01 책임연구보고서

지역경찰의 112신고 대응 실태에 관한 연구

강용길

POLICE
SCIENCE
INSTITUTE

치안정책연구소
POLICE SCIENCE INSTITUTE

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적과 필요성	1
제2절 연구방법과 범위	3
제2장 관련 자료 및 선행연구 검토	6
제1절 112신고대응시스템의 개요	6
1. 개념과 변천과정	6
2. 112종합상황실의 조직 및 기능별 역할	9
제2절 112신고 현황	13
1. 연도별 112신고 건수	13
2. 112신고 현장 출동시간	15
3. 유형별 신고 현황	16
4. 시간대별 신고 현황	17
제3절 선행연구 검토	20
1. 차별적 경찰대응의 효과성 연구	20
2. 112신고사건 종결처리 개선에 관한 연구	22
3. 112신고사건의 경찰대응과 시민만족도와의 관계 연구	29
제3장 연구방법	32
제1절 현장관찰항목의 구성	33
1. 기본입력사항	33
2. 출동상황	35
3. 사건발생장소	35

4. 신고사건 내용	37
제2절 자료수집 및 분석 방법	40
1. 경찰관서 현장실습프로그램의 활용	40
2. 현장실습 대상관서별 인원	41
3. 현장관찰 및 기록 방법	42
4. 관찰자료 수집결과	47
5. 자료 분석 방법	47

제4장 연구결과 **48**

제1절 현장관찰 실시관서 현황	48
1. 관서별 일반현황	48
2. 지방청별 근무교대 형태	51
3. 근무자 성별	52
제2절 분석대상 112신고사건 기본현황	53
1. 대상사건의 종류	53
2. 사건발생장소	54
3. 사건대응시간	56
4. 사건 대응 인원	58
5. 112신고사건 관련자 기본 현황	61
제3절 신고사건에 대한 현장대응 분석결과	66
1. 신고자별 현장대응	67
2. 신고사건 종류별 현장대응	68
3. 피해자의 상황별 현장대응	71
4. 가해자의 상황별 현장대응	76
5. 제3자의 상황별 현장대응	80

제5장 논의 및 결론	85
제1절 연구결과의 정리	85
제2절 연구의 함의와 시사점	88
제3절 연구의 한계	89
참고문헌	92

표 목 차

〈표 1〉 현장출동 코드분류 기준	8
〈표 2〉 지방경찰청 112종합상황실 기능별 역할	12
〈표 3〉 연도별 112신고 건수 추이	14
〈표 4〉 연도별 112신고 현장 출동시간 추이	15
〈표 5〉 유형별 신고 현황의 추이	17
〈표 6〉 시간대별 112신고 추이	19
〈표 7〉 경찰자원 운영의 효율성 측정결과(2009-2010 비교)	21
〈표 8〉 현장관찰 실시관서 현황에 관한 기본입력사항	34
〈표 9〉 112신고사건의 출동상황 입력 항목	35
〈표 10〉 112신고사건 발생장소 입력 항목	37
〈표 11〉 112신고사건 내용 입력 항목	39
〈표 12〉 지방경찰청별 현장실습인원	41
〈표 13〉 현장관찰 실시관서 현황	48
〈표 14〉 현장관찰 대상경찰관서 근무교대형태	51
〈표 15〉 현장관찰 대상경찰관서 근무자 성별 현황	52
〈표 16〉 분석대상 112신고 사건의 종류	54
〈표 17〉 분석대상 112신고 사건 발생장소	55
〈표 18〉 분석대상 112신고사건의 평균 출동 및 사건 처리시간	57
〈표 19〉 사건종류별 평균 처리시간	58
〈표 20〉 분석대상 112신고사건의 최초 출동인원	59
〈표 21〉 분석대상 112신고사건의 추가 출동인원	59
〈표 22〉 사건종류별 최초 출동인원	61
〈표 23〉 분석대상 112신고사건의 관련자 기본 현황	64
〈표 24〉 신고자별 현장대응	67

〈표 25〉 사건종류별 현장대응	70
〈표 26〉 피해자의 성별 현장대응	71
〈표 27〉 피해자의 연령별 현장대응	72
〈표 28〉 피해자의 피해발생별 현장대응	73
〈표 29〉 피해자의 감정상태별 현장대응	74
〈표 30〉 피해자의 주취여부에 따른 현장대응	75
〈표 31〉 가해자의 성별 현장대응	77
〈표 32〉 가해자의 연령별 현장대응	78
〈표 33〉 가해자의 피해여부에 따른 현장대응	79
〈표 34〉 가해자의 감정 상태별 현장대응	79
〈표 35〉 가해자의 주취여부에 따른 현장대응	80
〈표 36〉 제3자 성별 현장대응	81
〈표 37〉 제3자의 연령별 현장대응	82
〈표 38〉 제3자의 피해여부에 따른 현장대응	82
〈표 39〉 제3자의 감정상태에 따른 현장대응	83
〈표 40〉 제3자 주취여부에 따른 현장대응	84

그 림 목 차

〈그림 1〉 연구수행체계 흐름도	5
〈그림 2〉 112신고대응 체계도	6
〈그림 3〉 112시스템 흐름도(안)	9
〈그림 4〉 지방경찰청 112종합상황실 조직도	10
〈그림 5〉 경찰서 112종합상황실 조직도	13

제1장 서론

제1절 연구의 목적과 필요성

2015년 경찰은 창설 70회를 맞이하였다. 경찰청은 창경 70년을 맞아 경찰의 새로운 변화와 도약을 이끌어 내기 위해서는 “깨끗하고, 유능하고, 당당한 경찰”을 확립하는 것이 전제조건이라고 설정하고, “기초치안, 생활법치, 업무중심” 등 조직혁신의 3대 기초를 유지하며, 그동안은 이러한 기초에 대한 시스템 구축과 더불어 정책을 가시화하는 단계에서 2015년은 이를 토대로 경찰의 체질을 개선하고 치안의 품질을 제고하여 대내외적으로 체감할 수 있는 변화를 이끌고 공감과 지지를 확보하는데 주력하겠다고 밝힌 바 있다. 특히 ‘국민이 체감하는 기초치안의 구축’과 관련하여 112 즉응태세 등 현장 대응역량 강화를 위한 시스템 개선과 업무중심의 조직혁신 추진으로 경찰의 전문성과 업무의 질 개선을 위한 토대를 마련하는 것을 주요 핵심과제로 선정하였다(경찰청, 2015).

이와 관련하여 경찰청은 112신고대응시스템을 고도화하는 사업을 진행하고 있으며, 특히 112시스템의 전국 표준화와 통합화사업을 구축하면서 급증하는 112신고에 보다 신속하고 효과적으로 대응하기 위한 노력을 경주하고 있다. 또한 112신고에 대한 경찰대응의 개선뿐 아니라 112신고의 과학적이고 체계적인 분석을 위한 ‘112원표 및 입력항목의 개선’ 등을 매뉴얼로 제작하여 112신고에 대한 경찰대응의 전문성과 공정성을 향상시키고, 관련 통계의 수집 및 분석을 통한 사전예방기능의 강화를 추진하고 있다. 이는 112신고 경찰 대응에 대한 시민만족도를

향상시키는데 긍정적인 영향을 줄 것으로 판단된다.

그러나 앞서 경찰청이 궁극적으로 추진하고자 하는 경찰의 전문성과 업무의 질 개선을 위해서는 경찰의 대응시스템 개선을 통한 신속성의 증대와 함께 112신고사건현장에서 이루어지는 경찰 대응의 실태가 보다 면밀히 조사될 필요가 있다. 현재 추진되고 있는 신고대응시스템에서 수집·관리하는 자료들은 신고출동 및 조치결과에 중점을 두고 있으며, 자료의 원천은 출동경찰관의 보고에 의존하는 형태이다. 그러므로 112신고처리과정에 관여하는 당사자들 중 경찰의 관점에서만 수집되는 자료에 의존하여 112 즉응태세의 현장 대응역량을 평가하는 결과로 이어진다. 물론 매년 2회에 걸쳐 국민들의 치안만족도에 대한 여론조사를 통해 시민들의 관점에서 경찰활동의 만족도를 확인하고 있지만, 여론조사의 결과에 포함된 설문항목이 ‘공정성, 신속성, 친절도, 전반적인 만족도’ 등 경찰과의 접촉경험 또는 전반적인 이미지에 근거하여 개괄적인 인식에 관한 내용들로 구성되어 있어 실질적인 경찰활동에 대한 평가로 보기에 한계가 있다.

국민에 대한 경찰서비스의 대표적인 활동인 112신고사건에 대한 경찰 대응은 경찰의 현장 대응역량 강화의 성과를 확인할 수 있는 중요한 활동이며, 그동안 대응시스템 개선을 위한 투자와 관심으로 신속한 현장출동과 차별화된 대응을 통해 경찰인력의 효율적 운영에 긍정적인 성과를 거두고 있는 것과 함께 112신고사건처리과정의 경찰 대응에 관한 내용적인 개선을 통해 경찰에 대한 시민만족도의 주요 기준인 전문성과 공정성을 향상시키는 노력이 추가될 필요가 있다. 이를 위해서는 112신고처리과정의 상황, 관련자들의 상태 및 관계 등에 대한 실질적인 조사와 검증에 관한 연구들이 필요하며, 이 연구는 이러한 인식에서 출발한 것이다.

이 연구의 목적은 112신고사건의 처리과정에서 대응 유형별로 경찰이

어떻게 조치하고 있는가를 현장관찰을 통해 살펴보고, 사건 관련자들과 상황에 따른 경찰 현장대응의 실태를 분석하여 112신고대응의 적정성 요인을 도출하고자 하는데 있다.

제2절 연구방법과 범위

이 연구의 방법은 첫째, 112신고사건에 대한 경찰 대응과 관련되는 이론 및 자료 그리고 선행연구 검토를 통해 우리나라의 112신고대응시스템의 개념과 변화과정 그리고 최근의 112시스템 고도화 정책 및 112신고사건의 접수 현황, 그리고 112신고에 대한 경찰 대응의 이론적 배경을 살펴보았다. 둘째, 이 연구는 112신고사건 현장의 상황과 관련자들의 상태, 각 사건에 대한 경찰의 현장대응 실태를 파악하기 위해 현장관찰을 통한 자료수집 및 분석을 실시하였다. 현장관찰은 국내 연구에서는 여러 가지 장애요인들이 있어 실시하기 어려운 연구방법이다. 특히, 경찰관련 연구에서는 경찰기관의 소극적인 협조와 지원으로 현장관찰에 의한 연구방법을 찾기 어렵다. 그러나 112신고사건에 대한 경찰 대응의 효과성이나 현장상황은 현실에 기반한 경찰관련 연구를 추구하는 연구자에게는 매력적인 연구대상이다. 이를 위해 경찰대학의 현장실습교육프로그램을 활용하고, 경찰이나 시민의 일방적인 관점이 아닌 제3자의 관점에서 최대한 객관적인 112신고사건 처리과정을 살펴보고자 노력하였으며, 이를 통해 경찰활동의 전문성과 공정성을 향상시키는데 필요한 현실적인 요인들을 파악하고 검토하는 계기가 될 것으로 기대하였다. 셋째, 현장관찰을 통해 수집한 자료는 각 상황별, 사람별 특성으로 분류하여 신고자·신고사건의 유형·피해자·가해자·제3자에 대한 경찰 현장대응을 행동유형별로 분석하고자 하였다. 그리고 분석방법은 수집된 자료의 각 항

목이 명목적으로 구성되어 있고, 현장 관찰자들이 다수이며, 이들의 현장상황에 대한 접근방식이나 이해의 차별화 등을 고려하여 빈도와 교차 분석을 통해 실태를 파악하는데 중점을 두어 112신고사건의 처리과정에 최대한 객관적이고 사실적으로 접근하고자 하였다. 넷째, 연구결과에서 표현된 사람별·사건별 경찰 현장대응의 행동유형들을 종합하여 분석대상 자료 전체에서 나타난 경찰 현장대응을 항목별로 정리하고, 이에 대한 의미와 시사점을 검토한 서술적 방법을 사용하였다. 또한 현장관찰의 한계를 중심으로 이 연구의 한계도 검토하였다.

연구의 범위는 다음과 같다.

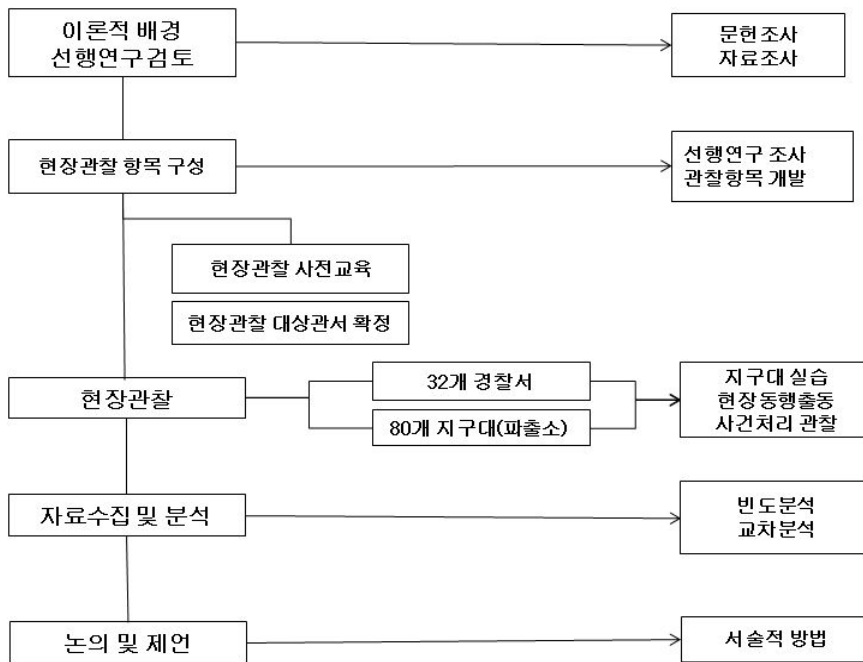
첫째, 내용적 범위에는 112신고사건을 처리하는 경찰의 현장대응의 유형을 언어적 대응과 물리적 대응으로 구분하고, 이를 대응수준에 따라 낮은 수준 대응에서 높은 수준 대응의 순으로 구체화하였다. 경찰의 현장대응 유형은 가벼운 대화 - 상담 - 중재 - 경고 - 제지 - 장구 및 무기사용 경고 - 장구 및 무기사용 등으로 구분하였다. 이 중 언어적 대응은 대화·상담·중재·경고에 해당되며, 물리적 대응은 제지·장구 및 무기사용 경고·장구 및 무기사용이 해당된다. 그리고 낮은 수준에는 대화·상담·중재가 해당되며, 강도는 대화부터 중재까지 차례로 높은 것으로 설정하였다. 중간 수준에는 경고와 제지가 해당된다. 높은 수준의 대응에는 장구 및 무기사용 경고와 장구 및 무기사용이 해당된다. 그리고 경찰 현장대응은 신고자별·사건유형별·피해자·가해자·제3자 등 사건 관련자들의 관계 및 사건 유형들에서 어떻게 수행되고 있는가를 살펴보았다.

둘째, 시간적 범위는 현장관찰의 원활한 수행을 위해 활용한 경찰대학생들의 현장실습교육프로그램 기간인 2015. 6. 22~7. 10까지 3주간으로 설정하였다. 이는 앞서 언급한 바와 같이 현장관찰의 수행에 현실적인 장애요인들이 많아 경찰기관의 협조와 지원을 상시로 받기 어려우며, 연구를 위한 현장관찰이 112신고사건에 대한 경찰의 현장대응의 수행에

부담과 의도적인 행동변화를 초래할 가능성을 최소화하기 위한 시간적 범위설정이었다.

셋째, 공간적 범위는 현장실습이 실시되는 전국 12개 지방경찰청과 32개의 1급지 경찰서 그리고 80개의 지구대·파출소 관할구역을 대상으로 하였다. 연구의 설계당시에는 현장실습을 활용한다는 계획만을 설정하여 현장관찰 대상관서들을 표본추출하지 않았으며, 지방경찰청과 경찰서 단위는 현장실습의 여건을 고려하여 실습계획단계인 2015. 6. 초순경 확정되었다.

〈그림 1〉 연구수행체계 흐름도



나. 우리나라의 112신고대응시스템 변천과정

우리나라에 112신고제도는 1957년 서울과 부산의 시민들이 범죄로 인한 피해사실을 신속하게 경찰에 신고할 수 있도록 당시 치안국과 체신부의 협조로 112번 전화를 가설하면서 처음 도입되었다. 전화의 보급대수가 부족하고 112신고에 대한 경찰수사의 성과도 높지 않다는 실효성에 대한 비판이 제기되면서 112신고의 증가와 경찰의 현장대응을 강화하기 위한 노력이 계속되면서, 112신고대응시스템이 본격적으로 추진된 것은 '88서울올림픽'의 준비가 한창이던 1987년부터이다. 이때 비로소 C3개념이 적용된 것이다. 그리고 1990년대 이후 통신시설 및 출동장비의 확충을 추진하면서 전국으로 확대되었다. 그리고 경찰은 국민들에게 '112신고를 하면 경찰이 3분 안에 달려가겠다.'라는 강력한 홍보로 신속한 현장출동을 강조하였고, 이후 112신고 접수건수는 빠른 속도로 증가하게 되었다.

위와 같이 112신고제도의 도입에서 정착까지는 무려 30년 이상이 걸렸다. 그리고 정착의 기준은 신고건수의 증가와 신속한 현장 도착으로 귀결되었다. 이후 국민들에게 112는 범죄는 물론 각종 민원을 상담하는 정부와 국민의 가교역할을 수행하며, 범죄는 물론이고 정부에 대한 불만과 각종 상담을 위한 대표전화로 인식되어 갔다.

2000년대에 접어들며 매년 급증하는 112신고 접수건수는 서서히 경찰에게는 치안부담으로 다가왔다. 경찰력의 증원은 더디게 진행되는 반면 112신고는 늘어가면서 특히 파출소에 근무하는 지역경찰의 업무 부담이 급격히 증가하였다. 결국 경찰청은 2007년에 '112신고제도 개선 시범운영 계획'을 수립하여 112신고 통계산출기준의 개선과 전산시스템 개선을 추진하였다. 그리고 2009년에는 4개 지방경찰청(인천, 대전, 충북, 경남지방경찰청)에 112신고 접수사건에 대해 긴급성과 중요성에 따라 출동체계를 차별화하는 방안을 시범적으로 운영한 후 2010년부터 전국으로 확대하였다. 이는 이전까지 모든 112신고에 대해 내용과 관계없이 신속하게 출동하는 것을 원칙으로 했던

것과 달리 접수단계에서 신고내용의 긴급성·중요성을 판단하여 긴급출동(Code 1)·일반출동(Code 2)·비출동(Code 3)으로 구분하여 경찰인력을 보다 효율적으로 운영하겠다는 시도이다(강용길, 2011).

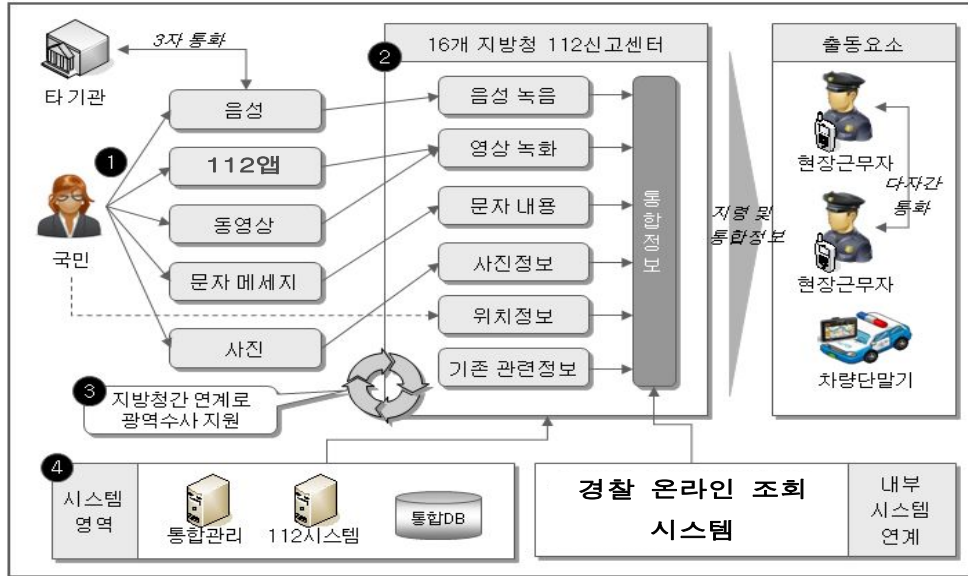
〈표 1〉 현장출동 코드분류 기준

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>① code 1: 범죄로부터 인명·신체·재산을 보호하거나 신속한 범인검거가 필요한 신고에 대한 긴급출동</p> <p>② code 2: code 1에 속하지는 않으나 경찰의 현장조치가 필요한 신고는 일반출동</p> <p>③ code 3: ‘불법주차’, ‘생활소음’, ‘단순불편’신고 등 경찰소관 이외의 업무이거나 현장조치가 불필요한 신고는 비출동</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

위와 같이 112신고사건에 대한 경찰출동체계의 개편과 함께 112신고의 효율적인 관리를 위해 2011년 경찰청에서는 ‘112시스템 전국 표준화 및 통합구축’과 함께 민원상담의 분리를 위한 ‘경찰민원전화 182 활용방안’에 관한 계획을 수립하고, 홍보를 강화하고 있다.

