

대민접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고 방안

대민접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고 방안

치안정책연구소 치안행정연구실

연구관 정 초 영

〈목차〉

제1장 서론-----	1
제1절 연구배경 및 목적-----	1
제2절 연구 내용-----	2
제3절 연구추진 방법-----	2
제2장 대민접점에서의 경찰업무 현황 고찰-----	3
제1절 생활안전 관련 업무-----	4
제2절 수사·형사 관련 업무-----	17
제3절 경비 관련 업무-----	26
제4절 교통 관련 업무-----	30
제5절 경찰서 청문감사관 관련 업무-----	34
제3장 대민접점에서의 경찰업무 신뢰저하요인 분석-----	36
제1절 경찰 신뢰도 관련 선행연구 분석-----	36
제2절 경찰의 대민접점 업무에 대한 기능별 신뢰저하요인-----	47
제4장 대민접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고 방안-----	80
제1절 서언-----	80
제2절 경찰의 대민접점 업무에 대한 기능별 신뢰도 제고방안-----	81
제5장 결론 및 제언-----	92
〈참고 문헌〉-----	94

〈표 목차〉

〈표 1〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 국가조직체원-----	42
〈표 2〉 국민들에게 가장 이미지가 나쁜 국가조직체원-----	42
〈표 3〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 경찰직책(1위)-----	43
〈표 4〉 이미지가 가장 나쁜 경찰직책(1위)-----	43
〈표 5〉 가장 부족하다고 느끼는 경찰의 이미지 요소-----	44
〈표 6〉 가장 우수한 경찰이미지 요소(1위)-----	45
〈표 7〉 21세기 민주자치경찰시대를 위해 가장 필요한 이미지 요소-	46
〈표 8〉 법집행의 공정성에 대한 인식-----	52
〈표 9〉 수사경찰이 바라본 일반국민들의 경찰수사에 대한 신뢰도--	57
〈표 10〉 경찰수사 불신 이유에 대한 인식-----	57
〈표 11〉 고소/고발 처리시 인적서비스-----	59
〈표 12〉 고소/고발 처리시 업무처리-----	60
〈표 13〉 소환조사시 인적 서비스-----	61
〈표 14〉 소환조사시 업무처리-----	61
〈표 15〉 교통법규 위반 단속 및 처리 현황(운전자)-----	73
〈표 16〉 단속시 경찰관 인적서비스 만족도(종합)-----	74
〈표 17〉 교통사고 처리현황(단위:건)-----	76

제1장 서론

제1절 연구 배경 및 목적

경찰활동은 생활안전, 수사, 교통 등 대민접점에서 이루어지는 업무가 많다. 이러한 경찰활동의 대부분은 법집행활동에 해당하여 강제성을 수반하는 경우가 많아 적법한 법집행활동임에도 국민의 저항이나 반발을 사는 경우가 적지 않다. 경찰업무 특성상 대국민 접점에서 이루어지는 업무의 대부분이 국민의 활동을 규제하거나 제약하는 경우가 많아 국민들로부터 자연스런 업무의 협조를 구하기가 쉽지 않을 뿐만 아니라, 경찰의 정당한 법집행에도 경찰의 신뢰도 제고로 이어지기가 쉽지 않다.

이러한 경찰업무 특성상 대민접점에서의 경찰업무 수행이 경찰신뢰도 제고로 이어지기보다는 집행하는 경찰관의 업무태도에 따라 오히려 경찰의 신뢰도 저하로 이어질 가능성을 더욱 내포하고 있다. 이러한 경찰업무의 환경에도 불구하고 경찰의 노력에 따라 경찰 신뢰도를 제고할 수 있는 노력이 필요하다. 이러한 노력은 전반적인 경찰이미지 제고를 통해 경찰에 대한 우호적인 이미지를 만드는 포괄적인 접근과, 대국민 접점에서 이루어지는 경찰업무에 대한 업무수행의 정형화 및 세밀화를 통한 국민 관점에서의 업무수행으로 경찰업무 대상자의 불만을 최소화하고 오히려 만족감을 제고시킬 수 있는 세부적인 접근법이 있을 수 있다. 경찰업무에 있어서의 신뢰도 제고는 조직 전체적인 차원과 개개 업무수행자 차원의 노력이 모두 필요하기 때문이다. 여기서는 세부적인 접근위주의 연구를 진행하고자 한다.

이 연구는 대국민 접점에서 발생하는 경찰활동을 대국민 관점에서 조명함으로써 일선현장에서의 경찰업무에 대한 만족감을 증가시켜 경찰업무에 대한 대국민 신뢰를 제고시키는 것을 연구의 목적으로 한다.

제2절 연구내용

본 연구에서 연구의 내용으로 하는 것은 다음과 같다.

① 대민 접점에서 발생하는 경찰업무에 대한 고찰

경찰 업무중 대민 접점에서 주로 이루어지는 생활안전, 수사·형사, 경비, 교통, 청무감사업무를 중심으로 세부적인 업무내용을 고찰한다. 지방경찰청 단위의 업무와 경찰서 단위의 업무를 고찰하나 주로 경찰서 단위의 업무를 주로 한다.