‘112시스템 전국 표준화 및 통합구축’에서는 첫째, 기존의 지방청 단위와 경찰서 단위로 이원화되어있는 신고사건의 접수 및 지령체계를 각 지방경찰청 단위의 112종합상황실로 일원화하고, 전국단위의 통합 서버를 설치하고, 표준화되고 단일화된 S/W를 적용하여 지방경찰청 간의 공조기능을 강화한다. 둘째, 통합 S/W의 구축과 IDS(Instant Dispatch System) 구축사업을 경찰청에서 총괄 운영한다. 셋째, 점진적으로 전국 지방경찰청에 위 시스템을 구축하여 2014년에 표준화를 완성하였다. 이러한 시스템이 완성되면 아래 〈그림3〉과 같은 112시스템 흐름도를 갖추게 된다.

<그림 3> 112시스템 흐름도(안)



자료: 경찰청, 112시스템 전국 표준화 및 통합구축 계획, 내부분서, 2011.

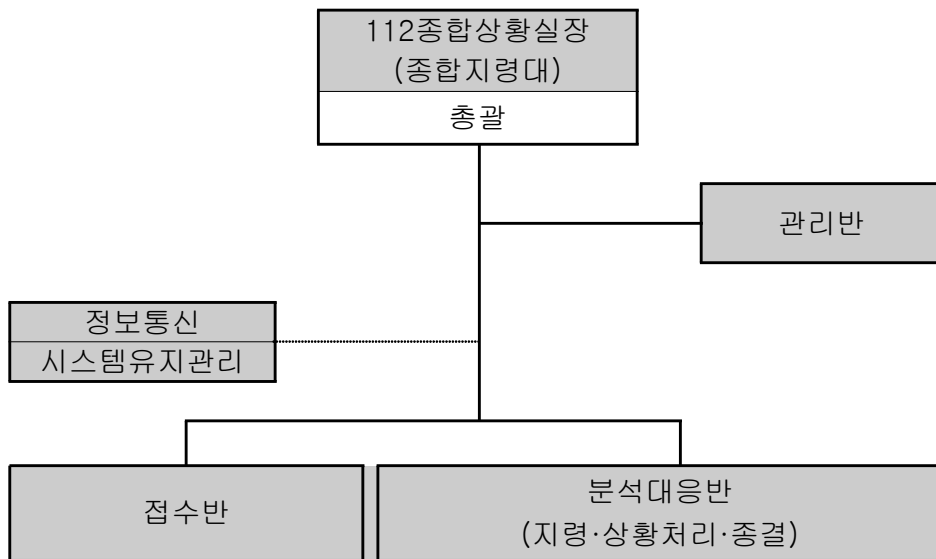
2. 112종합상황실의 조직 및 기능별 역할

가. 지방경찰청 종합상황실

앞서 살펴본 ‘112시스템 전국 표준화 및 통합구축 계획’에 따라 전국의 112신고는 각 지방경찰청의 112종합상황실로 접수된다. 지방경찰청 단위의 종합상황실은 112신고에 대한 총괄 관리업무를 수행하는 종합지령대와 신고 접수를 위한 접수대, 그리고 신고내용을 현장경찰관에게 지령하고 처리상황을 모니터링하며, 종결여부를 통제하는 분석대응반으로 구분되어 있다. 기존에는 신고접수와 지령이 일원화되어 긴급 상황에 대한 접수가 완료되어야 지령이 이루어지고 현장에 출동함으로써 신속하게 현장상황에 대응하는데 어려움이 있었으나, 접수와 지령 및 상황관리업무를 분리함으로써 접수와 동시에

지령과 상황관리를 실시하여 현장상황에 보다 신속하고 적극적으로 대응할 수 있게 된 것이다.

〈그림 4〉 지방경찰청 112종합상황실 조직도



자료: 경찰대학, 112 종합실습교육 매뉴얼, 내부교재, 2013.

이러한 시스템의 개편으로 2013년에 평균 도착시간이 4분 09초였으나, 2014년에는 3분 33초로 단축되었다. 또한 112신고사건 현장에서의 검거율도 꾸준히 증가하고 있다.

신속출동 체계 효과...작년比 세배로 증가

(서울=연합뉴스) 구정모 기자 = 경찰의 신속 출동 시스템에 힘입어 서울에서 112 신고에 따른 주요 범죄 현장 검거율이 크게 늘었다.

13일 서울지방경찰청에 따르면 올해 1분기 살인, 강도, 절도, 성폭력 등 주요 범죄의 현장 검거율이 18.2%를 기록했다. 이는 지난해 같은 기간의 6.8%와 비교하면 세 배 가량으로 급증한 것이다.

이는 112신고 접수 시 기능과 관할을 불문하고 범죄 현장에서 가장 가까운 경찰이 출동케하는 '112 신속 출동 시스템'을 지난해 2월 도입한 덕분이라고 서울경찰청은 설명했다.

1분기 112 신고건수는 모두 93만5천757건으로, 작년 동기 대비 4.1% 감소했다.

죄종별로 보면 강도(27건), 절도(7천945건), 날치기(25건)가 1년 전보다 각각 25.0%, 19.3%, 37.5% 줄었다.

경찰의 이른바 사회 4대악 근절 추진에 따라 성폭력과 가정폭력 신고는 1분기에 709건, 1만2천38건 접수돼 작년 동기보다 각각 9.4%, 21.5% 증가했다.

서울경찰청은 앞으로 날씨가 더워지면 신고가 증가하는 성폭력·가정폭력과 같은 민생범죄를 예방하는 데 주력하겠다고 밝혔다.

(2015. 4. 13.자 연합뉴스)

지방경찰청에서 운영하는 112종합상황실에는 상황실장, 접수반, 분석 대응반, 관리반으로 기능이 구분된다. 각 기능별 역할은 아래 <표>와 같다.

〈표 2〉 지방경찰청 112종합상황실 기능별 역할

기능	역할
상황실장	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 112신고사건 등 각종 치안 상황 처리의 총지휘 책임 ▶ 초동조치태세 확립을 위해 접수반·분석대응반 감독 ▶ 통신망·IDS 등 112신고시스템 유지·관리 ▶ 긴급상황의 경우 先조치·後보고 ▶ 기타 초동조치에 관해 소속 지방청장(경찰서장)의 권한행사
접수반	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 신고자 위치·피해 상황·가해자 정보 등을 신속·정확하게 파악, 분석 대응반에 인계 ▶ 판단이 정확하지 않거나 긴급상황으로 판단시 3자 통화·내부 긴급 공정 실시 및 상황실장 즉보
분석 대응반	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 분석대응반은 지령·상황처리·종결 종합 운영 ▶ 접수정보를 바탕으로 능동적인 지령태세 확립 ▶ 신고내용 정밀 분석을 통한 추가 정보 파악 ▶ 효과적이고 효율적인 초동조치를 위한 출동요소 결정 ▶ 최단시간에 출동요소 현장 배치 ▶ 현장 상황 파악 및 대처방안 결정 ▶ 상황전파·유관기관 연락·추가 지원 등 상황 유지 및 관리
관리반	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 통합상황실 관련 기획 및 관리 ▶ 통합상황실 운영 및 지원에 관한 사항 ▶ 통합상황실 근무자의 복지·복무 등에 관한 행정 전반 ▶ 112신고처리 통계 현황 분석 및 자료 관리 ▶ 교육 및 홍보

자료: 경찰대학, 112 종합실습교육 매뉴얼, 내부교재, 2013.

나. 경찰서 종합상황실

112신고의 접수와 지령이 시스템 개선으로 인해 지방경찰청 112종합상황실에서 통합되고 있으나, 관할 경찰서에서도 관내 112신고사건에 관한 관리는 유지하고 있다. 이는 지방경찰청 단위의 접수반이 시·군·구,

읍·면·동 단위의 상세 지리와 주변 상황을 모두 파악하기에는 한계가 있기 때문이다. 그러므로 지방경찰청 종합상황실에서 신고자의 위치정보를 기반으로 현장 출동요소인 순찰차나 경찰관에게 신고접수와 동시에 출동 지령을 하고 있으나, 이와 관련되는 상황을 관할 경찰서에도 전파하여 보다 정확하고 적절하게 대응하도록 하는 것이다.

경찰서 단위에서는 각 기능별로 1인의 근무자가 담당하고 있다. 경찰서 112종합상황실의 조직도는 아래 <그림> 과 같으며, 기능별 역할은 지방경찰청의 종합상황실 기능별 역할을 참조하면 된다.

<그림 5> 경찰서 112종합상황실 조직도



제2절 112신고 현황

1. 연도별 112신고 건수

112신고는 매년 증가하고 있다. 연도별 112신고 건수는 경찰청의 신고출동 코드분류가 실시된 2010년 이후 본격적으로 코드분류의 내용이

통계에 반영된 시점인 2012년부터 2014년까지의 자료를 비교하였다.

2012년은 전체 112신고 건수가 11,771,589건으로 처음으로 1,000만 건을 넘어섰다. 이 중 경찰관이 현장에 출동한 신고는 전체의 67%이고, 나머지 33%의 신고는 출동하지 않았다. 2013년에는 112신고 건수가 급증하여 총 19,115,619건으로 이는 전년 대비 62.4%가 증가하였다. 이 기간 중 출동신고는 전체의 48.9%이고 출동하지 않은 신고는 51.1%로 112신고의 절반 이상이 현장출동을 요하지 않는 민원상담이나, 일반 문의 또는 허위신고 등이었다. 경찰청은 이러한 통계를 기초로 민원전화 182의 활용을 보다 적극적으로 검토하게 된 것이다. 2014년도 112신고 총 건수는 18,778,105건으로 1.8%가 감소하였다. 112신고제도가 생긴 후 신고 건수가 전년대비 감소한 것은 이것이 처음이다. 그러나 다시 출동신고의 비율이 55.3%로 증가하였으며, 가장 많은 신고건수를 기록한 2013년에 비해 총 신고건수는 감소하였으나 출동신고의 건수는 증가하였다.

〈표 3〉 연도별 112신고 건수 추이

구 분	총계	출동신고			비 출동신고 CODE3
		소계	CODE1	CODE2	
'12년	11,771,589	7,882,146 (67.0%)	878,314 (7.5%)	7,003,832 (59.5%)	3,889,443
'13년	19,115,619	9,344,471 (48.9%)	1,795,349 (9.4%)	7,549,122 (39.5%)	9,771,148
'14년	18,778,105	10,387,432 (55.3%)	2,391,396 (12.7%)	7,996,036 (42.6%)	8,390,673

자료: 경찰청, 경찰통계 내부자료, 2015.

2. 112신고 현장 출동시간

연도별 112신고 현장 출동시간을 살펴보면, 2012년에 평균 3분 34초였으나 2013년에는 4분 07초로 늦춰졌고, 다시 2014년에는 3분 33초로 앞당겨지는 등 시간의 증감이 반복되고 있다. 현장 출동시간은 관할구역의 면적, 경찰인력, 치안상황, 도로여건, 교통여건 등 경찰관서 담당구역의 다양한 요인들에 영향을 받게 된다. 이러한 평균적인 현장 출동시간의 추이는 긴급신고와 일반신고의 출동시간에서도 유사한 형태를 보이고 있는데, 이에 대해 경찰청에서는 신고자를 직접 만나거나 정확하게 사건현장에 도착한 경우에만 도착처리를 하도록 지속적으로 강조하고 있으며, 이로 인해 평균 도착시간이 예년에 비해 다소 늦어진 것으로 보고될 수 있다는 입장이다. 그러나 추이를 살펴보면 2013년도는 긴급신고에 해당하는 CODE1와 일반신고인 CODE2의 출동시간이 같았으며, 2014년에는 CODE2의 출동시간이 더 빠른 것으로 확인되는데 이에 대해서는 원인을 찾아 개선방안을 모색할 필요가 있을 것으로 생각한다.

〈표 4〉 연도별 112신고 현장 출동시간 추이

구 분	평 균	CODE1	CODE2
'12년	3분 34초	3분 19초	3분 36초
'13년	4분 07초	4분 07초	4분 07초
'14년	3분 33초	3분 40초	3분 31초

자료: 경찰청, 경찰통계 내부자료, 2015.

3. 유형별 신고 현황

112신고 접수사건을 유형별로 살펴보면 중요범죄와 기타범죄는 범죄와 관련된 신고이고, 질서유지와 교통은 경범죄 및 교통안전과 관련하여 생활안전 및 질서와 관련이 있으며, 기타 경찰업무는 범죄 및 무질서와의 관련은 없으나 경찰요청 등 경찰의 업무와 관련되는 사안들이다. 그리고 타기관 인계 및 기타 내용은 경찰업무와 직접 관련이 없는 내용들을 의미한다.

중요범죄는 2012년에서 2014년까지 전체 신고건수 중 약 2.1~2.6%를 차지하였으며, 조금씩 비율이 증가하고 있는 추세이다. 기타범죄는 평균 15~16%를 차지하고 있다. 그러므로 범죄와 관련된 신고는 매년 18%를 차지하는 것으로 확인되었다.

질서유지와 관련된 신고사건은 2012년에 22%에서 2013년에는 15.6%로 감소하였다가 2014년에는 16.9%로 증가하였다. 평균적으로 17~18%를 차지하여 범죄관련 신고와 유사한 비율을 보이고 있다. 교통에 관한 신고는 9.8~13.2%로 매년 평균 11%정도를 차지하였다. 그러므로 생활안전 및 질서와 관련되는 신고는 매년 약 29%정도가 되는 것을 알 수 있다.

범죄나 무질서와는 직접 관련이 없으나 경찰업무에 해당하는 신고내용은 년도별로 비중의 차이가 많다. 적게는 14.9%에서 많게는 25.3%까지 신고된다. 평균적으로 매년 약 20%정도의 비율을 보이고 있다.

타기관 업무에 해당되는 내용이나 단순 상담 또는 일반 민원에 관한 신고 내용은 2012년과 이후의 비중에 큰 차이를 보인다. 2012년에는 18.5%로 전체에서 차지하는 비중이 높지 않았으나 2013년과 2014년에는 각각 43.7%와 36.1%로 전체 신고 건수 중 가장 많은 비율을 차지하

였다. 이는 앞서 살펴본 경찰의 비 출동 건수의 비율과 관련이 있다.

전반적으로 신고 유형별 건수와 비율을 살펴본 결과, 112신고의 가장 중요한 기능인 범죄관련 신고는 평균 18%정도이며, 중요범죄의 신고 비율은 점차 증가하고 있었다. 그리고 경찰업무와 직접 관계없는 민원전화의 비율이 매우 높은 것을 알 수 있다.

〈표 5〉 유형별 신고 현황의 추이

구 분	중요범죄	기타범죄	질서유지	교통	기타 경찰업무	타기관 기타	합계
'12년	244,193 (2.1%)	2,226,020 (18.9%)	2,593,834 (22.0%)	1,549,780 (13.2%)	2,974,834 (25.3%)	2,182,928 (18.5%)	11,771,589 (100%)
'13년	452,345 (2.4%)	2,601,594 (13.6%)	2,983,473 (15.6%)	1,868,052 (9.8%)	2,854,471 (14.9%)	8,355,684 (43.7%)	19,115,619 (100%)
'14년	488,304 (2.6%)	2,757,954 (14.7%)	3,181,228 (16.9%)	2,051,685 (10.9%)	3,526,842 (18.8%)	6,772,092 (36.1%)	18,778,105 (100%)

4. 시간대별 신고 현황

112신고가 많은 시간대를 살펴보았다. 2012년~2014년까지 시간대별 112신고 접수 현황을 분석한 결과 가장 신고가 많은 시간대는 모두 동일하게 22시~24시였다. 그리고 이 시간대에 접수되는 신고건수는 전체의 11.4%~12.4%에 이른다. 다음으로 신고가 많은 시간대는 20시~22시까지이다. 이 시간대는 전체 신고건수의 10.9%~11.2%를 차지하였다. 이와 같이 20시~24시까지의 시간대에서 약 23%의 신고가 집중되었다. 세 번째로 신고가 많은 시간대는 2012년에는 24시~02시까지이며, 2013년과 2014년에는 공통적으로 18시~20시까지이다. 2012년에 18시~20시까지는 네 번째로 신고가 많은 시간대였다. 18시~20시까지는 매년 평균 10.3%의 신고비율을 보여준다.

112신고가 가장 적은 시간대는 06시~08시였다. 2013년에는 04시~06시에 신고가 가장 적었다. 그러므로 공통적으로 04시~08시까지가 112신고가 가장 적은 것으로 확인되었다.

시간대별 112신고건수를 분석한 결과, 04시~08시까지 112신고건수는 가장 적었으며, 평균 8.2%정도의 비율을 나타내고 있다. 그리고 이는 가장 신고가 많은 20시~24시에 비해 약 1/3수준이다. 112신고는 매년 공통적으로 08시 이후부터 점차 건수가 증가하여 22시~24시에 가장 많은 신고가 있고, 이후부터 차츰 줄어들기 시작한다. 이러한 결과는 경찰관의 근무시간에 따라 업무의 강도가 달라질 수 있음을 의미하는 것이고, 경찰인원과 근무교대 등 경찰인력의 탄력적인 운영 필요성에 대한 근거가 될 수 있다.

현재 지역경찰의 근무형태에서 20시~24시까지 지원근무와 탄력근무를 시행하고 있는 경찰청의 근무운영정책은 일견 타당하고 합리적인 것으로 판단할 수 있다.

〈표 6〉 시간대별 112신고 추이

연도	계	06~08	08~10	10~12	12~14	14~16	16~18	18~20	20~22	22~24	24~02	02~04	04~06
2012	11,771,589 (100%)	492,262 (4.2%)	746,621 (6.3%)	869,427 (7.4%)	889,039 (7.6%)	1,021,589 (8.7%)	1,110,209 (9.4%)	1,181,927 (10.0%)	1,320,293 (11.2%)	1,461,641 (12.4%)	1,295,825 (11.0%)	863,564 (7.3%)	519,192 y (4.4%)
2013	19,115,619 (100%)	802,419 (4.2%)	1,268,151 (6.6%)	1,508,056 (7.9%)	1,573,015 (8.2%)	1,800,797 (9.4%)	1,951,546 (10.2%)	2,014,268 (10.5%)	2,103,527 (11.0%)	2,182,226 (11.4%)	1,866,797 (9.8%)	1,258,238 (6.6%)	786,579 (4.1%)
2014	18,778,108 (100%)	767,423 (4.1%)	1,216,776 (6.5%)	1,467,096 (7.8%)	1,526,497 (8.1%)	1,758,183 (9.4%)	1,895,706 (10.1%)	1,961,844 (10.4%)	2,054,049 (10.9%)	2,177,891 (11.6%)	1,897,444 (10.1%)	1,276,571 (6.8%)	778,628 (4.2%)

제3절 선행연구 검토

선행연구 검토에서는 이 연구의 주제와 관련하여 크게 3가지 관점에서 연구되었던 결과를 살펴보고자 한다. 첫째, 경찰청이 2010년 112신고사건의 긴급성과 중요성을 기준에 따라 현장출동을 차별화한 ‘차별적 경찰대응’의 효과성에 관한 연구결과를 살펴볼 것이다. 둘째, 경찰청이 2015년 112신고 대응에 관한 기본통계를 새롭게 구축하기 위해 진행하였던 ‘112신고사건 종결처리 개선’에 관한 연구결과를 검토할 것이다. 셋째, 112신고에 대한 경찰의 대응과 시민만족도에 관한 그동안의 연구결과를 중심으로 고찰하고자 한다.

1. 차별적 경찰대응의 효과성 연구

강용길(2011)은 2010년 경찰청이 전국적으로 시행하였던 ‘112신고대응시스템 개편’에 따른 경찰대응의 효과성을 탐색하는 연구를 수행하였다.

연구의 목적은 차별적 경찰대응의 성과를 측정이 전국의 경찰관서에 전면 시행한 이후 제도의 시행 목적을 달성되고 있는가를 측정하고, 경찰업무의 80%이상을 차지하는 112신고 대응의 체계적이고 효율적인 운영방안을 모색하고자 하는 것이다. 연구의 방법은 문헌 고찰과 자료 분석 그리고 설문조사에 대한 통계분석 등을 활용하였다.

연구결과는 첫째, 지역의 안전증진에 관한 지표를 활용하여 분석한 결과 범죄관련 신고는 차별적 경찰대응의 시행 이후에도 증가하였다. 둘

째, 시민 만족도에 관한 평가결과에서 112신고 대응에 관한 시민들의 만족도가 제도 시행 이전에 비해 증가하였다. 셋째, 경찰자원의 비용효과성에 대한 평가결과는 112신고의 비출동율이 차별적 경찰대응의 시행 이후에 12.5%~13% 증가하였고, 이로 인해 출동인력, 시간 및 비용이 경찰 전반적으로 절감되었음을 확인하였다.

〈표 7〉 경찰자원 운영의 효율성 측정결과(2009-2010 비교)

출동감소 건수 (건)	출동감소 인력 (명)	출동감소 시간 (시)	현장도착 시간 (분,초)	사건처리 시간 (분,초)	1인당 기타업무 전환시간	신고사건 1건당 처리비용 (원)	차별적 경찰대응 시행으로 기타업무 전환된 예산 (원)
					1인당 출동감소 건수 (건)		
1,090,814	2,181,628	927,192	4분28초	46분 18초	12시간	55,600	(총액) 606억 4,900만
					14.1		(1인당) 79만

자료: 강용길, “차별적 경찰대응의 효과성에 관한 연구”, 동국대학교 박사학위 논문: 121면, 2011.

넷째, 경찰의 업무효과성 인식도 평가결과는 지역경찰 및 지령실 근무자들은 차별적 경찰대응의 실행요소의 적절성 인식에서 시행 전·후의 차이가 없었으나, 실행결과의 효과성에 대해서는 시행 이후에 부정적으로 인식하나, 업무효과성 인식도에 대한 집단간 평균비교에서는 통계적으로 유의미한 차이를 확인하였다.

위와 같은 연구결과를 바탕으로 향후 제도의 정착과 발전을 위한 정책 제언으로는 첫째, ‘신속한 범죄대응’의 향상을 위해 순찰차 신속배치 시스템과의 연계범위 확대로 오토바이의 GPS장착, 방범용 CCTV와의 시스템 연계방안, 이동전화 위치확인을 위한 시스템의 구축과 제도적 정비

그리고 ‘표준화된 질문지’를 통한 코드분류의 표준화 등의 활용을 제안하였다. 둘째, 실질적인 경찰자원 운용의 효율성을 높이기 위한 전략으로 신고출동 이외의 경찰업무를 범죄예방활동 및 문제해결 경찰활동을 중심으로 한 평가기준의 마련, 비긴급 민원전화의 확대운영, 경찰관에 대한 교육프로그램의 마련과 교육기회의 부여 등을 제안하였다. 셋째, ‘경찰서비스 향상’ 전략은 경찰의 사기진작과 시민 만족도의 두 가지 측면에서 접근할 수 있다. 경찰의 사기진작을 위해 ‘출동가산금제도’ 도입 등 수당체계의 합리화, 지역경찰인력의 충원, 관계기관과의 협력관계 개선 등이 요구된다. 그리고 시민 만족도 향상을 위해 문자메세지를 이용한 경찰대응과정 및 결과를 통보하는 제도와 신고 대응에 대한 신고자 평가제도의 도입 등을 제안하였다.

이 연구결과는 2012년 4월 ‘오원춘 사건’으로 인해 경찰의 112신고대응시스템의 전면적인 재검토와 체계의 개편에 많은 부분이 반영되었다. 경찰의 112신고대응시스템에 반영된 연구결과들은 코드분류의 표준화, 지역경찰의 평가기준 개편, 경찰 민원전화인 ‘182’의 활용 및 홍보강화, 112종합상황실 근무자의 근무교대제와 교육프로그램 신설, 문자메세지를 이용한 ‘콜백제도’의 운영 등이 현재 적용되고 있으며, 추진 중인 내용은 방법용 CCTV와의 시스템 연계 또는 통합운영 방안이 시범적으로 운영되고 있다.

2. 112신고사건 종결처리 개선에 관한 연구

노성훈 외(2014)는 “112 신고접수·지령 매뉴얼”에는 출동한 경찰관은 현장상황이 끝나는 대로 즉시 종결처리를 해야 하며 향후 발생할지 모르

는 재신고 또는 처리 관련 민원에 대비하여 발생한 사건에 대해 상세히 기록하도록 되어있으며, 경찰서의 종합상황실에서는 지구대에서 종결한 신고사건에 대해 적절한 조치였는지 여부를 확인한 후 최종적으로 종결 처리 하도록 하고 있다. 하지만 실제 112신고처리과정에서는 이러한 지침이 제대로 이행되지 않고 있다. 신고사건을 처리한 후 출동한 경찰관이 구체적인 사건내용을 입력하는 경우가 거의 없으며 이에 대한 확인절차도 없다. 이로 인해 사건내용은 오직 신고접수단계에서 신고자가 알려준 내용에 의해서만 파악되고 있는 실정이다.”라고 현재의 112신고대응시스템의 문제점을 지적하였다. 그리고 이에 대한 개선방안을 다음과 같이 주장하였다.

첫째, 신고사건의 성격에 따라 범죄관련, 무질서관련, 교통관련, 서비스요청관련 신고로 대분류하고, 범죄관련 신고에는 주요범죄 외에 국민들의 체감치안과 관련성이 높은 보이스피싱, 신변종업소, 과다노출(바바리맨), 층간소음, 오물방치, 난폭운전 등 다양하고 구체적인 위반행위들을 포함시켜야 한다.

둘째, 기존에는 없었던 신고사건 관련자에 대한 성별, 연령대, 장애여부, 피해여부, 음주여부 등의 입력항목을 포함시켜야 한다.

셋째, 경찰관에 대한 폭력관련 입력사항을 추가하여야 한다.

넷째, 시간과 장소 관련 항목 추가하였다. 시간과 관련해서는 신고접수시간, 지령시간, 현장도착시간 외에 현장 종결시간과 소내 종결시간 등을 포함하고, 신고사건 발생장소(예를 들어, 편의점, 노래방 등)를 특정할 수 있는 항목을 추가하여야 한다.

연구결과에서는 112신고 대응과정과 종결처리에서 입력하여야 항목들을 다음과 같이 제시하였다.

〈지령자 입력란〉						
입력항목	항목값					
1) 사건번호	※ 자동생성(수정가능)					
2) 지령번호	※ 자동생성					
3) 지령자	※ 자동생성					
4) 현재위치	① Pol map (※ Pol map상 좌표값)					
	② 직접입력 (※ 지령자가 직접 입력)					
5) 시간	① 수신시각	② 수신종료 시각	③ 지령시작 시각	④ 지령종료 시각		
	※ 자동 생성		※ 자동 생성		※ 자동 생성	
6)신고 내용	대분류	중분류	소분류			
	1.범죄	A.강력	① 일반폭력 ② 가정폭력 ③ 학교폭력 ④ 집단폭력 ⑤ 강도 ⑥ 살인			
		B.절도	① 일반절도 ② 일반치기 ③ 차량이용치기 ④ 침입절도			
		C.풍속범죄	① 도박/사행행위 ② 성매매,알선 ③ 과다노출 ④ 무허가 주류판매			
			⑤ 접대부고용 ⑥ 미성년자주류/담배판매 ⑦ 신변종업소 ⑧ 미성년자 고용,출입			
		D.사기	① 무전취식 ② 무임승차 ③ 보이스피싱/피싱/스미싱 ④ 일반사기/인터넷상거래사기			
		E. 손괴(차량, 기타)				
		F. 성범죄	① 강제추행 ② 강간 ③ 기타(촬영/훔쳐보기, 공연음란)			
		G. 유기방임	① 유기 ② 방임			
		H. 기타범죄(업무방해 등)				
		I. 침입	① 주거침입 ② 기타장소 침입			
		J. 범죄용의자/범죄의심				
		K. 범행예고				
		L. 변사				
		2.무질서	A. 시비/난동/행패소란			
	B. 불안감 조성		① 일반		② 총성/폭발음	
	C. 소음 등 생활불편		① 중간소음	② 공사장소음	③ 일반소음	④ 오물방치 ⑤ 노상방뇨
	D. 부당상거래		① 노점상	② 암표매매	③ 자릿세징수(부당요금)	④ 호객행위 ⑤ 구걸
	E.청소년 비행					
	F.기타					
3. 교통 사고 (위반)	A.대물사고 ① 일반 대물사고 ② 뺑소니 대물사고					
	B.대인사고 ① 일반 대인사고 ② 뺑소니 대인사고					
	C.단순음주운전					

4.서비스 요청	D.기타교통 위반	① 신호위반	② 주정차위반	③ 난폭운전/ 폭주족	④ 적재물낙하	⑤ 기타
	A.대인보호 조치	① 주취자 보호	② 요보호자 보호	③ 신변보호요청	④ 행려자	
	B.대물보호 조치	① 위험물	② 방치차량	③ 동물처리		
	C.미귀가자	① 미야발생	② 가출	③ 실종	④ 길 잃은 사람	
	D.교통서비스 요청	① 교통정리	② 차량고장지원	③ 신호등 고장		
	E.기타 서비스 요청	① 분실물 신고	② 습득신고	③ 신원확인 요청	④ 길 안내 (지리교시)	⑤ 기타 (아동 등 사전등록)
	F.타기관 서비스요청	① 승차거부	② 화재	③ 가스누출	④ 전기누전	⑤ 수도권파열
	G.비상벨	⑥ 도로안전/ 통행불편	⑦ 폭발음	⑧ 불법부착물	⑨ 수도(전기)서비스중단	⑩ 동물사체처리
H.부상자 의심						
7) 부상자 여부	① 예		② 아니오			
8) 용의자 현장 존재 여부	① 현재 있다		② 얼마 전까지 있었다		③ 없다	
9) 흉기 사용여부	① 예		② 아니오			

<범죄사건 신고원표>

1. 출동경찰관 입력란(위치, 시각, 사건진위, 발생종별)						
입력항목	항목값					
1) 시간	지령 위치 ①맞음 ②틀림(선택입력)	① 현장 도착시각	② 현장 종결시각	③ 소내종결 시각		
2) 현재위치	① Pol map (※ 지령자가 입력한 내용이 기본값) ② 직접입력 (※ 지령자가 입력한 내용이 기본값)					
3) 발생장소	A.판매 서비스점	① 편의점	② 소규모가게	③ 시장	④ 할인매장	
	B.유흥 / 풍속업소	① 일반음식점	② 커피숍/다방	③ 노래방	④ 일반/간이주점	
	C.거주지 / 집	⑤ 단란, 유흥주점	⑥ 나이트클럽	⑦ 기타 유흥/풍속 업소		
	D.노상	① 아파트	② 단독주택	③ 빌라	④ 다세대연립주택	
	E.사무실	⑤ 오피스텔	⑥ 영업겸용가옥	⑦ 기타주거지		
	F.숙박업소	① 대로변	② 골목길	③ 유흥가 노상	④ 시장 앞	⑤ 기타 노상
	G.목욕탕 / 찜질방					
	H.교통수단	① 지하철	② 시내버스	③ 시외/고속버스	④ 기차	⑤ 자가용
	⑥ 택시	⑦ 비행기	⑧ 선박	⑨ 기타 교통수단내	⑩ 교통수단 주변/ 승강장	

	I. PC방 / DVD방		
	J. 관공서	① 시/군/구청 ② 읍/면/동사무소 ③ 경찰서 (파출소 포함) ④ 소방서 ⑤ 법원 ⑥ 검찰청 ⑦ 세무서 ⑧ 기타 관공서	
	K. 금융기관	① 은행 ② 저축은행/금고/조합 ③ 보험 ④ 증권 ⑤ 카드 ⑥ 대부/사채 ⑦ 기타 금융기관	
	L. 학교/학원	① 고등학교 ② 중학교 ③ 초등학교 ④ 유치원 ⑤ 어린이집 ⑥ 대학/전문대학 ⑦ 학원 ⑧ 도서관 ⑨ 기타 교육시설	
	M. 야외	① 공원 ② 산 ③ 들뜰 ④ 논/밭 ⑤ 바닷가 ⑥ 강가 ⑦ 기타 야외	
	N. 기타 (직접입력)		
4) 신고 진위여부	① 허위신고 (* 이하생략)	② 오인신고 (* 이하생략) ③ 신고자 진술거부 (* 사건유형/인적사항 선택입력) ④ 진실신고 (* 입력개시)	
5) 신고내용 (* 지령자 입력내용이 기본값)	대분류	중분류	소분류
	1. 범죄	A. 강력	① 일반폭력 ② 가정폭력 ③ 학교폭력 ④ 집단폭력 ⑤ 강도 ⑥ 살인
		B. 절도	① 일반절도 ② 일반치기 ③ 차량이용치기 ④ 기타
		C. 풍속 범죄	① 도박/사행행위 ② 성매매, 알선 ③ 과도노출 ④ 무허가 주류판매 ⑤ 접대부고용 ⑥ 미성년자주류/담배판매 ⑦ 신변중업소 ⑧ 미성년자 고용, 출입
		D. 사기	① 무전취식 ② 무임승차 ③ 보이스피싱/파밍/스미싱 ④ 일반사기/인터넷상거래사기
		E. 손괴(차량, 기타)	
		F. 성범죄	① 강제추행 ② 강간 ③ 기타(촬영/훔쳐보기, 공연음란)
		G. 유기방임	① 유기 ② 방임
		H. 기타범죄(업무방해 등)	
		I. 침입	① 주거침입 ② 기타장소 침입
		J. 범죄용의자/범죄의심	
		K. 범행예고	
		L. 변사	
2. 출동경찰관 입력란(인적사항)			
입력항목		항목값	
1) 신고자	A. 신고자 유형	① 피해자 ② 피해자 일원 ③ 피해자 단체 ④ 피의자 ⑤ 피의자 일원 ⑥ 제3자 ⑦ 119 등 타기관 ⑧ 미상	

2) 피의자 인적사항 ※ 피의자가 다수이면 주된 피의자 1명을 대상으로 기록	A. 피의자 현장발견	①피의자 현장발견	②피의자 현장인 수	③피의자 추후 발 견	④피의자 불발견	
	B. 인원수	① (명)			② 미상	
	C. 나이	① (세)			② 미상	
	D. 성별	① 남	② 여	③ 미상		
	E. 수배자 여부	① 해당없음	② A수배	③ B수배	④ C수배	
	F. 음주여부	① 만취	② 음주	③ 안 마심		
	G. 장애여부	① 해당없음	② 지체장애	③ 지적장애	④치매	
	H.국적	① 한국인		② 외국인() (※ 외국인 국적에서 선택)		
	I. 피의자의 피해여부	① 신체피해(사망, 중상, 경상, 없음)		② 재산피해	③ 피해없음	
	J.피의자의 경찰관공격	① 안함	② 흉기폭력	③ 일반폭력	④기물 파손	⑤ 언어폭력
3) 피해자 대상자 인적사항 ※ 대상자가 다수이면 주된 대상자 1명을 대상으로 기록	A.대상자 현장발 견	①대상자 현장발견	②대상자 현장인수	③대상자 추후발견	④대상자 불발견	
	B. 인원수	① (명)			② 미상	
	C. 나이	① (세)			② 미상	
	D. 성별	① 남	② 여	③ 미상		
	E. 수배자 여부	① 해당없음	② A수배	③ B수배	④ C수배	
	F. 음주여부	① 만취	② 음주	③ 안 마심		
	G. 장애여부	① 해당없음	② 지체장애	③ 지적장애	④치매	
	H.국적	① 한국인		② 외국인() (※ 외국인 코드에서 선택)		
	I. 대상자 피해여부	① 신체피해(사망, 중상, 경상, 없음)		② 재산피해	③ 피해없음	
	J.대상자의 경찰관공격	① 안함	② 흉기폭력	③ 일반폭력	④기물 파손	⑤ 언어폭력
4) 가해자의 신분 ※(가정 폭력, 학교폭력 아동학대, 노인	(1) 가정폭력	① 배우자	② 과거 배우자	③ 직계존속	④ 배우자의 직계 존속	⑤ 직계비속
		⑥ 배우자의 직계 비속	⑦ 동거친족	⑧ 기타 친인척	⑨ 계부모	⑩ 기타

학대, 장애인학대의 경우만 활성화)	(2) 아동학대	① 부모 ⑥ 양육시설 종사자	② 계부모 ⑦ 학교/학원 종사자	③ 후견인 ⑧ 위탁모/ 베이비시터	④ 형제자매 ⑨ 고용주/ 사용자	⑤ 동거친족 ⑩ 기타	
	(3) 노인학대	① 직계비속 ⑥ 동거친족	② 며느리/사위 ⑦ 기타 친인척	③ 배우자 ⑧ 이웃/지인	④ 과거 배우자 ⑨ 보호시설 종사자	⑤ 배우자의 직계비속 ⑩ 기타	
		(4) 장애인학대	① 부모 ⑥ 양육시설 종사자	② 계부모 ⑦ 학교/학원 종사자	③ 후견인 ⑧ 위탁모/ 베이비시터	④ 형제자매 ⑨ 고용주/ 사용자	⑤ 동거친족 ⑩ 기타
	(5) 학교폭력	① 학교 동급생 ⑥ 학교직원	② 학교 상급생 ⑦ 기타	③ 학교 하급생	④ 외부학교 학생	⑤ 교사	

3. 출동경찰관 입력란(종결조치)						
입력항목		항목값				
1) 피의자 신병처리 및 종결 조치	1. 현행범 체포	① KICS 입력	② 즉결심판	③ 통고처분	④ 훈방/계도/ 공소권없음	⑤ 타부서 인계 ⑥ 타기관 인계
	2. 임의동행	① KICS 입력	② 즉결심판	③ 통고처분	④ 훈방/계도/ 공소권없음	⑤ 타부서 인계 ⑥ 타기관 인계
	3. 현장처리	① 통고처분	② 중재	③ 상담/조언	④ 변사사건 (발생보고)	⑤ 기타 현장처리
	4. 불발건	① 발생보고 작성		② 발생보고 미작성		
1)-① 피의자 보호조치 ※ 해당사항 모두 선택	① 조치 없음	② 지구대/ 파출소내 보호조치	③ 보호자 인계	④ 보호시설 인계	⑤ 119인계	⑥ 병원 인계 ⑦ 긴급입소조치
2) 피해자/대상자에 대한 조치 ※ 해당사항 모두 선택	① 조치 없음	② 파출소/ 지구대 보호조치	③ 타부서인계	④ 가족/ 지인인계 (귀가조치)	⑤ 119인계	⑥ 병원인계
3) 수배자인 경우 조치	1. A수배	① 타부서 인계			② 타기관 인계	
	2. B수배	① 벌금납부		② 인계	③ 벌금납부 통보	
	3. C수배	(*자동생성) 출석통보				
4) 추가조치 ※ 해당사항 모두 선택	① 경찰자체 안전조치	② 타 기관 조치의뢰(소방서, 한전, 가스공사, 지자체 등)			③ 순찰강화	
	④ 교통정리	⑤ 계속조사(피의자 미검시 지구대, 파출소 자체)			⑥ 사실확인 (분실, 습득 등)	
5) 비고	※ 특이사항 주관식 입력					

자료: 노성훈 외, 112신고사건 종결처리 개선 연구, 경찰청 연구용역보고서: 29-32면, 2014.



3. 112신고사건의 경찰대응과 시민만족도와의 관계 연구

강욱·최천근(2013)은 112신고에 있어서 시민만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 진행하였다. 연구방법은 문헌조사, 설문조사, 전화면접 등을 통해 자료를 수집하여 이를 양적통계방식으로 분석하였다. 연구 결과에 따르면 ‘첫째, 112신고에 대한 시민만족도는 양호하고, 연령이 높을수록 만족도가 높은 것을 확인하였다. 둘째, 경찰의 전문성과 공정성이 시민만족도에 가장 큰 영향을 주는 요인이고, 신속성도 중요한 요인’이라고 주장하였다. 이 연구에서 시민만족도에 영향을 주는 요인들은 이미 경찰청에서 매년 2회에 걸쳐 시민들을 상대로 실시하는 ‘지역경찰 활동에 관한 국민여론조사’의 112 관련항목으로 다루어지고 있다. 경찰청에서 실시하고 있는 112 관련 조사항목에는 ‘112신고 대응의 신속성, 공정성, 친절성, 전반적 만족도’ 등 4개의 항목이 포함되어 있다(강용길,

2011). 연구결과에서 주지하듯이 시민들이 경찰대응에 만족하는 요인 중 공정성은 경찰의 112신고사건 현장대응에 있어 태도적인 측면과 관련이 높다. 그러므로 112신고사건에 대한 경찰의 현장대응 실태를 살펴 보고자하는 이번 연구와 관련성이 높은 연구이며, 연구의 주제와 방법 그리고 조사대상 및 내용적 범위에서 차별화된다.

송봉규(2012)는 112신고경험과 경찰에 대한 주민만족도와의 관계를 검증하기 위한 연구를 수행하였다. 연구방법은 문헌조사와 설문조사를 통해 주민들의 경찰에 대한 만족도를 조사하고, 이를 양적통계방식으로 분석하였다. 연구결과는 ‘첫째, 112신고경험이 있는 주민들이 경찰에 대한 접근성, 신속성, 지역사회 경찰활동 등 경찰에 대한 만족도가 높은 것으로 확인되었다. 둘째, 경찰대응 기대시간이 빠를수록 주민만족도가 높았다. 셋째, 경찰도착시간이 늦을수록 만족도가 낮다.’고 주장하였다. 이는 강옥 외(2013)의 연구결과와 일치하는 것이다.

경찰과의 접촉경험이 경찰에 대한 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 두 연구의 공통적인 결과에서 시민접촉에 대한 경찰의 태도와 인식이 많이 개선되었으며, 시민들도 이러한 경찰의 변화를 인지하고 있음을 유추할 수 있다. 이번 연구에서도 112신고사건에 대해 출동경찰이 현장에서 어떤 방식으로 어느 정도의 수준으로 대응하고 있는가를 살펴봄으로써 시민들의 경찰 대응에 대한 만족도의 추이를 예측해 볼 수 있을 것으로 기대할 수 있다. 한편, 접촉경험과 신뢰도에 대한 영향관계가 부정적으로 작용할 수 있다는 연구결과도 확인할 수 있다. 최인섭·황지태(2005)는 범죄 피해경험 및 사법기관 접촉경험이 사법기관 신뢰도에 미치는 영향에 대한 연구를 수행하였다. 이 연구의 목적은 법 집행 주체에 대한 신뢰 수준이 낮아지면 장기적인 차원에서 법 자체에 대한 신뢰 수준에도 영향을 주는데, 사법기관에 대한 국민들의 신뢰수준을 낮추는 요인이 무엇인지 살펴보고 그에 대한 신뢰수준을 높일 수 있는지에 대해 고찰하는

것이다. 연구방법은 주요 7대 도시에서 만 20세 이상 성인 남녀 2,000명 표본 추출하여 설문조사를 실시하였고, 사법기관에 대한 접촉 경험과 범죄 피해 경험이 법원과 검찰 그리고 경찰에 대한 신뢰도(공정성, 청렴성, 업무 처리 능력, 정치적 독립성, 여론으로부터의 독립성)에 어떻게 영향을 미치는가를 T-test와 다중회귀분석(multiple regression)을 활용하여 분석하였다. 연구결과는 사법기관에 대한 접촉 경험과 범죄 피해 경험은 모두 사법기관에 대한 신뢰도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개별적인 차원에서는 법원에 대한 신뢰도에는 범죄 피해 경험의 영향력이 주요했던 반면, 검찰에 경우는 범죄 피해 경험과 기관 접촉 경험 두 가지 요인 모두 영향력이 유의미하였으며, 경찰의 경우, 접촉 경험이 유의미한 결과를 도출하였다. 이 연구는 앞선 선행연구들과는 달리 경찰에 대한 접촉 경험이 신뢰도에 부정적인 영향을 미친다는 것이다.

윤우석·최응렬(2008)은 경찰활동에 대한 인식이 범죄예방활동에 미치는 영향에 대한 연구를 수행하였다. 연구의 목적은 범죄기회이론과 사회해체이론에서 제시하는 개인 수준의 비공식적 사회통제와 범죄예방활동을 통합하는 논의를 발전시키고 경찰활동으로 대별되는 공식적 사회통제가 이들 비공식적 사회통제에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하고자 하였다. 연구방법은 개인수준의 비공식적 사회통제와 개인의 범죄예방활동을 동일개념으로 설정하고 지역주민의 경찰활동에 대한 인식을 공식적 사회통제의 측정도구로 사용하였다. 통계적 검증을 위하여 서울시에 거주하는 성인 남녀 472명의 설문조사자료를 이용하여 다중회귀분석과 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 연구결과는 지역주민들이 경찰과의 협력 관계를 긍정적으로 인식할수록 개인 수준의 범죄예방활동에 보다 활발하게 참여하는 것으로 나타났으나, 경찰활동에 대한 인식은 물리적 도구를 통한 범죄예방활동보다는 행위를 통한 범죄피해예방에 보다 큰 영향력을 주는 것으로 확인되었다.

제3장 연구방법

112신고사건에 대한 경찰대응의 실태를 파악하고자 하는 이번 연구는 지역경찰관서에서 112신고 접수단계에서 출동과 현장대응의 전반적인 과정을 살펴보고, 신고사건의 각 요인별로 이를 분석해보고자 하였다. 그러므로 연구를 수행하기 위해 가장 중요한 것은 112신고사건의 전체 과정에 대한 요인별 자료를 수집하는 것이다. 이를 위해 선택한 방법이 현장관찰이다.

우리나라에서는 현장관찰을 통한 연구수행의 사례가 많지 않다. 특히 경찰활동과 관련해서는 더욱 그렇다. 이는 현장관찰방법이 연구주제와 관련하여 일정한 기간동안 지속적으로 수행되어야 하며, 관찰대상기관의 적극적인 협조와 지원이 뒷받침되어야 하기 때문이다. 현장관찰을 수행하기 위해서는 관찰대상과 내용, 그리고 기록방식, 관찰자에 대한 교육, 현장의 상황 등을 사전에 면밀히 검토하여야 하므로 연구의 설계단계에 많은 시간과 노력이 요구된다.

이 연구에서는 현장관찰을 수행할 수 있는 경찰관서 현장실습 교육프로그램을 활용하였다. 그리고 교육프로그램의 담당교수와 학생들의 동의와 협조를 통해 현장관찰을 위한 사전준비와 관찰사례의 수집을 원활히 진행할 수 있었으며, 수집결과를 바탕으로 112신고사건에 대한 경찰의 현장대응 실태를 항목별로 분석할 수 있었다.

이번 장에서는 현장관찰방법과 관련되는 현장관찰항목의 구성, 교육프로그램 적용 등 사전준비과정 등과 자료수집 및 분석방법을 살펴보고자 한다.

제1절 현장관찰항목의 구성

현장관찰을 통해 112신고사건에 대한 경찰대응 실태를 파악하기 위해 다음과 같이 관찰항목을 구성하였다. 구성내용은 현장관찰 실시 대상경찰관서의 기본적인 정보를 기재하는 기본입력사항과 관찰대상 112신고사건에 관한 정보를 기재하는 사건정보사항으로 구분하였다. 사건정보사항에는 112신고를 접수한 후 사건현장으로 출동하는 상황을 기재하는 출동상황과 신고사건의 발생장소, 신고사건의 내용 및 경찰 현장대응에 관한 사항은 표형식으로 구성하였다. 현장관찰자들의 관찰기준이나 항목별 판단에 오차를 줄이기 위해 모든 항목은 키워드 중심의 텍스트 형식인 명목적도로 제시하였다.

1. 기본입력사항

기본입력사항에는 관찰자와 관찰실시관서에 관한 기본정보를 입력한다. 현장관찰의 관찰자들은 경찰대학교 3학년 학생들이고, 이번 현장관찰은 여름계절학기에 편성된 지구대·파출소 실습교육프로그램의 일환으로 진행된 것이므로 관찰자의 성명과 학번을 기재하도록 하였다.

관찰실시관서에 관한 기본정보는 현장실습을 하는 지구대·파출소와 지역관서가 포함된 경찰서의 이름을 기재한다. 실습관서 현황은 실습하는 지구대·파출소의 일반현황을 기재하여 현장관찰이 실시되는 지역의 기본정보를 확인하고자 하였다. 구체적인 내용으로는 관할 인구수, 관할 면적, 관할 행정구역, 상업지·주택지·농어촌 등의 지역특성과 치안상황을

파악하기 위한 2014년도 지역관서에서 발생한 사건통계, 실습관서의 근무형태 등으로 구성하였다. 그리고 실습관서의 인원현황에서는 대상 지구대·파출소 인원의 업무별, 성별, 계급별, 근무년수 등을 포함시켰다.

〈표 8〉 현장관찰 실시관서 현황에 관한 기본입력사항

관찰자	성명:	학번 :
관찰실시관서	경찰서: 경찰서	지구대(파출소):
실습관서 현황	1. 관할 인구수 ()명 2. 관할 면적 ()km ² 3. 관할 행정구역 ()시·군·구 ()읍·면·동 4. 관할특성(상업지, 주택지, 농어촌, 기타) 5. 2014년도 관할 사건 발생: 살인()건, 강도()건, 절도()건, 방화()건, 폭행()건, 성폭행()건 6. 실습관서 근무형태(교대제):	
실습관서 인원현황	1. 총원 ()명, 순찰요원()명, 관리요원()명, 민원담당관()명 2. 계급: 경정 ()명, 경감 ()명, 경위 ()명, 경사 ()명, 경장 ()명, 순경 ()명 3. 남녀: 남 ()명, 여 ()명 4. 근무년수: 5년 미만 ()명, 5-10년 미만 ()명, 10-15년 미 만 ()명, 15-20년 미만 ()명, 20년 이상 ()명	

2. 출동상황

이번 연구의 분석 자료로 사용될 112신고사건에 관한 기본정보를 확인하기 위해 첫 번째 단계로 112로 신고 접수된 사건이 현장경찰관에게 지령되어 출동하는 시점부터 사건현장에 도착하는 과정과 사건이 종결된 이후의 근무활동, 사건처리시간, 최초 출동인원 및 추가로 지원된 인원 그리고 신고된 사건유형 등을 파악하고자 하였다.

〈표 9〉 112신고사건의 출동상황 입력 항목

신고출동 발생일자	2015년 월 일	사건종결 직후 근무활동 사항	a. 지구대 복귀 ()	
출동지령시간	시 분		b. 경찰서 이동 ()	
			c. 다른 신고출동 ()	
			d. 기타: _____	
현장도착시간	시 분	사건처리시간	총 분	
현장종결시간	시 분	현장출동인원	최초출동	명
			추가지원	명
사건의 종류 (구체적으로 적시)	①경범죄(무질서) ②시비(다툼) ③소란 ④두려움 ⑤스토킹 ⑥형사범(살인, 절도, 강도, 폭행, 강간, 방화, 마약, 사기 등) ⑦특별범(교통, 풍속, 환경 등) ⑧기타()			

3. 사건발생장소

분석 자료로 활용할 112신고사건이 발생한 장소를 파악하였다. 현재 112신고의 접수현황에서는 사건발생장소에 대한 입력항목이 없어 신고

대상사건들이 어떤 공간에서 발생하였는지 파악하기 어렵다. 이를 통해 112신고가 장소에 따라 얼마나 발생하는지를 확인하는데 도움이 될 것으로 생각된다.

사건발생장소는 신고가 접수된 사건발생장소를 구체적으로 확인하기 위해 발생장소의 상세주소를 관찰자의 스마트폰 위치정보 애플리케이션을 활용하여 입력하도록 요구하였다. 그리고 관찰자들의 입력편의와 장소에 대한 개인적 판단기준의 차이를 최소화하기 위해 공간적 활용 형태별로 구분하여 항목을 제시하였다. 공간 활용 형태는 총 13개로 중분류하고, 이에 해당하지 않는 장소의 경우는 기타항목에 직접 입력하도록 하였다. 중분류 항목에는 판매서비스점·유흥/풍속업소·거주지/주택·노상·사무실·학교·숙박업소·목욕탕/찜질방·교통수단·PC방/DVD방·관공서·금융기관·공원·기타로 구분하였다.

중분류된 형태별 장소항목 중 범죄를 비롯한 112신고 가능성이 높을 것으로 예상되는 영업형태 또는 가로형태 등으로 소분류하였다. 이러한 소분류항목을 가지는 공간형태는 판매서비스점, 유흥/풍속업소, 거주지/주택, 노상 등 4개이다. 판매서비스점에는 편의점·소규모가게·시장·할인매장·대형마트·백화점·금은방·기타 판매점 등 8개를 포함시켰다. 유흥/풍속업소는 일반음식점·커피숍/다방·노래방·일반/간이주점·단란/유흥주점·나이트클럽·기타 업소¹⁾ 등 7가지로 분류하였다. 거주지/주택 항목에는 아파트·단독주택·다세대연립주택·오피스텔·상가주택·기타 주거지 등 6가지로 분류하였다. 노상은 대로변·골목길·기타 노상 등 3가지로 분류하였다.

1) 기타업소는 최근 신종·변종 유흥 및 풍속업소가 생기면서 기존의 업소유형만으로는 입력에 한계가 있을 것으로 판단되며, 구체적인 업종이 입력된다면 새로운 형식의 업소를 파악하는데 도움이 될 것으로 기대할 수 있다.

〈표10〉 112신고사건 발생장소 입력 항목

발생장소 상세주소 (GPS활용 현재위치 직접입력)			
1. 판매서비스점	2. 유흥/풍속업소	3. 거주지/주택	4. 노상
a. 편의점 ()	a. 일반음식점 ()	a. 아파트 ()	a. 대로변 ()
b. 소규모가게 ()	b. 커피숍/다방 ()	b. 단독주택 ()	b. 골목길 ()
c. 시장 ()	c. 노래방 ()	c. 다세대연립주택 ()	c. 기타 노상 ()
d. 할인매장 ()	d. 일반/간이주점 ()	d. 오피스텔 ()	
e. 대형마트 ()	e. 단란, 유흥주점 ()	e. 상가주택 ()	
f. 백화점 ()	f. 나이트클럽 ()	f. 기타 주거지 ()	
g. 금은방 ()	g. 기타 업소 ()		
h. 기타 판매점 ()			
5. 사무실 ()	6. 학교 ()	7. 숙박업소 ()	8. 목욕탕/찜질방 ()
9. 교통수단 내 ()	10. PC방/DVD방 ()	11. 관공서 ()	12. 금융기관 ()
13. 공원 ()	14. 기타 (직접 입력) :		

4. 신고사건 내용

신고사건의 내용에 관한 항목들은 사건관련자들을 중심으로 구분하였다. 첫 번째 항목에서는 사건관련자들 중 주로 누가 신고하는가를 확인하기 위해 관련자들 중 신고자를 표시한다.

두 번째 항목부터는 사건의 모든 관련자들의 해당사항을 각 항목별로 입력하도록 하였다. 입력항목으로는 성별, 연령대, 피해발생유무, 감정상태, 주취여부, 장애인/외국인 여부 등 사건관련자의 기본현황과 사건현장에서의 상태를 확인할 수 있도록 구성하였다.

마지막 항목에는 사건관련자들에 대한 경찰의 현장대응을 기록한다. 경찰의 현장대응은 대응방식에서 언어적 대응과 물리적 대응으로 구분할 수 있으며, 대응수준으로는 낮은 수준의 대응에서 높은 수준의 대응으로 구분하고자 하였다.

언어적 대응에는 가벼운 대화, 상담, 중재, 언어적 경고가 해당되며, 물리적 대응에는 제지(몸으로), 장구 또는 무기를 사용한 경고, 장구의 사용과 무기의 사용이 해당된다. 그리고 낮은 수준에서 높은 수준으로 대응 순서는 가벼운 대화 - 상담 - 중재 - 언어적 경고 - 제지 - 장구 및 무기를 사용한 경고 - 장구사용 - 무기사용으로 구성하였다. 그리고 경찰의 현장대응은 상황에 따라 변화될 가능성이 높다. 예를 들어 경찰이 처음 현장에 도착할 때는 사건 관련자들에 대해 사건내용을 파악하기 위해 가벼운 대화로 시작하나, 관련자들 사이의 다툼이 이어지거나 경찰에 대해 저항하는 경우에는 경고나 제지의 단계로 변화되며, 이에도 순응하지 않을 경우 장구나 무기를 사용하여 경고하거나 장구 및 무기를 사용하게 된다. 이 경우 하나의 사건에서 경찰의 현장대응은 최소 한 가지에서 많게는 앞서 제시한 현장대응 방식이 모두 적용될 수도 있을 것이다. 그래서 이 연구에서는 경찰의 현장대응 형태를 하나만 입력하지 않고, 대응과정에서 관찰된 경찰의 대응형태를 복수로 입력하도록 하였다. 그리고 시간의 순서에 따라 형태의 변화를 번호로 표시하도록 요구하였다. 그러므로 경찰의 현장대응 항목에서는 각 사건관련자들 별로 복수의 현장대응 유형들을 입력하게 된다.

〈표 11〉 112신고사건 내용 입력 항목

		피해자	가해자	피해자 측 지인	가해자 측 지인	제3자
신고자						
성별	남자					
	여자					
연령대	18세 이하					
	19세~30세 이하					
	31세~45세 이하					
	45세~60세 이하					
	61세 이상					
피해발생유무	신체적 피해					
	재산적 피해					
	심리적 피해					
	피해 없음					
감정상태	매우 흥분					
	다소 흥분					
	차분					
	판단불가					
주취여부	만취상태					
	약간 취한상태					
	정상					
	판단불가					
기타 특징	장애인					
	외국인					
경찰의 현장대응	가벼운 대화					
	상담					
	중재					
	경고(언어)					
	제지(몸으로)					
	장구, 무기경고					
	장구사용 (분사기,수갑)					
	무기사용(권총)					

제2절 자료수집 및 분석 방법

1. 경찰관서 현장실습프로그램의 활용

이 연구에서 사용한 연구방법인 현장관찰의 객관성과 경찰관서의 적극적인 지원과 협조를 확보하고, 연구의도에 부합하는 효과적인 관찰수행을 위해 경찰대학 교과과정에 관한 규칙과 여름 계절학기 운영 계획에 근거하여 매년 실시하고 있는 학년별 경찰관서 현장실습프로그램을 활용하였다. 경찰대학교 2학년 학생들은 여름 계절학기에 전국 경찰서 교통과에서 교통 분야 실습을 하고, 3학년 학생들은 지구대와 파출소에서 생활안전 분야 실습을 하며, 4학년 학생들은 경찰서 수사/형사과에서 수사 분야 실습을 진행한다.

그러므로 이 연구는 112신고사건에 대한 경찰대응 실태를 파악하고자 하므로 지구대와 파출소 현장실습을 실시하는 경찰대학교 3학년 학생들을 현장관찰자로 활용하게 된 것이다.

3학년 지구대·파출소 현장실습프로그램의 목적은 현행범인 체포와 관련된 미란다 원칙, 현행범인체포서, 체포확인서, 체포통지서, 수사보고 및 KICS 사용요령 등을 숙지하는데 있다. 2015년도 실습대상 학생은 총 111명으로 남자 99명과 여자 12명이다. 교육프로그램의 기간은 2015. 6. 22~7. 10까지 3주간 진행되었으며, 실습관서에 배치되기 전에 사전교육을 실시하였다.

이와 관련하여 현장실습프로그램이 시작하기 전에 실습담당교수에게 연구의 취지와 방법을 설명하고 현장실습프로그램에 현장관찰을 실시하고, 관찰 자료의 수집에 대한 사전 동의를 구하였다. 그리고 사전교육을

통해 학생들에게 연구의 취지와 현장관찰방식과 관찰지의 각 항목에 대한 구체적인 설명, 기록방법, 자료취합방법 등을 교육하였다. 학생들에 대한 교육을 실시하면서 관찰지 항목에 대한 이해여부와 판단기준, 기록방법 등에 대한 질의와 답변을 진행하여 공통적이고 객관적인 관찰과 입력기준을 마련하고자 하였다.

2015년도 지구대·파출소 현장실습프로그램을 활용하면서 이번 연구의 현장관찰을 공통과제로 지정하여 실습평가에 포함시켜 현장관찰자로서 학생들의 적극적인 참여를 유도할 수 있었다.

2. 현장실습 대상관서별 인원

2015년도 경찰관서 현장실습프로그램의 대상관서는 경남, 경북, 제주, 충북을 제외한 12개 지방경찰청에 34개 1급지 경찰서이다. 그리고 현장실습이 진행되는 지구대와 파출소는 대상 경찰서에서 치안상황 및 실습여건 등을 고려하여 임의로 지정하게 된다. 각 지방경찰청별 실습인원은 서울이 41명으로 가장 많고, 경기 26명이며, 가장 적은 관서는 충남과 울산이 각각 2명이다.

〈표 12〉 지방경찰청별 현장실습인원

지방청 분야	강 원	경 기	경 남	경 북	광 주	대 구	대 전	부 산	서 울	울 산	인 천	전 남	전 북	제 주	충 남	충 북	계
생활안전	4	26			9	6	3	7	41	2	5	3	3		2		111

3. 현장관찰 및 기록 방법

구체적인 현장관찰 및 관찰지 기록 방법은 사전교육을 통해 설명하였다. 그리고 사전교육에서는 아래와 같은 현장관찰 매뉴얼을 제시하여 관찰자들의 이해를 높였고, 현장에서도 이를 활용할 수 있도록 하였다.

현장관찰기록 매뉴얼

1) 현장관찰의 목적

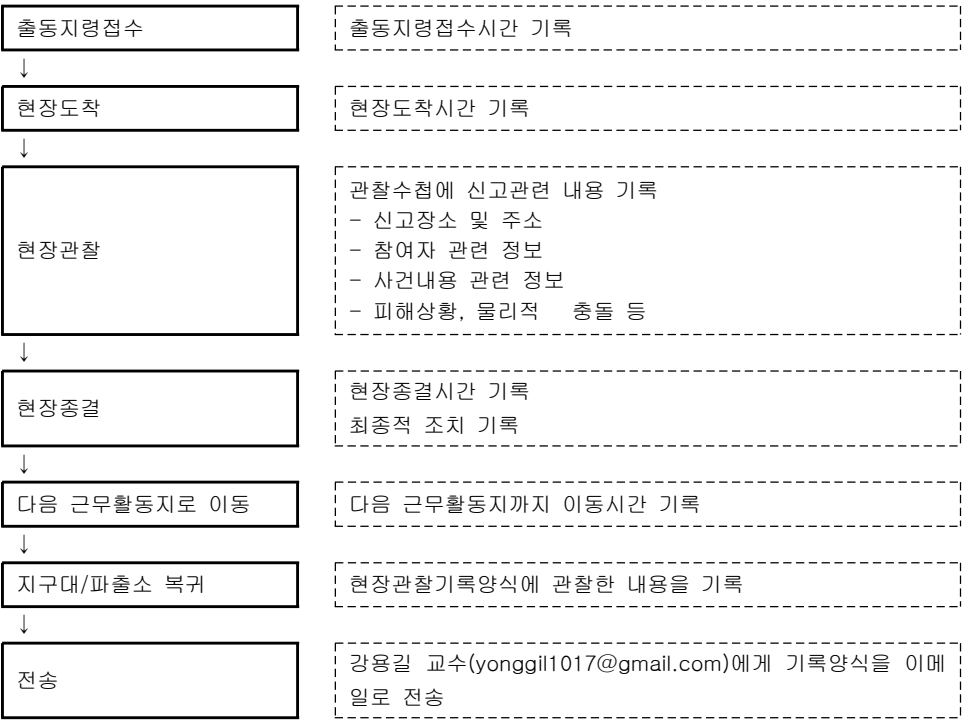
- 112신고사건 유형별 신고사건의 상세한 내용을 파악
- 112신고사건에 대한 경찰 현장대응 실태 파악
- 112신고사건 항목별 현황 비교

2) 현장관찰의 대상

112신고사건 중 코드1과 코드2에 해당하는것중범죄및무질서행위관련된사건

범죄 관련 신고 예	절도, 폭력, 주거침입, 협박, 재물손괴, 성폭력, 가정폭력, 기타 형사범
무질서행위 관련 신고 예	시비, 행패소란, 소음, 청소년비행, 무전취식승차, 기타 경범

3) 현장관찰의 절차



4) 112신고출동 현장관찰기록양식 항목별 기록요령

A. 기본입력사항

① 시간관련 항목

- 출동지령시간:

112종합상황실로부터 지구대/파출소 경찰관에게 신고출동 지령이 하달된 시간

- 현장도착시간

순찰차가 신고가 발생한 장소에 도착한 시간

- 현장종결시간

출동경찰관이 현장에서 신고사건 처리를 종결하고 다음 근무활동을 위해 현장을 떠난 시간

- 다음 근무활동지까지 이동소요시간

현장종결시간부터 다음 근무활동지까지 이동한 시간 (예를 들어, 경찰관이 폭행 피의자를 체포하여 경찰서로 연행했다면 순찰차가 현장을 떠난 시간부터 경찰서에 도착할 때까지의 시간)

② 발생장소 상세주소

- 지번주소체계(구주소)는 번지까지(예, 경기 용인시 기흥구 언남동 145-1), 도로명주소체계(신주소)는 건물번호까지(경기 용인시 기흥구 언남로 38) 기입한다.

- 아파트의 경우 아파트명을 추가로 기재하고 가정집에서 신고가 접수되었으면 동과 호수도 기재한다. (예: 삼성래미안 101동 101호)

- 상가건물의 경우 상호를 기재한다. (예: 뚜레주르, 이마트 죽전점)

- 지하철입구의 경우 지하철 노선명, 역명, 출구번호를 기재한다. (예: 2호선 강남역 1번출구)

※ 발생장소 상세주소 찾는 방법

방법 1: 출동경찰관에게 물어보는 방법

출동지령을 받을 때 상세주소가 알려져 있는 경우에는 출동경찰관에게 직접 물어 본다. 하지만 정확한 주소가 알려지지 않았거나 신고접수된 주소와 실제 사건이 발생한 주소가 다른 경우가 발생하기 때문에 주의해야 한다.

방법 2: 스마트폰을 이용하여 직접 찾는 방법

준비사항 스마트폰에 다음지도 어플을 설치한다.
스마트폰 설정에서 GPS위성정보로 사용자 위치를 파악하는 것을 허용한다

<p>실행과정 (안드로이드용)</p>	<p>다음지도 어플 실행 '길찾기' 버튼 누름 출발위치는 자동으로 '현재위치'로 입력되어 있음 '도착위치'에 아무 장소를 입력 (예: 경찰대학) '자동차 길찾기' 버튼 누름 검색된 경로에서 '출발'(현재위치)을 누름 출발지점의 건물이 보일만큼 지도를 확대함 출발지점의 건물을 3초가량 누름 메뉴가 나타나면 '주소'를 누름 현재위치의 주소를 확인</p>
<p>실행과정 (아이폰용)</p>	<p>아이폰 지도 어플 실행 위치정보 검색 승인 설정 확인(꺼짐으로 되어 있을시 켜짐으로 변경) 화살표 형태의 현재위치 설정 표시를 클릭함 현재위치의 주변 건물이 보일만큼 지도를 최대한 확대함 현재위치(원 표시)를 클릭 현재위치의 주소 박스를 클릭 현재위치의 상세주소 확인</p>
<p>방법3: 위의 방법이 실패했을 때</p> <p>현장에서 육안으로 관찰하여 주소를 확인한다. 아파트의 경우에는 아파트명을 기재하고 상가 건물인 경우 가장 눈에 띄는 상호를 기재한다. 일반주택인 경우 현관문 주위를 살피면 주소가 적혀 있는 경우가 있다. 주소가 확인이 안된다면 가장 가까운 거리에 위치한 상가건물의 상호를 기재한다. 노상에서 사건이 발견된 경우에도 가장 가까운 거리의 상가건물 상호를 기재한다.</p>	

B. 참여자 정보

신고사건과 관련된 참여자를 최대 5명까지 기재한다. 대부분의 참여자 정보 항목이 육안에 의한 관찰에 의존하여 주관적으로 결정되지만 최대한 정확하게 판단하려고 노력한다.

① 유형

해당되는 항목에 모두 표시한다. 예를 들어, 피해자가 직접 신고를 한 경우 '신고자'와 '피해자' 모두에 표시를 한다.

피해자측 지인과 가해자측 지인은 각각 피해자와 가해자의 가족, 친척, 친구, 동료, 일행 등을 의미한다.

② 연령대

연령대는 육안에 의한 대략적 판단에 의해 결정한다. 하지만 신고사건 처리과정에 연령이 알려지는 경우에는 이에 의한다.

③ 감정상태

흥분정도의 판단은 행동(예: 폭력적 행동), 말투(예: 욕설), 목소리의 고저(예: 고함), 표정(예: 상기된 표정) 등을 종합적으로 고려해서 판단한다

④ 주취여부

이성적인 행동과 판단이 제약될 정도로 취한 경우는 만취상태로 분류하고 그 이외에 육안으로 취기가 확인될 정도는 약간 취한상태로 분류한다.

⑤ 경찰의 현장대응

사건 관련자들에 대한 경찰의 현장대응 유형을 대상 항목에 체크하고, 경찰의 대응유형의 변화를 시간의 순서에 따라 번호로 표시한다. 이는 경찰이 신고사건 현장에서 사건 관련자들에 대해 어떤 대응을 하는가와 대응의 변화를 확인하고자 하는 것이다.

5) 현장관찰 시 일반적 주의사항

- 신고사건과 관련된 모든 정보를 가급적 상세히 수집하고 기록한다.
- 현장에서는 포켓용 관찰수첩을 활용하며 현장관찰양식은 사용하지 않는다.
- 경찰관 및 사건 참여자들로 하여금 자신들이 관찰되고 있다는 느낌을 갖지 않도록 주의한다.
- 신고사건처리과정에 개입을 하지 않는다.

4. 관찰자료 수집결과

112신고사건의 관찰자료는 총 220건이 수집되었다. 이는 현장관찰자 1인당 1.98건에 해당한다. 그리고 수집된 자료는 가능한 모두 분석에 활용하고자 노력하였다. 그러나 앞선 사전교육과 현장관찰 매뉴얼의 배포에도 불구하고, 현장관찰 경험이 없는 관찰자들이 대부분으로 긴박한 112신고출동 현장에서 관찰지의 항목을 모두 입력하기에는 어려움이 있었을 것으로 예상된다. 이로 인해 많은 항목에서 결측값이 발생하였고, 특히 기본입력사항과 사건의 기초정보사항에서 내용을 입력하지 않은 자료들은 활용할 수 없었다. 결국 최종적으로 결과분석에 활용된 자료는 177건이었으며, 이는 전체 수집된 자료의 80.5%에 해당한다.

5. 자료 분석 방법

수집된 관찰자료 220건은 모두 한컴오피스 한셀 2010 프로그램을 활용하여 항목별로 입력(코딩)하였다. 그리고 입력된 데이터들은 SPSS 20 프로그램을 활용하여 각 항목별 빈도분석과 교차분석을 실시하였다.

자료 분석에서 위와 같이 기초분석만을 실시한 이유는 연구주제가 112신고사건에 대한 경찰대응의 실태를 파악하는 실태조사라는 점과 앞서 관찰항목에 대한 설명에서 언급하였듯이 경찰의 현장대응에 관한 관찰항목은 당초 수준에 따라 정도를 구분할 수 있는 서열척도로 전환하는 것을 염두에 두었으나, 관찰자들이 입력과정에서 이러한 구성의도에 따라 상황을 판단하였는지를 확신하기 어려우므로 이번 연구에서는 서열척도에 따른 양적분석보다는 제시된 명목척도에 적용할 수 있는 빈도와 교차분석을 중심으로 분석하게 된 것이다.

제4장 연구결과

제1절 현장관찰 실시관서 현황

1. 관서별 일반현황

현장관찰을 수행한 대상경찰관서는 12개의 지방경찰청에 32개의 경찰서이다. 그리고 현장관찰의 직접 수행 경찰관서는 112신고사건의 현장출동과 대응 그리고 조치를 담당하는 지구대·파출소이며, 이번 연구에서는 전국에 80개의 지구대와 파출소에서 현장관찰을 실시하였다. 전국 경찰관서별 비율을 보면, 지방경찰청 단위는 16개 중 12개로 75%이고, 경찰서는 전국 250개 중 32개로 12.8%, 지구대와 파출소는 전국 1,948개 중 80개로 4.1%에 해당한다. 현장관찰 실시관서는 아래 <표13> 와 같다.

<표 13> 현장관찰 실시관서 현황

경찰청	경찰서	지구대	인구수	면적	동수	관할특성
강원지방청	강릉	동부	50141	33.2	5	상업지
강원지방청	태백	황지	30493	148	4	상업지
합	2	2				
경기지방청	분당	금곡	132306	14.15	1	상업지
경기지방청	분당	서현	83527	11.76	3	주택지
경기지방청	분당	야탑	113777	10.45	2	상업지
경기지방청	수원	인계	36843	2.08	1	상업지
경기지방청	수원남부	영통	92435	3.75	1	주거지
경기지방청	안산단원	고잔	47431	3.47	1	상업지
경기지방청	안양	범계	50022	1.58	4	상업지

경찰청	경찰서	지구대	인구수	면적	동수	관할특성
경기지방청	안양동안	갈산	72173	3.42	4	주택지
경기지방청	안양동안	평안	49370	2.32	4	주요관공서
경기지방청	용인	수지	110485	19.99	4	주택지
경기지방청	용인서부	보정	115913	12.3	3	주택지
경기지방청	용인서부	상현	150773	16.58	4	주택지
경기지방청	용인서부	수지	110485	19.99	4	상업지
경기지방청	일산	마두	113732	10.59	1	상업지
경기지방청	일산	주엽	116954	10.33	2	상업지
경기지방청	일산	탄현	160182	31.04	4	주택지
합	7	16				
광주지방청	광주동부	산수	37308	2.48	1	상업지
광주지방청	광주동부	금남	20626	2.85	15	상업지
광주지방청	광주동부	학서	26622	13.41	3	상업지
광주지방청	광주북부	우산	45127	2.48	7	주택지
광주지방청	광주북부	동운	78727	6.93	4	상업지
광주지방청	광주북부	역전	31723	3.76	4	상업지
광주지방청	광주서부	상무			2	상업지
광주지방청	광주서부	화정	53731	3.57	8	주택지
광주지방청	북부	두암	53774	4492	4	주택지
합	3	9				
대구지방청	달서	월배	107334	13.91	5	주택지
대구지방청	달서	월성	24128	0.82	1	주택지
대구지방청	달서	송현	320000	12.4	1	주택지
대구지방청	대구 달서	상인	121343	16.52	5	주택지
대구지방청	수성	지산	95698	13.74	5	주택지
대구지방청	수성	황금	58138	4.94	3	주택지
합	2	6				
대전지방청	둔산	유성	72803	23.2	8	관광특구
대전지방청	둔산	갈마	57312	2.63	1	상업지
합	1	2				
부산지방청	기장	기장	53632	32.9	1	주택지
부산지방청	부산북부	구포	68725	5.27	1	상업지
부산지방청	부산북부	덕천	488840	4.71	1	상업지
부산지방청	사상	감전	37523	693	2	교통
부산지방청	사상	주례	60949	4.76	3	상업지
부산지방청	해운대	우동	81000	11	1	상업지
합	4	6				
서울지방청	강동	천호	61926	2.88	1	주택지
서울지방청	관악	낙성대	111841	5.25	4	주택지
서울지방청	관악	신림	61408	1.61	3	주택지
서울지방청	관악	당곡	82034	1.75	3	다세대
서울지방청	관악	낙성대	111841	5.25	3	주택지

경찰청	경찰서	지구대	인구수	면적	동수	관할특성
서울지방청	동작	상도3	24815	0.60	1	주택지
서울지방청	동작	대방	60740	2.31	2	주택지
서울지방청	동작	상도	2017	3.23	3	주택지
서울지방청	서대문	충정로	160000	10		상업지
서울지방청	서초	반포	107651	4.79	4	상업지
서울지방청	서초	서초2	34923	1.79	2	상업지
서울지방청	성동	성수	42826	2.44	3	상업지
서울지방청	성동	서울숲	38625	3.16	2	주택지
서울지방청	성북	돈암	44131	1.24	3	상업지
서울지방청	성북	안암	59306	2.85	3	상업지
서울지방청	성북	길음	74364	1.68	3	주택지
서울지방청	송파	방이	113772	4.09	6	상업지
서울지방청	송파	삼전	71672	217	3	주택지
서울지방청	송파	잠실	115649	5.77	4	주택지
서울지방청	송파	가락	82051	4.3	1	상업지
서울지방청	송파	문정	72060	4.97	3	주택지
서울지방청	양천	신월1	39934	1.6	2	주택지
서울지방청	양천	신정2	69938	287	3	주택지
서울지방청	양천	목1	67204	2.79	2	주택지
서울지방청	양천	신정1	77927	2.87	3	주택지
서울지방청	용산	이태원	19473	1.37	1	상업지
합	10	25				
울산지방청	울산남부	신정	64366	4.1	1	주택지
합	1	1				
인천지방청	계양	계양산	60000	7	1	상업지
인천지방청	계양	계산	91038	5.44	3	상업지
인천지방청	계양	효성	129718	6.67	2	주택지
인천지방청	남부	삼산	59396	3.73	3	상업지
인천지방청	부평	역전	36210	1.07	1	상업지
인천지방청	인천 부평	청천	53158	4.94	2	주택지
합	3	6				
전남지방청	목포	상동	24659	7.6	2	상업지
전남지방청	목포	연동	26076	2.29	1	상업지
합	1	2				
충남지방청	세종	아름	81774	57	6	주택지
충남지방청	세종	조치원	54249	68.2	1	도농복합지
합	1	2				
전북지방청	완산	서신	77234	5.04	2	주택지
전북지방청	완산	화산	43711	4.12	3	상업지
전북지방청	완산	남문	22661	2.93	1	상업지
합	1	3				
12	32	80				

2. 지방청별 근무교대 형태

현장관찰 대상경찰관서인 지구대와 파출소의 근무형태는 기록되지 않은 결측값 4개를 제외하고, 총 76개의 관서 중 4교대(4조 2교대) 근무지가 70개소로 92.1%를 차지하고, 3교대 근무지는 6개소로 7.9%를 차지하였다. 3교대 근무를 실시하는 곳은 모두 파출소이며, 지구대는 대부분 4교대 근무를 실시하는 것으로 확인되었다. 지방청별 근무교대형태는 아래 <표14> 와 같다.

<표 14> 현장관찰 대상경찰관서 근무교대형태

경찰청	3교대	4교대	총합계
강원지방청		1	1
경기지방청	1	13	14
광주지방청	2	7	9
대구지방청		6	6
대전지방청	1	1	2
부산지방청		6	6
서울지방청	1	24	25
울산지방청		1	1
인천지방청		5	5
전남지방청	1	1	2
전북지방청		3	3
충남지방청		2	2
총합계	6	70	76

3. 근무자 성별

현장관찰 대상 지구대 및 파출소 근무자들의 성별은 총원 3,338명 중 남자가 3,089명으로 92.5%이고, 여자는 249명으로 7.5%를 차지하였다. 지구대 및 파출소에는 평균 3명의 여자경찰관이 근무하고 있다. 지방경찰청별 근무자들의 성별 현황은 아래 <표15> 와 같다.

<표 15> 현장관찰 대상경찰관서 근무자 성별 현황

경찰청	남자	퍼센트	여자	퍼센트
강원지방청	58	1.88%	4	1.61%
경기지방청	593	19.20%	62	24.90%
광주지방청	328	10.62%	24	9.64%
대구지방청	250	8.09%	20	8.03%
대전지방청	99	3.20%	5	2.01%
부산지방청	275	8.90%	13	5.22%
서울지방청	1101	35.64%	84	33.73%
울산지방청	43	1.39%	4	1.61%
인천지방청	202	6.54%	21	8.43%
전남지방청	35	1.13%	3	1.20%
전북지방청	67	2.17%	5	2.01%
충남지방청	38	1.23%	4	1.61%
총합계	3089	100.00%	249	100.00%

제2절 분석대상 112신고사건 기본현황

이번 연구에서 현장관찰을 통해 수집된 112신고사건은 총 177건이다. 분석대상 사건들의 기본현황을 살펴보기 위해 사건의 종류, 발생장소, 사건처리를 위한 대응시간, 대응인원을 분석하였다.

1. 대상사건의 종류

분석대상인 112신고사건 177건 중 가장 많은 유형은 범죄와 관련된 형사범이었다. 형사범은 범죄유형을 별도로 지정하지 않고, 112신고 입력사항의 대분류에 따라 살인·절도·강간·강도·폭행·강간·방화 등을 포함시켰다. 대상사건 중 형사범은 총 84건으로 47.5%를 차지하였고, 특별범은 16건에 9%를 차지하여 범죄관련 신고는 총 56.5%를 차지하였다. 일반적으로 112가 범죄신고를 위한 긴급전화라는 기본적인 인식을 고려한다면 차지하는 비율이 낮은 편이다. 2015년 112신고 접수현황에서 전체 신고건수 중 범죄와 관련된 중요범죄 및 기타범죄를 합한 신고건수의 비율 17.3%에 불과한 것에 비하면 대단히 높은 비율이다. 이는 연구대상 112신고사건들이 실제 경찰이 출동하여 사건에 대응하는 사례들을 중심으로 수집된 것이기 때문이다. 기타와 결측을 제외하고 다음으로 많은 비율은 시비(다툼)에 관한 신고로 총 29건이며 대상 사건들 중 16.4%를 차지하였다. 이밖에 소란과 경범죄에 대해서도 각각 7건과 6건이 있었고, 두려움에 대한 신고도 1건이 있었다.

〈표 16〉 분석대상 112신고 사건의 종류

변 인	빈 도	퍼센트
경범죄(무질서)	6	3.4
시비(다툼)	29	16.4
소란	7	4.0
두려움	1	.6
형사범(살인, 절도, 강도, 폭행, 강간, 방화, 마약, 사기 등)	84	47.5
특별범	16	9.0
기타	31	18.1
결측 값	3	1.1
합계	177	100.0

2. 사건발생장소

대상 112신고사건의 발생장소는 현장관찰지에서 제시한 13개소의 구체적인 장소별로 분류하였다. 이 중 가장 많은 발생장소는 노상으로 58건이었다. 이는 전체 대상사건 중 32.8%를 차지하였다. 노상 중에는 대로변이 25건으로 가장 많았고, 다음은 골목으로 15건이었다. 다음으로 많은 장소는 주거지로 총 44건에 24.9%였다. 주거지의 형태로는 다세대/연립이 21건으로 가장 많고, 다음은 아파트가 20건이었다. 유흥/풍속업소도 총 26건이 발생하였으며, 이 중 일반음식점이 10건이었다. 장소별 구분은 아래 〈표17〉에 정리하였다.

〈표 17〉 분석대상 112신고 사건 발생장소

장 소		빈도	퍼센트
	pc/방	1	.6
	관공서	1	.6
	금융기관	2	1.1
	공원	2	1.1
	기타	20	11.3
판매서비스점	편의점	2	1.1
	소규모가게	5	2.8
	시장	2	1.1
	할인매장	1	.6
	대형마트	1	.6
	기타판매점	1	.6
	합계	12	6.8
유흥/ 풍속업소	일반음식점	10	5.6
	노래방	4	2.3
	일반/간이주점	4	2.3
	단란주점/유흥	6	3.4
	주점	1	.6
	나이트클럽	1	.6
	기타업소	1	.6
합계	26	14.7	
거주지/집	아파트	20	11.3
	단독주택	3	1.7
	다세대	21	11.9
	연립주택		
	합계	44	24.8
노상	대로변	25	14.1
	골목길	15	8.5
	유흥가 노상	9	5.1
	시장 앞	2	1.1
	기타 노상	7	4.0
	합계	58	32.8
	사무실	2	1.1
	학교	6	3.4
	숙박업소	1	.6
	교통수단 내	2	1.1
	합계	177	100.0

3. 사건대응시간

112신고 사건에 대한 경찰의 대응시간은 사건대응에 있어 경찰에서 중요하게 생각하는 요인이다. 사건대응시간은 112신고가 접수된 후 현장까지의 도착시간과 현장에 도착한 이후부터 사건을 종결하는 사건처리시간으로 구분할 수 있다. 특히, 사건처리시간은 현장에서 종결되는 경우는 물론이고, 관련자들을 지구대·파출소로 동행하여 종결하는 경우와 경찰서로 인계하는 경우를 모두 포함시켰다.

연구대상 177건의 사건에 대해 경찰이 신고가 접수된 후 현장에 도착할 때까지의 평균 출동소요 시간은 6분이었다. 이는 2014년도 경찰청의 전국 112신고사건 접수현황에서 밝히고 있는 평균도착시간인 3분 33초에 비해 늦게 도착한 것이다. 평균도착시간의 경우 시간산정이 접수, 지령, 출동 중 무엇을 기준으로 하는가와 도착보고 또는 차량하차, 현장 관련자들과의 접촉 중 무엇을 기준으로 하는가에 따라 달라질 수 있다. 이번 연구에서는 신고사건이 현장경찰관에게 지령된 시점부터 현장에 도착하는 시점까지를 출동소요시간으로 산정하였다. 지역별 신고건수, 도로상황, 교통상황, 관할구역의 면적, 출동요소 등에 따라 편차가 발생할 수 있으며, 도착보고시점에 따라서도 결과가 달라질 수 있음이 고려되어야 한다.

경찰의 112신고 대응에 있어 평균 출동시간과 함께 신고사건의 처리시간도 중요한 요인이다. 이는 지역경찰의 112신고대응 업무가 전체 업무 중 차지하는 비중을 가늠해볼 수 있기 때문이다. 분석대상 112신고사건 177건의 평균 사건처리시간은 59.12분이었다.

이를 종합하면, 112신고사건 1건에 대한 경찰대응시간은 총 1시간 5분이 소요된다는 것이다. 2014년도 112신고사건 접수현황에 따르면 신

고가 가장 많이 이루어지는 시간대는 20시부터 24시까지의 야간으로 전체 신고건수의 약 22.5%를 차지하고 있다. 그리고 이 시간은 주간근무자와 야간근무자가 근무교대를 실시하고, 야간근무자들이 근무를 시작하는 시간이다. 이를 전국의 지구대·파출소의 숫자로 나누고, 다시 365일로 나누면 지구대·파출소에서 이 시간에 출동하는 신고건수는 평균 6건에 이른다. 지구대와 파출소에 순찰차 대수를 고려하면 순찰차 1대 당 최소 2건의 사건을 처리하게 된다. 그러면 야간근무자는 근무시작과 함께 4시간 동안 112신고사건에 대응하기 위해 투입하는 시간이 2시간 10분으로 전체 근무 중 절반이상을 112신고사건 처리에 집중하는 것이다. 더구나 112신고사건을 처리한 이후의 기록, 입력, 인계 등의 부수적인 업무를 고려한다면, 지역경찰의 야간업무 중 112신고사건의 처리가 차지하는 비중이 매우 높다는 사실을 알 수 있다.

〈표 18〉 분석대상 112신고사건의 평균 출동 및 사건 처리시간

구 분	전체신고건수	평균 출동 소요 시간(분)	평균 사건 처리 시간(분)
전체 평균	177	6	59.12

한편 사건처리시간은 사건의 종류별로 차이가 있는지를 살펴보았다. 결측값 3건을 제외한 나머지 174건을 분석한 결과에 따르면, 처리시간이 가장 오래 걸리는 사건종류는 특별범과 경범죄였다. 이는 일반적으로 형사범이나 시비, 소란 등의 처리시간이 길 것이라는 예상과는 다른 결과이다. 경범죄의 경우 무질서와 관련된 것으로 일반 시민들이 범죄로 인식하지 않는 경향이 강하고, 경찰의 단속이나 대응에 대한 저항이나 불만이 있을 것으로 예상된다. 그리고 경범죄의 경우 통고처분이나 즉결심판 등을 집행하는 과정에서 기록과 확인에 시간이 많이 소요될 수 있음을 감안하면 범죄로 인식되는 형사범에 비해 다툼의 소지가 많다. 특

별범의 경우에도 일반 형사범과는 달리 구성요건해당성이 엄격하고, 가중처벌이나 교통사범 등 위반상황에 대한 해석의 여지가 많다는 점에서 처리시간이 지연될 가능성이 있다. 그럼에도 불구하고 이들 사건의 처리에 평균 처리시간이 각각 74.38분과 73.67분이 소요된다는 것은 현장관찰자들이 경찰대응이 적극적으로 반영된 사례들을 선별하고자 한 것에 기인한 것으로 판단된다. 다음으로 처리시간이 긴 사건은 형사범으로 평균 63.44분이 소요되었다. 일반적으로 처리시간이 길 것으로 예상된 시비와 소란의 경우는 평균 처리시간이 44.86분과 41.29분으로 평균에 미치지 못했다.

〈표 19〉 사건종류별 평균 처리시간

사건종류	건수	평균 : 처리시간	%
경범죄	6	73.67	3.45%
시비	29	44.86	16.67%
소란	7	41.29	4.02%
두려움	1	45.00	0.57%
형사범	84	63.44	48.28%
특별범	16	74.38	9.20%
기타	31	54.55	17.82%
총합계	174	59.12	100.00%

4. 사건 대응 인원

112신고사건에 대응하는 경찰인력은 사건의 종류와 내용의 긴급성(CODE 0, 1, 2), 현장상황에 따라 차별화된다. 112신고사건의 대응인원에 대한 분석은 112신고에 대한 실질적인 대응형식과 위험성 등을 예측해볼 수 있으며, 지역경찰의 전반적인 업무를 분석하는 기초자료로도 유용할 것으로 생각된다.

대상 신고사건 177건에서는 현장에 최초로 출동하는 평균인원이 2.5명이었다. 일반적으로 112신고사건이 접수되면 순찰차 1대에 2명이 출동한다. 이번 현장관찰 대상 신고사건은 관찰기간동안 신고 접수된 모든 112신고사건을 대상으로 하지 않고 경찰의 출동과 구체적인 대응이 동반된 사건들을 중점적으로 수집하였기 때문에 평균 최초 출동인원이 일반적인 사건출동인원보다 많은 것으로 생각된다.

한편, 추가로 출동한 인원은 없는 경우가 131건으로 전체의 74.0%였으며, 2명이 추가된 경우가 31건으로 17.5%를 차지하였다. 관찰대상 사건 중 추가인원이 많은 경우는 5명이 1건, 6명이 3건, 그리고 10명이 1건 있었다.

〈표 20〉 분석대상 112신고사건의 최초 출동인원

구 분	전체신고건수	최초 출동인원(명)
전체 평균	177	2.5

〈표 21〉 분석대상 112신고사건의 추가 출동인원

추가 출동인원	빈도	퍼센트
없음	131	74.0
1명	2	1.1
2명	31	17.5
3명	3	1.7
4명	5	2.8
5명	1	.6
6명	3	1.7
10명	1	.6
합계	177	100.0

사례 1) 추가 출동인원 10명

2015. 7. 5. 20:40경 인천부평경찰서 청천지구대 관할 다세대주택에서 발생한 가정폭력 신고를 접수한 후 현장에 지구대소속 순찰차 1대에 경찰관 2명이 현장에 출동하였음.

신고자는 아내(여, 40대 후반)이며, 현장에는 신고자인 아내와 가해자인 남편(남, 50대 초반) 그리고 아들(20대)이 있었고, 출동당시에 피해자와 아들의 신체적 피해는 없으며, 심리적으로 매우 불안한 상태였음. 가해자인 남편은 주취상태로 칼을 들고 “경찰관의 배를 칼로 찌서 버리겠다.”고 위협하는 등 매우 흥분한 상태였음. 출동경찰은 무전기로 상황을 전파하며, 지원을 요청하였고, 지역경찰과 경찰서 형사팀 등 총 10명이 추가로 출동하였음.

남편은 건물 3층 난간에서 칼을 휘두르며 협박하는 상황으로 경찰은 테이저건을 사용하여 경고하였으나 위험상황을 고려하여 아들을 통해 설득하도록 요청한 후 가해자가 진정되자 체포하여 연행한 사건임.

사례 2) 추가 출동인원 4명

2015. 7. 10. 08:10경 서울 용산경찰서 이태원파출소 관할 대로변에서 음주운전 교통사고가 발생하였다는 신고를 접수하고 현장에 2명의 경찰관이 출동함. 음주운전 차량을 추적하기 위해 추가지원요청을 하였고, 순찰차 2대에 4명이 추가 출동하였음.

가해자는 남자로 청소년이며, 음주를 한 상태로 차량을 운전하였고, 사고 피해자는 중년의 여성이나 신체적인 피해는 없었음. 경찰에 대해 매우 반항적인 태도를 보인 가해자를 체포하여 경찰서로 인계한 사건임.

한편 사건종류별 최초 출동인원을 살펴보면, 형사범이 평균 2.61명으로 가장 많은 인원이 출동하였고, 다음으로 특별범이 2.50명, 시비가 2.45명의 순으로 많았다. 이는 112신고사건의 중요도와 관련자들의 상태가 고려된 결과로 판단된다.

〈표 22〉 사건종류별 최초 출동인원

사건종류	건수	평균 : 최초출동	%
경범죄	6	2.17	3.45%
시비	29	2.45	16.67%
소란	7	2.29	4.02%
두려움	1	2.00	0.57%
형사범	84	2.61	48.28%
특별범	16	2.50	9.20%
기타	31	2.48	17.82%
총합계	174	2.52	100.00%

5. 112신고사건 관련자 기본 현황

이 연구에서는 112신고사건에 대한 현장관찰을 통해 신고사건에 대한 경찰의 대응 현황을 분석하기에 앞서 신고관련자들에 대한 기본 현황을 살펴보았다. 관련자들의 현황은 기초적인 일반 현황으로 성별과 연령, 사건과 관련된 관련자들의 상태로 피해여부, 주취여부, 기타 사항으로 장애인 또는 외국인여부를 포함하였다.

먼저 신고사건 관련자들은 피해자, 가해자, 피해자측 지인, 가해자측 지인, 제3자로 구분하였다. 특히 피해자측 지인과 가해자측 지인을 포함한 이유는 신고현장에 있는 관련자들과 전혀 관련이 없는 제3자보다 피해자나 가해자와 관련이 있는 경우 경찰대응에 차이가 있을 수 있다는 가정에 따른 것이다.

가. 신고자 분류

112신고에서 사건 관련자의 특성 중 신고자는 경찰대응에 영향을 미칠 수 있다. 신고자는 사건을 경찰에 신고하는 사람이다. 즉, 현장에서 벌어지고 있는 사건에 경찰이 개입하도록 요구한 사람으로 사건해결을 위해 중요한 단서가 된다. 현재 우리나라에서는 112신고사건을 접수하면서 신고자가 사건과 관련하여 누구인지를 집계하지는 않는다. 그러나 현장에 도착하는 경찰에게 신고자는 최초로 사건의 정보를 제공하며, 경찰의 사건판단에 영향을 줄 것이다.

이번 연구에서 신고자는 사건관련자 중 누구인가를 살펴보았다. 관찰 결과 총 177건의 조사대상 사건 중 신고자가 표시되지 않은 20건을 제외하고 신고를 많이 한 사람은 피해자였다. 피해자는 모두 103명으로 신고자가 확인된 사건 중 65.6%를 차지하였다. 다음은 사건과 직접 관련이 없는 제3자가 17.8%였다. 그리고 피해자측 지인이 17건으로 10.8%인데 피해자와 피해자측 지인의 신고가 전체 76.4%로 주로 피해자와 관련된 사람이 신고하는 것으로 확인되었다. 반면, 가해자와 가해자측 지인은 총 9명으로 5.7%에 불과했다.

나. 사건 관련자들의 일반 현황

분석대상 112신고사건 177건에서 확인된 사건 관련자들은 총 446명이었다. 이는 신고사건 1건 당 평균 2.5명이 관련되어 있음을 의미한다. 모든 사건관련자들에 대한 일반 현황은 성별과 연령대로 구분하여 분석하였다.

분석결과 관련자들의 성별은 남자가 67.5%이고 여자가 32.5%였다.

112신고사건과 관련해서는 남성이 여성보다 많은 비율을 차지하였다. 이를 각 관련자별로 구분해보면, 피해자의 경우 남자(52.6%)와 여자(47.4%)의 비율이 비슷하였고, 가해자의 경우는 남자가 84.3%로 여자 15.7%에 비해 월등히 많은 비율을 차지하였다. 피해자측 지인과 가해자측 지인 그리고 제3자의 경우에는 남자가 더 많았다. 남자와 여자의 성별비율에서도 남자는 가해자가 여자는 피해자의 숫자가 가장 많은 것으로 확인되었다.

사건 관련자들의 연령으로 46세~60세의 장년층에서 112신고사건 관련자들이 많았다. 특히 피해자와 가해자가 모두 이 연령에서 가장 많음을 알 수 있다. 다음으로는 31세~45세와 19세~30세 연령대가 비슷한 숫자를 차지하였다. 그리고 노년층으로 구분한 61세 이상의 연령대가 청소년층에 해당하는 18세 이하보다 사건 관련자가 많았으며, 특히 가해자의 숫자에서 많은 차이가 났다.

다. 관련자들의 상태

사건 관련자들의 상태는 112신고사건의 출동현장에서 확인이 가능한 항목을 중심으로 피해의 발생여부와 주취여부를 살펴보았다.

먼저 사건 관련자들의 피해발생여부에 대한 관찰항목에서는 상태를 표시하지 않은 결측값이 78명이었다. 현장상황에 따른 여러 가지 장애요인들이 사건 관련자들 모두의 피해여부를 관찰하고 체크하는데 어려움이 있었을 것으로 추정된다. 결측값을 제외한 368명에 대한 피해여부에서는 피해자가 가장 많았는데 피해자 중 피해가 없다고 한 경우는 13.3%에 불과하다. 피해종류에서는 신체피해가 45.3%로 가장 많고, 다음은 재산 - 심리적 피해의 순서이다. 가해자는 확인된 105명 중 피해를 입은

(입었다고 주장하는) 사람이 51명으로 48.6%를 차지하였으며, 역시 신체피해가 가장 많았다. 그리고 피해자측 또는 가해자측 지인 중에서도 신체, 재산, 심리적 피해를 호소하는 경우가 있었으며, 특히 제3자 중 3명이 심리적 피해를 입었다고 주장하는 경우도 있었다. 112신고 관련자들 중 63.3%는 피해를 입었다고 주장하는 것으로 나타났다.

사건 관련자들의 주취여부에 대한 조사에서는 확인된 431명 중 36.5%가 주취를 한 상태였으며, 이 중 만취된 사람이 12.1%였다. 그리고 가해자의 58.2%가 주취한 것으로 나타나 음주와 112신고사건의 연관성을 유추할 수 있다. 피해자의 주취상태는 23%였다.

기타 특징에서는 사건 관련자 중 장애인이 10명이었고, 외국인은 2명이었다. 장애인의 경우 가해자가 5명으로 전체 장애인 중 50%가 가해자였고, 피해자는 2명으로 20%이다. 외국인의 경우는 가해자와 제3자가 각각 1명씩으로 이번 관찰조사에서는 사건 관련자들의 숫자에 비해 많지 않았다.

〈표 23〉 분석대상 112신고사건의 관련자 기본 현황

		①피해자 (%)	②가해자 (%)	③피해자측 지인 (%)	④가해자측 지인 (%)	⑤제3자 (%)	합계
1. 신고자	합계	103 (65.6)	8 (5.1)	17 (10.8)	1 (0.6)	28 (17.8)	157 (100)
2. 성별	①남자	91 (52.6)	128 (84.3)	34 (63.0)	19 (57.6)	29 (93.5)	301 (67.5)
	②여자	82 (47.4)	27 (15.7)	20 (37.0)	14 (42.4)	2 (6.5)	145 (32.5)
	합계	173 (100)	155 (100)	54 (100)	33 (100)	31 (100)	446 (100)

		①피해자 (%)	②가해자 (%)	③피해자 측 지인 (%)	④가해자 측 지인 (%)	⑤제3자 (%)	합계
3. 연령	①18세 이하	14 (7.9)	9 (5.8)	2 (3.7)	2 (6.1)	2 (7.6)	27 (6.1)
	②19-30세	43 (24.6)	33 (21.3)	23 (42.6)	11 (33.3)	7 (26.9)	117 (26.4)
	③31-45세	49 (28.0)	45 (29.0)	13 (24.1)	8 (24.2)	3 (11.5)	118 (26.6)
	④46-60세	55 (31.5)	51 (32.9)	11 (20.4)	10 (30.3)	10 (38.6)	137 (30.9)
	⑤61세 이상	14 (8.0)	17 (11.0)	5 (9.2)	2 (6.1)	4 (15.4)	42 (9.5)
	합계	175 (100)	155 (100)	54 (100)	33 (100)	26 (100)	443 (100)
4. 피해	①신체 피해	68 (39.3)	31 (29.5)	2 (4.5)	1 (4.0)		102 (27.7)
	②재산 피해	44 (25.4)	10 (9.5)	7 (15.9)	2 (8.0)		63 (17.1)
	③심리 피해	38 (22.0)	10 (9.5)	12 (27.3)	5 (20.0)	3 (14.3)	68 (18.5)
	④피해 없음	23 (13.3)	54 (51.5)	23 (52.3)	17 (68.0)	18 (85.7)	135 (36.7)
	합계	173 (100)	105 (100)	44 (100)	25 (100)	21 (100)	368 (100)
5. 주취	①만취함	7 (4.1)	41 (26.8)	1 (2.0)	3 (9.1)		52 (12.1)
	②약간 취함	32 (18.9)	48 (31.4)	9 (18.4)	13 (39.4)	3 (11.1)	105 (24.4)
	③정상	127 (75.2)	63 (41.2)	39 (79.6)	17 (51.5)	22 (81.5)	268 (62.2)
	④판단불가	3 (1.8)	1 (0.6)			2 (7.4)	6 (1.4)
	합계	169 (100)	153 (100)	49 (100)	33 (100)	27 (100)	431 (100)
6. 기타 특징	①장애인	2 (100)	5 (83.3)		2 (100)	1 (50.0)	10 (83.3)
	②외국인		1 (16.7)			1 (50.0)	2 (16.7)
	합계	2 (100)	6 (100)		2 (100)	2 (100)	12 (100)

제3절 신고사건에 대한 현장대응 분석결과

이 절에서는 112신고사건을 접수한 경찰관이 출동하여 사건 현장에서 어떻게 대응하는가를 살펴보았다. 이를 위해 현장에서의 경찰대응은 크게 언어적 대응과 물리적 대응으로 구분하여 언어적 대응에는 가벼운 대화, 상담, 중재, 경고를 항목으로 설정하고, 물리적 대응에는 육체적 제지, 장구와 무기를 사용한 경고, 장구와 무기의 사용을 항목으로 분류하였다. 위와 같은 항목은 경찰대응의 수준을 낮은 단계에서 높은 단계로 설정하고자 하는 의도로 구성한 것이다. 현장관찰자들의 이해를 돕고, 명확한 구분을 위해 명목척도로 관찰결과를 기입하게 하였으나, 현장관찰자들의 관찰결과가 항목의 구성의도와는 달리 서열을 염두에 두고 기입한 것이라고 확신하기 어려우므로 서열척도로 변환하지 않고 명목척도에 활용할 수 있는 빈도분석과 교차분석을 실시하여 신고사건에 대한 경찰의 현장대응 현황을 살펴보려고 하였다. 그리고 경찰의 현장대응은 상황에 따라 대응수준이 변화될 수 있다. 예를 들면 최초 관련자들과의 접촉에서는 가벼운 대화로 대응하였으나 관련자들의 태도와 상황전개에 따라 경고와 장구사용 등이 복합적으로 이루어질 수 있을 것이다. 그러므로 경찰의 현장대응에 대한 관찰조사에서는 이러한 경찰대응의 변화내용을 복수로 응답하도록 하였다. 구체적인 사건관찰일지에서는 대응의 변화를 번호로 기입하여 대응의 변화순서를 파악할 수 있으나 이 연구에서는 중복적으로 기재된 경찰대응을 결과를 모두 포함하여 각 항목별 빈도를 중심으로 분석하였다.

1. 신고자별 현장대응

분석대상 신고사건 177건 중 신고자에 따른 경찰행동에서는 신고자를 피해자, 가해자, 제3자로 구분하였다. 피해자가 신고자인 경우는 총 103명 중 95명에 대한 경찰행동이 확인되었으며, 측정된 95명에 대해서는 가벼운 대화가 53명에 55.8%로 가장 많았다. 다음은 상담이 26.3%, 중재가 13.7%의 순이었다. 전반적으로 경찰은 전체 피해자의 97.8%에 대해 언어적 대응을 하였으며, 물리적 대응은 장구와 무기를 사용한 경고가 1명, 장구사용이 1명이었다.

가해자가 신고자인 8명의 경우에는 가벼운 대화가 3명이고, 상담과 중재가 각 2명, 그리고 육체적으로 제지한 경우가 1명이었다.

제3자가 신고자인 경우는 피해자측 지인과 가해자측 지인 그리고 목격자를 포함하였다. 이는 각 관련자들에 대한 빈도가 많지 않기 때문이다. 제3자가 신고자인 경우 피해자와 가해자 등 직접 당사자들에 비해 언어적 대응비율이 절대적으로 높을 것으로 예상되었으나, 분석결과에서는 언어적 대응 중 높은 수준인 경고와 육체적 제지가 각 2명씩이 있었다.

〈표 24〉 신고자별 현장대응

신고자	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고 (언어적)	제지	장구, 무기경고	장구사용		
피해자	빈도	53	25	13	2	0	1	1	95
	비율(%)	55.8	26.3	13.7	2.1	0	1.1	1.1	100
가해자	빈도	3	2	2	0	1	0	1	9
	비율(%)	33.3	22.2	22.2	0	11.1	0	11.1	100
제3자	빈도	22	11	2	2	2	0	0	39
	비율(%)	56.5	28.2	5.1	5.1	5.1	0	0	100
합계	빈도	78	38	17	4	3	1	2	143
	비율(%)	54.5	26.6	11.9	2.8	2.1	0.7	1.4	100

2. 신고사건 종류별 현장대응

신고사건종류별 경찰 현장대응의 내용은 사건 당 변화되는 경찰대응의 중복기재를 포함하여 총 393가지의 대응유형을 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다.

경범죄의 경우 총 12가지의 경찰대응 유형이 나타났으며, 이 중 언어적 경고 4건과 육체적 제지 1건이 있었다. 경범죄에 대한 경찰대응은 행위의 위험수준에 비해서는 상대적으로 강력한 대응이라고 할 것이며, 이는 앞서 언급한 경범죄에 대한 시민의 인식부족과 경찰대응에 대한 불만으로 갈등의 소지가 높기 때문으로 판단된다.

시비의 경우에는 상대적으로 중재의 비율이 높다. 시비는 관련자가 2명 이상으로 관련자들 사이의 다툼에 대한 경찰대응이 요구되기 때문이다. 그러므로 중재와 함께 경고와 제지도 전체 건수에 비해 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

소란은 경고와 제지를 통한 대응이 하나씩 있는 것을 제외하고 비교적 낮은 수준의 경찰대응이 있음을 알 수 있다. 112신고사건 중 소란의 비중은 높은 편이며, 특히 주취소란은 오랫동안 경찰대응의 가장 어려운 상황 중 하나이다. 경찰은 그동안 주취소란을 많이 경험하면서 적절한 대응방식에 대한 정보공유와 학습을 진행하였다. 주취소란의 경우 현장에서는 감정적이고 원칙적인 법집행보다는 상황에 대한 청취를 통해 상대방의 감정을 자극하지 않으며, 설득과 대화를 통해 문제를 해결하는 것이 바람직하다. 이는 시비의 경우에도 적용된다. 그러므로 이번 조사 대상 신고사건들에서 가벼운 대화와 상담 그리고 중재 등이 많은 비중을 차지하고 있는 결과는 경찰의 현장대응요령이 효과적으로 적용된 것이라고 볼 수 있다.

두려움과 관련된 사건은 1건이었으나, 경찰 현장대응은 가벼운 대화, 상담, 경고 등 3가지 유형으로 변화되었다. 신고자와 접촉한 경찰은 신고내용이 무엇인지를 확인하면서 가벼운 대화로 시작하였고, 신고이유를 들은 후에는 두려움을 느끼는 이유와 상황에 대해 상담을 실시하였다. 그러나 신고자는 경찰이 자신을 보호해주지 않는다며 항의하는 태도를 보이자 경찰대응과 조치결과 그리고 업무실행에 대한 설명을 하면서 특별한 사정이 없는 한 계속되는 항의와 보호요청은 업무방해에 해당된다는 경고로 이어진 것이다. 이와 같이 112신고사건에는 범죄 또는 피해의 결과에 대한 조치도 있으나 막연한 두려움과 보호요청 등에 대한 확인·설명·설득·경고 등의 대응상황이 많음을 알 수 있다.

형사범에 대한 현장대응에서는 장구가 사용된 경우를 확인할 수 있다. 분석대상 사건들에서 사용된 장구는 모두 체포를 위한 수갑이었다. 형사범의 경우에도 가벼운 대화가 50.5%를 차지하였고, 상담과 중재 등 언어적 대응이 87.7%였다. 이는 형사범에 대해서도 물리적 대응보다는 언어적 대응을 통해 문제를 해결하려는 시도가 있었으며, 대부분은 언어적 대응을 통해서도 문제가 해결되었음을 의미한다. 그리고 이러한 경찰의 현장대응은 특별범의 경우에도 적용된다.

사건종류별 현장대응의 유형을 통해서 확인할 수 있는 것은 112신고사건의 대부분은 사건내용의 파악과 현장의 분위기를 차분하게 유도하기 위한 낮은 수준의 대응에서 출발한다는 것이다. 그러나 사건관련자의 태도와 감정상태, 위험수준 등에 따라서는 경고와 제지, 장구사용 등 높은 수준의 대응으로 변화될 수 있음을 알 수 있다. 경찰의 현장대응 유형은 행위결과보다는 현장상황에 많은 영향을 받음을 알 수 있으며, 이는 설득-경고-제지의 대응절차를 준수함으로써 물리적 대응을 최소화시켜야 한다는 경찰 비례의 원칙 중 ‘필요성의 원칙(최소침해성)’과 ‘상당성의 원칙

(과잉금지)'이 112신고사건에 대한 현장대응에서 실천되고 있음을 확인할 수 있었다.

〈표 25〉 사건종류별 현장대응

사건종류	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고 (언어적)	제지 (몸으로)	장구, 무기경고	장구사용		
경범죄 (무질서)	빈도	4	3	0	4	1	0	0	12
	비율(%)	33.3	25.0	.0	33.3	8.4	.0	.0	100
시비 (다툼)	빈도	28	16	20	6	4	0	0	74
	비율(%)	37.9	21.6	27.0	8.1	5.4	.0	.0	100
소란	빈도	7	3	3	1	1	0	0	15
	비율(%)	46.6	20.0	20.0	6.7	6.7	.0	.0	100
두려움	빈도	1	1	0	1	0	0	0	3
	비율(%)	33.3	33.3	.0	33.3	.0	.0	.0	100
형사범 ²⁾	빈도	99	42	31	12	8	0	4	196
	비율(%)	50.5	21.4	15.8	6.1	4.1	.0	2.1	100
특별범 ³⁾	빈도	24	6	1	2	0	0	0	33
	비율(%)	72.7	18.2	3.0	6.1	.0	.0	.0	100
기타	빈도	23	15	10	8	2	2	0	60
	비율(%)	38.3	25.0	16.7	13.4	3.3	3.3	.0	100
전체	빈도	186	86	65	34	16	2	4	393
	비율(%)	47.3	21.9	16.5	8.7	4.1	.5	1.0	100.0

2) 살인, 절도, 강도, 폭행, 강간, 방화, 마약, 사기 등

3) 교통, 풍속, 환경 등

3. 피해자의 상황별 현장대응

112신고사건의 피해자에 대해 피해자의 기본현황과 피해자들의 상태에 관한 각 항목별을 세분하여 경찰이 현장에서 어떻게 대응하는가를 살펴 보았다. 분석대상 피해자는 신고자인 경우와 신고자가 아닌 경우를 모두 포함한 것으로 분석대상 피해자는 확인된 161명이다. 그러므로 피해자의 분석대상은 전체 피해자 175명 중 92%에 해당된다.

먼저 피해자의 성별에 따른 경찰 현장대응을 분석한 결과, 언어적 대응은 96.4%이고, 물리적 대응은 3.6%였다. 물리적 대응에는 제지가 3명, 장구와 무기를 사용한 경고가 1명, 장구사용이 2명이었다. 피해자에 대한 장구사용은 수갑이었으며, 이유는 경찰의 현장대응에 대한 불만을 제기하며, 매우 적대적으로 욕설 및 폭행을 함으로써 경찰의 공무집행을 방해한 경우로 이를 체로하기 위해 사용한 것이다. 남자의 경우는 가벼운 대화가 60.5%가 많은 비중을 차지하였고, 여자의 경우는 가벼운 대화와 함께 상담의 비중이 높았다. 물리적 대응에서는 여자보다 남자에 대한 비율이 높았다.

〈표 26〉 피해자의 성별 현장대응

성별	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고 (언어적)	제지 (몸으로)	장구, 무기경고	장구사용		
남자	빈도	52	16	11	3	2	0	2	86
	비율 %	60.5	18.6	12.8	3.5	2.3	0	2.3	100
여자	빈도	36	25	11	1	1	1	0	75
	비율 %	48.0	33.4	14.7	1.3	1.3	1.3	0	100
전체	빈도	88	41	22	4	3	1	2	161
	비율 %	54.7	25.5	13.7	2.5	1.8	0.6	1.2	100

피해자의 연령에 따른 현장대응에서는 18세 이하와 19세~30세까지의 피해자들에게는 상담의 비중이 높았고, 31세~60세까지의 피해자에게는 가벼운 대화의 비중이 높았다. 특이한 점은 31세~45세의 연령대에서 물리적 대응의 비중이 높았다. 61세 이상의 노년층에 대해서는 중재의 비중이 높게 나타났다. 이와 같이 피해자의 연령에 따라 경찰의 현장대응 유형에 차이를 보이고 있음을 알 수 있다.

〈표 27〉 피해자의 연령별 현장대응

연령대	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고 (언어적)	제지 (몸으로)	장구, 무기경고	장구사용		
18세 이하	빈도	7	5	1	0	1	0	0	14
	비율 %	50.0	35.8	7.1	0	7.1	0	0	100
19~30	빈도	21	16	2	1	1	0	0	41
	비율 %	51.3	39.0	4.9	2.4	2.4			100
31~45	빈도	27	8	3	0	1	1	1	41
	비율 %	65.9	19.5	7.4	0	2.4	2.4	2.4	100
46~60	빈도	29	10	10	2	0	0	1	52
	비율 %	55.8	19.2	19.2	3.9	0	0	1.9	100
61세 이상	빈도	4	2	6	1	0	0	0	13
	비율 %	30.7	15.4	46.2	7.7				100
전체	빈도	88	41	22	4	3	1	2	161
	비율 %	54.7	25.5	13.7	2.5	1.8	0.6	1.2	100

피해자들의 피해발생에 따른 경찰의 현장대응 결과를 살펴보면, 분석 대상 신고사건들에서 피해자들은 신체피해가 41%로 가장 많았고, 다음은 재산피해가 24.2%, 심리피해가 21.1%로 확인되었다. 피해가 없는 경

우는 13.7%에 불과했다. 신체피해의 경우에는 중재의 비중이 상대적으로 매우 높았고, 경고와 제지 그리고 장구사용 등 중간 수준 이상의 현장대응이 많았다. 그리고 이러한 높은 수준의 대응은 피해가 없는 피해자들에게 대해서도 나타났다. 일반적으로 신체피해의 경우 감정적으로 흥분된 경우가 많을 것으로 예상되므로 가벼운 대화보다는 중재·경고·제지·장구사용의 비중이 높은 것으로 판단된다. 반면, 피해가 없는 경우에도 상황에 대한 피해자들의 의사전달과 주장의 강도에 따라 높은 수준의 물리적 대응이 있을 것으로 예상된다. 한편 심리적 피해의 경우에는 상담의 비중이 매우 높았다. 피해자를 안정시키는데 주력한 결과로 풀이된다.

〈표 28〉 피해자의 피해발생별 현장대응

피해발생	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
신체	빈도	29	16	17	2	1	0	1	66
	비율 %	43.9	24.3	25.8	3.0	1.5	0	1.5	100
재산	빈도	26	9	2	1	1	0	0	39
	비율 %	66.7	23.0	5.1	2.6	2.6	0	0	100
심리	빈도	18	14	1	1	0	0	0	34
	비율 %	53.0	41.2	2.9	2.9	0	0	0	100
피해 없음	빈도	15	2	2	0	1	1	1	22
	비율 %	68.2	9.1	9.1	0	4.5	4.5	4.5	100
전체	빈도	88	41	22	4	3	1	2	161
	비율 %	54.6	25.5	13.7	2.5	1.9	0.6	1.2	100

사건현장에서 피해자들의 감정상태에 따른 경찰의 현장대응을 살펴보면, 피해자들은 사건현장에서 경찰이 도착하는 시점에 흥분되어 있는 경

우 74.5%에 이른다. 특히, 매우 흥분되어 있는 상태가 31.1%로 경찰의 현장대응에 있어 장애요인이 될 수 있다. 경찰은 112신고사건 현장에 도착하면 경찰개입을 알리고 현장상황을 통제하여야 한다. 그러나 사건관련자들이 흥분되어 있는 상황에서는 이러한 통제가 쉽지 않으며, 이에 따라 경찰의 현장대응 유형이 낮은 수준에서 높은 수준으로 변화될 가능성이 높아진다. 역시 분석결과에서도 피해자가 흥분한 경우 물리적 대응의 비율이 5%에 이른다. 피해자의 흥분상태에서의 언어적 대응은 가벼운 대화보다는 상담과 중재를 통해 흥분을 가라앉히도록 유도하는데 중점을 두고 있음을 알 수 있다.

〈표 29〉 피해자의 감정상태별 현장대응

감정상태	경찰행동							전체
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용	
매우 흥분	빈도 20	14	10	2	1	1	2	50
비율 %	40.0	28.0	20.0	4.0	2.0	2.0	4.0	100
다소 흥분	빈도 33	21	12	2	2	0	0	70
비율 %	47.1	30.0	17.1	2.9	2.9	0	0	100
차분	빈도 32	6	0	0	0	0	0	38
비율 %	84.2	15.8	0	0	0	0	0	100
판단 불가	빈도 3	0	0	0	0	0	0	3
비율 %	100	0	0	0	0	0	0	100
전체	빈도 88	41	22	4	3	1	2	161
비율 %	54.6	25.5	13.7	2.5	1.9	0.6	1.2	100

피해자의 주취여부는 112신고사건의 현장대응에서 가장 많은 어려움을 주는 요인이다. 피해자가 술에 취한 경우 사건에 대한 피해여부 또는 피해정도를 정확히 설명하기 어렵고, 경찰관에 대한 과도한 개입 및 보

호를 요청하는 경향이 있다. 또한 현장에 있는 다른 관련자들과 지속적으로 갈등을 유발하는 언어나 행동이 반복될 가능성도 있다. 피해자에 대한 주취여부를 분석한 결과, 피해자 중 주취상태에 있는 경우는 23.6%이다. 정상인 경우는 75.8%로 피해자의 경우 주취비율이 높지 않았다. 주취의 경우에는 경고 이상의 높은 수준의 물리적 대응의 비중이 높았는데 상대적으로 만취된 상태보다는 약간 취한 상태에 대해 물리적 대응이 많았다. 그러나 피해자가 정상인 경우에도 경고와 제지 그리고 장구사용이 있었던 것은 경찰의 현장통제에 대한 협조보다는 피해사실의 확인과 보호를 강력히 원함으로써 오히려 현장통제를 방해하는 경우들이 있었음을 예상할 수 있다.

<표 30> 피해자의 주취여부에 따른 현장대응

주취여부		현장대응							전체
		가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용	
만취 상태	빈도	4	2	1	1	0	0	0	8
	비율 %	50.0	25.0	12.5	12.5	0	0	0	100
약간 취함	빈도	14	8	3	2	1	1	1	30
	비율 %	46.7	26.7	10.0	6.7	3.3	3.3	3.3	100
정상	빈도	69	31	18	1	2	0	1	122
	비율 %	56.6	25.5	14.7	0.8	1.6	0	0.8	100
판단 불가	빈도	1	0	0	0	0	0	0	1
	비율 %	100	0	0	0	0	0	0	100
전체	빈도	88	41	22	4	3	1	2	161
	비율 %	54.7	25.5	13.6	2.5	1.9	0.6	1.2	100

사례 3) 피해자에게 장구를 사용한 사건

2015. 7. 8. 06:18경 경기도 일산경찰서 마두지구대 관할 대로변에서 남자 2명이 폭행을 한다는 신고를 접수하고 현장에 2명의 경찰관이 출동함. 신고자는 피해를 당했다고 주장하는 남자로 50대이며, 가해자는 20대의 남자로 피해자의 신체와 심리적인 피해를 주장함. 피해자는 주취상태로 매우 흥분한 상태였으며, 출동한 경찰관에게 매우 적대적인 태도로 욕설과 먹살을 잡는 등 공무집행방해 혐의를 적용하여 현장에서 수갑을 사용하여 체포한 후 경찰서로 인계하였음.

4. 가해자의 상황별 현장대응

이번 조사에서 확인된 112신고사건의 총 가해자는 155명이다. 이 중 각 상황별 경찰 현장대응에 응답한 비율은 104명에서 150명까지 편차가 있다. 이는 피해자에 대한 상황별 현장대응보다는 항목별 편차가 많은 것이다. 현장관찰자들이 피해자에 비해 상대적으로 가해자에 대한 상황판단에는 집중도가 낮은 결과로 풀이된다. 그럼에도 불구하고 각 항목별 측정된 가해자들의 상황을 중심으로 경찰의 현장대응을 살펴보면 다음과 같다.

가해자들의 성별은 남자가 122명으로 81.9%이고, 여자는 27명에 18.1%로 남자가 많았다. 가해자들에 대한 현장대응에서는 가벼운 대화(32.2%) - 중재(22.8%) - 상담(18.8%)의 순으로 많았으며, 특히 경고(17.5%)와 제지(6.7%)는 피해자보다 비율이 높은 것으로 확인되었다. 남자에 대해서는 경고와 제지의 비율이 높았고, 여자의 경우에는 중재의

비율이 매우 높았다. 이는 피해자와는 차별화되는 현장대응이다. 그리고 물리적 대응은 남자에 대해 훨씬 높은 비중을 차지한다. 가해자에 대한 장구사용은 체포목적으로 수갑을 사용한 것이다.

〈표 31〉 가해자의 성별 현장대응

성별	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
남자	빈도	38	24	23	25	9	1	2	122
	비율 %	31.1	19.7	18.8	20.6	7.4	0.8	1.6	100
여자	빈도	10	4	11	1	1	0	0	27
	비율 %	37.0	14.8	40.8	3.7	3.7	0	0	100
전체	빈도	48	28	34	26	10	1	2	149
	비율 %	32.2	18.8	22.8	17.5	6.7	0.7	1.3	100

가해자의 연령에 따른 현장대응 분석에 사용된 가해자의 숫자 150명이다. 이 중 가장 높은 수준의 물리적 대응과 경고를 통해 대응한 연령대는 31세~45세였다. 이러한 결과는 피해자에 대한 경우와 유사하다. 또한 31세~45세의 연령대에 대해서는 가벼운 대화보다는 상담·중재·경고·제지 등 중간 수준의 대응비율이 높았다. 경찰의 현장대응에 있어 31세~45세 연령대의 가해자를 통제하는 것이 가장 어렵다는 것을 짐작할 수 있다.

〈표 32〉 가해자의 연령별 현장대응

연령	경찰행동							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
18세 이하	빈도	1	3	1	3	1	0	0	9
	비율 %	11.1	33.3	11.1	33.3	11.1	0	0	100
19~30세	빈도	15	3	5	9	0	0	0	32
	비율 %	46.9	9.4	15.6	28.1	0	0	0	100
31~45세	빈도	7	11	10	7	4	1	2	42
	비율 %	16.7	26.2	23.8	16.7	9.5	2.4	4.7	100
46~60세	빈도	20	10	13	4	3	0	0	50
	비율 %	40.0	20.0	26.0	8.0	6.0	0	0	100
61세 이상	빈도	5	2	5	3	2	0	0	17
	비율 %	29.4	11.8	29.4	17.6	11.8	0	0	100
전체	빈도	48	29	34	26	10	1	2	150
	비율 %	32.0	19.3	22.7	17.3	6.7	0.7	1.3	100

가해자의 피해여부에 따른 경찰의 현장대응을 살펴보면, 가해자의 경우 피해자와 달리 피해가 없는 경우가 51.9%에 이른다. 피해를 입은 가해자 중에는 신체피해가 60%로 가장 많았고, 재산피해와 심리피해를 주장한 가해자는 피해를 입은 가해자들 중 각각 20%였다. 심리피해를 주장하는 가해자에 대해서는 피해자와 같이 상담과 중재의 비중이 높았다. 특이한 점은 피해가 없는 가해자에 대해 경고와 제지 그리고 장구사용의 비중이 높았다는 것이다.

〈표 33〉 가해자의 피해여부에 따른 현장대응

피해여부	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
신체	빈도	11	2	10	4	2	1	0	30
	비율 %	36.7	6.7	33.3	13.3	6.7	3.3		100
재산	빈도	4	3	3	0	0	0	0	10
	비율 %	40.0	30.0	30.0	0	0	0	0	100
심리	빈도	0	5	4	0	1	0	0	10
	비율 %	0	50.0	40.0	0	10.0	0	0	100
피해 없음	빈도	18	8	8	13	5	0	2	54
	비율 %	33.3	14.8	14.8	24.1	9.3	0	3.7	100
전체	빈도	33	18	25	17	8	1	2	104
	비율 %	31.7	17.3	24.0	16.4	7.7	1.0	1.9	100

가해자들이 사건 현장에서 흥분되어 있는 비율은 79.6%에 이른다. 이는 피해자들과 비슷하나 조금 더 높은 비율을 차지하였다. 가해자가 매우 흥분했을 때는 중재의 비중이 높았고, 다소 흥분된 경우에는 상담과 경고의 비중이 높았다.

〈표 34〉 가해자의 감정 상태별 현장대응

감정	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
매우 흥분	빈도	17	6	23	12	5	0	1	64
	비율 %	26.6	9.4	35.9	18.7	7.8	0	1.6	100
다소 흥분	빈도	15	14	8	11	4	1	0	53
	비율 %	28.3	26.4	15.1	20.7	7.6	1.9	0	100
차분	빈도	13	7	2	2	1	0	1	26
	비율 %	50.0	27.0	7.7	7.7	3.8	0	3.8	100
판단 불가	빈도	1	1	1	1	0	0	0	4
	비율 %	25.0	25.0	25.0	25.0	0	0	0	100
전체	빈도	46	28	34	26	10	1	2	147
	비율 %	31.3	19.0	23.1	17.7	6.8	0.7	1.4	100

가해자들의 주취여부를 살펴보면, 사건 현장에서 주취상태인 경우가 58.1%로 피해자들의 23.6%에 비해 2배에 이른다. 주취상태에 있는 가해자에 대해서는 중재와 경고, 제지의 비중이 높았다. 반면 정상인 가해자에게는 상담의 비중이 높았으며, 중재와 경고는 비슷한 수준이었다.

〈표 35〉 가해자의 주취여부에 따른 현장대응

주취여부	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
만취 상태	빈도	16	4	14	4	1	1	0	40
	비율 %	40.0	10.0	35.0	10.0	2.5	2.5	0	100
약간 취함	빈도	12	8	11	10	5	0	0	46
	비율 %	26.1	17.4	23.9	21.7	10.9	0	0	100
정상	빈도	20	16	9	10	4	0	2	61
	비율 %	32.8	26.2	14.8	16.4	6.5	0	3.3	100
판단 불가	빈도	0	0	0	1	0	0	0	1
	비율 %	0	0	0	100	0	0	0	100
전체	빈도	48	28	34	25	10	1	2	148
	비율 %	32.4	18.9	23.0	16.9	6.7	0.7	1.4	100

5. 제3자의 상황별 현장대응

112신고사건의 제3자에 대한 분석은 사건의 직접 당사자인 가해자와 피해자와는 달리 사건과의 직접적인 연관이 적으며, 앞서 전체적인 기본 현황에서 분류한 피해자측 지인과 가해자측 지인 그리고 제3자의 구분

항목은 각각의 분석대상 빈도수가 적어 빈도에 따른 현장대응의 비중이 확대해석 될 가능성이 있으므로 이를 최소화하고자 제3자로 통합하여 분석하였다. 제3자에 대한 상황별 현장대응 분석결과는 다음과 같다.

제3자의 성별을 살펴보면, 남자가 62명으로 70.5%이고, 여자는 26명으로 29.5%를 차지하였다. 그리고 공통적으로 가벼운 대화의 비중이 높았으며, 남자의 경우 상담이 많고, 여자는 중재와 제지가 많았다. 이는 피해자인 여자는 상담이 많았고, 가해자인 여자는 중재가 많았으며, 남자의 경우에도 가해자인 남자가 상담이 많은 점에서 제3자에 대한 경찰의 현장대응은 가해자에 대한 대응과 유사하다. 그리고 남자보다는 여자에 대한 제지비율이 높았다.

〈표 36〉 제3자 성별 현장대응

성별		현장대응						전체	
		가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고		장구사용
남자	빈도	40	13	5	3	1	0	0	62
	비율 %	64.5	21.0	8.1	4.8	1.6	0	0	100
여자	빈도	16	3	4	1	2	0	0	26
	비율 %	61.5	11.6	15.4	3.8	7.7	0	0	100
전체	빈도	56	16	9	4	3	0	0	88
	비율 %	63.7	18.2	10.2	4.5	3.4	0	0	100

제3자들의 연령에 따른 경찰 현장대응을 살펴보면, 18세 이하의 청소년들에 대해서는 상담의 비율이 높았고, 기타 다른 연령대에는 가벼운 대화가 많았다. 한편 높은 수준의 경찰 현장대응은 앞선 피해자와 가해자에 대한 분석결과와 유사하게 31세~60세의 연령대에서 확인할 수 있었다.

〈표 37〉 제3자의 연령별 현장대응

연령	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
18세 이하	빈도	2	3	0	1	0	0	0	6
	비율 %	33.3	50.0	0	16.7	0	0	0	100
19~30세	빈도	19	5	3	2	0	0	0	29
	비율 %	65.5	17.2	10.4	6.9	0	0	0	100
31~45세	빈도	13	3	2	0	2	0	0	20
	비율 %	65.0	15.0	10.0	0	10.0	0	0	100
46~60세	빈도	16	3	3	0	1	0	0	23
	비율 %	69.6	13.0	13.0	0	4.4	0	0	100
61세 이상	빈도	5	2	0	1	0	0	0	8
	비율 %	62.5	25.0	0	12.5	0	0	0	100
전체	빈도	55	16	8	4	3	0	0	86
	비율 %	63.9	18.6	9.3	4.7	3.5	0	0	100

제3자들의 피해여부에 있어서는 피해가 없는 경우가 65.8%로 가장 많았으며, 재산피해와 심리피해의 순으로 많았다. 신체피해는 3.9%에 그쳤다. 경찰의 현장대응은 제3자들의 피해 중 심리피해와 피해가 없는 경우에 중재·경고·제지 등의 중간 수준 대응이 많은 것으로 확인되었다.

〈표 38〉 제3자의 피해여부에 따른 현장대응

피해여부	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
신체	빈도	2	1	0	0	0	0	0	3
	비율 %	66.7	33.3	0	0	0	0	0	100
재산	빈도	9	3	0	0	0	0	0	12
	비율 %	75.0	25.0	0	0	0	0	0	100
심리	빈도	3	6	2	0	0	0	0	11
	비율 %	27.3	54.5	18.2	0	0	0	0	100
피해 없음	빈도	37	3	5	2	3	0	0	50
	비율 %	74.0	6.0	10.0	4.0	6.0	0	0	100
전체	빈도	51	13	7	2	3	0	0	76
	비율 %	67.1	17.1	9.2	2.6	4.0	0	0	100

112신고사건 현장에서 제3자의 감정상태는 흥분한 경우가 52.9%로 직접 사건과 관련이 없음에도 현장주변에 있다는 사실만으로 흥분한 감정을 가지고 있음을 알 수 있다. 그리고 경찰은 흥분한 상태에는 경고를 통해 현장대응을 하는 경우가 있었다. 특이한 점은 사건의 직접 당사자가 아닌 제3자의 흥분상태와 차분한 상태에서 중재를 실시하였다는 것이다. 이는 제3자가 사건 당사자들인 피해자와 가해자측의 지인이거나 객관적인 입장에서 사안을 판단하려는 시도를 자제시키기 위한 조치로 예상된다.

〈표 39〉 제3자의 감정상태에 따른 현장대응

감정	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
매우 흥분	빈도	8	6	0	1	0	0	0	15
	비율 %	53.3	40.0	0	6.7	0	0	0	100
다소 흥분	빈도	19	2	6	1	3	0	0	31
	비율 %	61.3	6.5	19.3	3.2	9.7	0	0	100
차분	빈도	27	6	3	0	0	0	0	36
	비율 %	75.0	16.7	8.3	0	0	0	0	100
판단 불가	빈도	2	1	0	2	0	0	0	5
	비율 %	40.0	20.0	0	40.0	0	0	0	100
전체	빈도	56	15	9	4	3	0	0	87
	비율 %	64.4	17.2	10.3	4.6	3.5	0	0	100

마지막으로 사건현장에 있는 제3자의 주취여부를 살펴보았다. 사건 주변에 있는 제3자 중 주취상태는 32.6%에 이른다. 그리고 주취상태의 제3자에 대해 경찰은 경고와 제지 등의 중간 수준으로 현장에서 대응하였음을 확인하였다.

〈표 40〉 제3자 주취여부에 따른 현장대응

주취여부	현장대응							전체	
	가벼운 대화	상담	중재	경고	제지	장구, 무기경고	장구사용		
만취 상태	빈도	1	1	0	2	0	0	0	4
	비율 %	25.0	25.0	0	50.0	0	0	0	100
약간 취함	빈도	11	3	5	2	3	0	0	24
	비율 %	45.9	12.5	20.8	8.3	12.5	0	0	100
정상	빈도	42	11	4	0	0	0	0	57
	비율 %	73.7	19.3	7.0	0	0	0	0	100
판단 불가	빈도	1	0	0	0	0	0	0	1
	비율 %	100	0	0	0	0	0	0	1
전체	빈도	55	15	9	4	3	0	0	86
	비율 %	63.9	17.4	10.5	4.7	3.5	0	0	100

제5장 논의 및 결론

제1절 연구결과의 정리

이 연구에서는 전국 12개 지방경찰청과 32개의 경찰서에 소속되어 있는 80개의 지구대·파출소에서 3주간의 현장실습교육프로그램을 활용하여 현장관찰방법으로 112신고사건에 대한 경찰의 현장대응 실태를 파악하였다. 그리고 현장관찰지에 의해 전체 220개의 112신고출동사례를 수집하였으며, 이 중 사건의 기본현황이 정확히 기록되지 않은 43개를 제외한 나머지 177건의 사례를 분석하였다. 분석대상은 각 사례들의 기본현황으로 사건의 유형, 발생장소, 대응시간(출동시간과 사건처리시간 포함), 대응인원, 사건 관련자들에 대한 기본정보들을 분석하고, 112신고 사건 현장에서의 경찰 대응에 관한 사항들로 신고자별 대응, 사건종류별 대응, 피해자에 대한 상황별 대응, 가해자에 대한 상황별 대응, 제3자에 대한 상황별 대응 등 사건 관련자들에 따른 경찰의 현장대응 실태를 분석하였다. 연구결과를 종합적으로 정리하면 다음과 같다.

첫째, 112신고사건에 출동한 경찰관은 사건 관련자들에 따라 대응방식과 수준에서 차이를 확인할 수 있었다. 피해자들에 대해서는 언어적 대응(대화, 상담, 중재, 경고)의 비율이 가해자에 비해 높았으며, 언어적 대응에서는 피해자에게는 주로 가벼운 대화와 상담의 비중이 높은 반면, 가해자에게는 경고와 중재의 비중이 높았다. 물리적 대응방식(제지, 장구·무기사용 경고, 장구사용)은 피해자들 중 전체의 3.6%에게 사용하였고, 가해자의 경우는 8.7%에게 사용하였다. 이와 같이 112신고사건에

있어 경찰의 현장대응은 사건 관련자의 피해여부와 관련성이 있음을 알 수 있다. 한편, 사건 신고자들 중 4.2%와 사건과 직접 관계가 없는 제3자의 3.4%에 대해서도 물리적 대응이 사용되었다. 이는 피해여부와 사건 관련성 외에도 현장의 상황이나 관련자들의 태도 등도 경찰의 현장대응에 일부 영향을 줄 수 있는 가능성을 확인하는 것으로 이해할 수 있다.

둘째, 사건 관련자들의 성별 경찰대응에서는 남자에 대한 언어적 대응이 93.7%이고, 물리적 대응은 6.3%였으며, 여자에 대해서는 언어적 대응이 96.1%, 물리적 대응은 3.9%였다. 그리고 언어적 대응 중 남자에게는 경고의 비중이 11.5%인 반면, 여자의 경우에는 2.3%에 불과하여 남자에게는 경고가 많았으며, 여자에게는 상담과 중재의 비중이 높았다. 한편 연령대별 경찰대응을 살펴보면, 물리적 대응이 많았던 연령대는 31세~45세가 54.5%를 차지하여 가장 많았다. 다음은 46세~60세로 물리적 대응 중 22.7%를 차지하였다. 이를 종합하면, 112신고사건에 대한 경찰의 현장대응에서 물리적 대응이 사용된 사건 관련자는 주로 31세~45세의 남자들이며, 일반적으로 남자들에게는 언어적 대응 중에서도 경고의 비중이 높은 반면, 여자들에게는 상담과 중재의 비중이 높아 사건 관련자의 성별과 연령대에 따라라도 경찰의 현장대응에는 차이를 보이고 있다.

셋째, 사건 관련자들의 피해발생여부에 따른 경찰의 현장대응에서는 피해가 없는 경우에 물리적 대응의 비율이 65%로 가장 높았으며, 다음으로는 신체적인 피해가 있는 경우가 25%를 차지하였다. 그리고 언어적 대응에서는 경고의 비율이 높았다. 반면, 재산피해나 심리적인 피해를 입었다고 주장하는 사건 관련자들에 대해서는 주로 언어적 대응에서 상담과 중재의 비율이 높았으며, 경고의 비율은 상대적으로 매우 낮은 것으로 확인되었다.

넷째, 감정상태에 따른 경찰의 현장대응에서는 흥분한 상태와 차분한 상태에서 가장 차이가 많은 경찰대응은 중재와 경고 그리고 제지였다. 사건 관련자들이 매우 흥분하거나 다소 흥분한 상태에서의 대응은 중재·경고·제지의 중간 수준에 해당하는 경찰대응이 주로 사용된 것이다. 반면 사건 관련자들이 차분한 경우에는 가벼운 대화를 통해 대응하는 비율이 71.3%로 가장 높은 비중을 차지하였다.

다섯째, 사건 관련자들의 주취여부에 있어서는 일반적인 예상과는 달리 만취한 경우에는 중재와 경고방식이 많았고, 약간 취한 상태에서는 보다 강력한 대응방식인 제지의 비율이 상대적으로 높았다. 그리고 주취하지 않은 상태에서는 가벼운 대화와 상담의 비중이 높았다.

위와 같은 연구결과를 종합하면, 112신고사건에 대한 경찰의 현장대응은 사건 관련자가 31세~45세의 남자인 가해자로 피해발생이 없는 경우에 언어적 대응보다는 물리적 대응의 사용 비율이 높았으며, 언어적 대응에 있어서도 경고의 확률이 높았다. 그리고 사건 관련자들이 흥분된 상태이고, 취한 상태일수록 중재·경고·제지의 방식을 사용하는 확률이 높았다. 즉, 경찰의 현장대응의 수준은 사건 관련자들의 사건에서의 가해자나 피해자라는 사건의 관련성이나 피해발생 여부보다는 성별과 연령 그리고 감정과 주취여부 등이 상대적으로 영향을 주고 있음을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 경찰의 현장대응이 사건의 내용과 과정보다는 사건 관련자들의 상태와 태도에 영향을 받을 가능성과 경찰에 대한 시민만족도를 측정하는 주요 요인인 전문성과 공정성에 부정적인 영향을 끼칠 수도 있음을 확인하는 근거가 될 수 있을 것이다. 이러한 주장을 뒷받침하는 다른 근거는 사건 유형별 현장대응의 형태를 통해서도 알 수 있는데, 신고 접수단계에서 범죄와 관련된 형사범과 특별범 관련자들에 대한 현장대응에서 경고비율 6.1%와 제지비율 3.5%에 비해, 범죄와의 관련성이 명확하지 않은 소란과 시비 그리고 두려움에 대한 경고비율은 8.7%, 제

지비율은 5.4%라는 점에서도 사안의 중요성이나 범죄관련정보보다는 관련자들의 감정상태의 영향을 더 많이 받았을 가능성을 보여주고 있다.

제2절 연구의 함의와 시사점

위와 같은 연구결과를 바탕으로 이 연구의 함의와 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 치안정책연구소(2014)의 연구에서 전체 경찰관의 53.2%가 매달 1~4건의 악성 민원을 겪고 있으며, 가장 스트레스를 받는 요인이 ‘감정노동’이라는 조사결과를 발표한 바와 같이⁴⁾, 이 연구는 경찰관들이 인식하는 ‘감정노동’의 구체적인 요인들이 무엇인지와 이로 인해 경찰관의 42%에 해당하는 지역경찰관들의 업무 중 가장 비중이 높고, 시민들과의 접촉이 많은 112신고사건의 처리과정에서 경찰의 현장대응 방식과 수준에 영향을 미칠 수 있다는 상관성을 설명하는데 기초자료로 활용될 수 있다는 점에서 의미가 있다.

둘째, 선행연구를 통해 확인하였듯이 112신고에 있어 신고경험이 있는 시민들의 경찰에 대한 만족도에 영향을 주는 요인들은 전문성, 공정성, 신속성이라는 점에서 이번 연구에서 수행하였던 112신고사건의 사건 유형별, 사건 관련자별 경찰 현장대응의 실태를 분석한 결과들이 경찰대응의 전문성과 공정성을 구성하는 세부요소들과 시민만족도에 영향을 주는 구체적인 원인을 밝히는데 기초적인 자료로 활용될 수 있다는 점에서 의미가 있다. 즉, 시민들에 대한 만족도 조사에서 제시되는 경찰의 전문성과 공정성이 구체적으로 어떤 것인가에 대한 개념과 범위를 설

4) 조선일보, 2015. 10. 14자, ‘경찰관이 감정노동자 된 대한민국’ (검색일자: 2015. 10. 14)

정하는데 경찰의 현장대응의 방식과 수준 그리고 상황들이 고려된다면 보다 정확한 만족도 조사가 가능할 것이며, 112신고사건 처리에 관한 경찰관의 인식이나 태도조사를 수행하는 기초 요인으로 활용할 수 있을 것이다.

셋째, 이 연구에서 사용한 현장관찰방법의 활용가능성을 확인하고, 경찰활동의 실태를 구체적으로 파악할 수 있는 계기가 되었다는 점에서 의미를 찾을 수 있다. 그동안 많은 경찰관련 연구들이 수행되었으나, 일반적으로 경찰에서 제공하는 공식적인 통계에 의존하거나, 경찰관들을 대상으로 하는 설문조사가 대부분이었다. 이로 인해 연구의 객관성과 정확성을 확보하기에는 많은 한계가 있었다. 즉, 연구의 대상이 연구를 주도하며, 연구의 주체는 오히려 대상이 제공하는 자료에 의존할 수밖에 없었던 것이다. 비록 경험부족으로 시행착오가 있었음에도 이번 연구는 연구자가 주도하는 방법을 사용하였다는 점에서 기존 연구와 차별화된다.

제3절 연구의 한계

이 연구는 그동안 경찰관련 연구와 차별화되는 연구방법, 객관적으로 112신고사건에 대한 경찰의 현장대응과 다양한 상황별 대응방식 및 수준에 대한 세부적인 분석 등 연구의 가치와 의미를 가지나 또한 많은 한계를 보여주고 있다.

첫째, 이 연구에서 사용한 현장관찰에 대한 사전 준비가 부족하였다. 현장관찰이라는 방법을 수행하기 위해 경찰대학의 계절학기 현장실습프로그램을 이용하였으나, 3시간의 사전교육시간은 현장관찰자인 경찰대학

생들이 연구의 취지와 연구 참여에 대한 이해를 증진시키기에는 매우 부족한 시간이다. 그리고 이들이 수행한 현장관찰은 현장실습프로그램의 한 가지 과제를 수행하는 의미 이상을 기대하기 어렵다. 이로 인해 수집된 자료 중 무려 19.5%(43건/220건)가 사건에 대한 기본정보마저 제대로 기록되지 않아 분석에 활용할 수 없었다.

둘째, 이 연구의 분석대상 자료들은 명목상 전국을 단위로 수집된 것이나, 현장관찰이 진행된 2015년도 6월과 7월에 전국의 112신고 접수건수는 각각 1,692,202건과 1,795,231건으로 분석대상인 177건은 전국의 112신고 사건을 대표하기에는 너무 적은 숫자이다. 또한 지방경찰청별 표집도 전체적으로 매우 적을 뿐 아니라 지방경찰청별 편차도 심하여(서울 63건 - 전남 2건) 연구결과의 일반화는 사실상 무리가 있다.

셋째, 연구주제에 비해 분석항목들이 단편적이고, 제한적이어서 다양한 현장의 상황변화를 확인하기에는 한계가 있다. 112신고사건의 상황별 요인들에 대한 경찰의 현장대응만을 중심으로 하였으나, 경찰의 현장대응과 각 상황들의 선·후 관계를 명확히 구분할 수 없다는 점도 향후 보완되어야 할 것이다.

넷째, 분석방법에 있어 빈도와 교차분석이라는 기초통계에 머물렀다는 점은 매우 아쉬운 점이다. 앞서 연구방법에서 설명하였듯이 경찰의 현장대응에 관한 관찰항목은 당초 수준에 따라 정도를 구분할 수 있는 서열척도로 전환하는 것을 염두에 두었으나, 관찰자들이 입력과정에서 이러한 구성의도에 따라 상황을 판단하였는지를 확신하기 어려우므로 이번 연구에서는 서열척도에 따른 양적분석보다는 제시된 명목척도에 적용할 수 있는 빈도와 교차분석을 중심으로 분석하게 된 것이다. 향후 연구에서는 요인들 간 상관관계와 영향관계까지 분석될 수 있도록 관찰지의 입력형식을 개선할 필요가 있다.

이밖에 이번 연구를 수행하면서 여러 가지 아쉬운 점이 많다. 그러나

이 연구는 실질적인 경찰활동에 관한 연구의 시도였다는 점에서 의미가 있다. 향후 연구에는 연구한계를 보완하기 위한 노력이 요구되며, 이 연구결과가 시민의 만족도를 향상시키기 위한 경찰의 전문성과 공정성의 긍정적인 개선에 조금이나마 도움이 되길 기대한다.

참고문헌

1. 단행본

- 강용길·김현정·이영돈, 생활안전경찰론, 경찰대학 출판부, 2015.
- 경찰대학, 112 종합실습교육 매뉴얼, 내부교재, 2013.
- 경찰청, 한국 경찰사 (1979. 10 - 1993. 2), 1993.
- 노성훈·탁종연·정진성, 112신고사건 종결처리 개선 연구, 경찰청 용역보고서, 2014.

2. 논문

- 강용길, “차별적 경찰대응의 효과성에 관한 연구”, 동국대학교 박사학위 논문, 2011.
- 강욱·최천근, “112신고에 있어서 시민만족도에 영향을 미치는 요인”, 한국행정학보 제47권 제4호: 73~91, 2013.
- 송봉규, “112신고경험과 주민만족도에 관한 연구”, 한국공안행정학회보 제21권 제3호: 113~138, 2012.
- 윤우석&최응렬, “경찰활동에 대한 인식이 범죄예방활동에 미치는 영향: 비공식적 사회통제와 지역사회 경찰활동을 중심으로”, 한국공안행정학회보 제17권 제4호: 399~440, 2008.
- 최인섭, 황지태, “범죄 피해경험 및 사법기관 접촉경험이 사법기관 신뢰도에 미치는 영향”. 한국피해자학연구 제13권 제2호: 31~51, 2005.

3. 기타

경찰청, 112시스템 전국 표준화 및 통합구축 계획, 내부분서, 2011.

경찰청, 경찰통계 내부자료, 2015.

경찰청, 10대 핵심 정책과제, 내부분서, 2015.

책임연구보고서 2015-01

지역경찰의 112신고 대응 실태에 관한 연구

2016년 9월 발행

발행인 : 치안정책연구소장

발행처 : **치안정책연구소**

충남 아산시 신창면 황산길 100-50

홈페이지 : www.psi.go.kr

이 책의 무단 복제를 금합니다.

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