② 대민 접점에서 발생하는 경찰업무의 경찰신뢰 저하요인 분석

대국민 접점에서 발생하는 경찰업무에 대한 고찰을 통해 발생 가능한 국민의 불만 및 저항요인을 파악함으로써 경찰업무 신뢰도 저하요인에 대하여 알아본다. 기능별 경찰업무 신뢰도 저하요인에 대한 세부적인 원인을 분석한다.

③ 대민 접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고방안 도출

상기에서 분석한 경찰업무 경찰신뢰도 저하요인을 중심으로 경찰업무신뢰도 제고방안을 도출한다. 각 기능별 공통되는 신뢰도 제고방안에 대한 간략한 설명과 더불어 각 기능별 세부적인 경찰업무 대국민 신뢰도 제고방안에 대하여 제시한다.

제3절 연구추진방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구의 추진방법으로 우선 대민 접점 경찰업무에 대한 현황파악을 실시하고, 문헌연구로서 선행연구자료 등의 수집 및 분석을 실시한다.

대민접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고를 위한 연구는 기본적으로 경찰업무 대상인 국민을 상대로 설문 및 면접조사를 하는 것이 보다 실질적인 조사방법이 되겠으나 연구비 및 연구 인력의 제한으로 국민 상대의 설문은 실시하지 않고 그간의 대국민 신뢰도 관련 기존 선행연구 결과를 연구에 반영코자 하며, 경찰에서 느끼고 있는 국민의 신뢰도 저하요인을 분석함으로써 간접적으로나마 대국민 신뢰도 제고방안을 마련하는 방법으로 부득이 연구를 진행하고자 한다.

제2장 대민 접점에서의 경찰업무 현황 고찰

경찰업무는 대민 접점에서 업무를 수행하는 경찰서 단위를 기준으로 볼 때 경무, 생활안전, 수사, 형사, 경비, 교통, 정보, 보안, 청문감사업무로 대별할 수 있다. 위의 8가지 기능이 모두 대민 업무를 수행하고 있지만 경무, 정보, 보안업무의 경우는 대민 접촉의 범위와 폭이 좁아 일반적으로 직접적이고 주도적인 대민업무를 수행한다고 보기는 어렵다. 그러나 생활안전, 수사, 형사, 경비, 교통업무의 경우 대민 접촉의 범위와 폭이 넓으며 불특정 다수의 국민을 상대로 하는 업무인 점에서 이번 연구에서 수행하고자 하는 대민 접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고 방안의 연구대상의 업무로 적합하다고 할 수 있다. 그러므로 이 연구에서는 생활안전, 수사·형사, 경비, 교통 업무 위주로 경찰업무 신뢰도 향상방안 관련 연구를 진행하고자 한다. 그리고 경찰서 청문감사관 업무도 민원실 업무를 포함하고 있어 대민접점업무의 범위에 포함시켜 고찰하고자 한다.

지방경찰청 및 경찰서 과단위의 상세한 업무분장은 지방경찰청 훈령으로 규정하고 있으므로 지방경찰청의 치안상황에 따라 다소의 차이가 있으나 ‘서울특별시지방경찰청과경찰서의조직및사무분장규칙’을 중심으로 경찰서 과단위의 대민 접점업무에 대하여 살펴보고자 한다. 지구대 업무

에 대하여는 경찰청 훈령인 ‘지역경찰조직 및 운영에 관한 규칙’을 중심으로 살펴본다.

이하에서는 생활안전, 수사·형사, 경비, 교통, 청문감사기능 관련 대민 접점업무에 대하여 고찰해본다. 위의 기능 관련 지방경찰청의 업무와 경찰서의 업무 그리고 지구대의 업무로 나누어 고찰하되, 대민 접점업무는 대부분 경찰서 단위 이하에서 이루어지므로 경찰서 과단위의 업무와 지구대 업무를 중심으로 살펴보되 특히 대민접점 업무에 대하여 부연설명을 하는 방식으로 고찰한다(다만, 지방경찰청, 경찰서, 지구대의 각 기능별 업무 중 내부 행정적 성격이 강한 업무로 직접적으로 대국민 접점업무라 보기 어려운 업무는 해당 기능별 업무설명에서 제외한다).

제1절 생활안전관련 업무

1. 지방경찰청 생활안전 관련 업무

가. 생활안전과의 업무

1) 생활안전계의 업무

- 범죄예방에 관한 연구 및 계획 수립
- 방법진단 및 심방에 관한 사항
- 산악구조대 운영지도
- 112순찰차 및 방법싸이카 운영에 관한 사항
- 방법홍보대책
- 방법순찰대의 운영에 관한 사항

2) 112신고센터의 업무

- 지령통신 업무에 관한 제반계획 수립 시행
- 범죄신고 접수 및 유무선 지령에 관한 사항

서울경찰청의 경우 112신고접수를 지방경찰청 단위에서 통합 운

영하므로 보다 전문성 신속성을 제고할 수 있는 시스템을 갖추고 있다. 112신고의 접수 처리에 대한 사항은 신고자로부터의 경찰과의 최초의 접촉이므로 경찰의 신고접수 태도나 시고접수 후의 조치에 대하여 경찰에 대한 강렬한 인상을 갖게 될 수 있다. 그러한 강렬한 인상이 경찰에 대한 호감이나 악감으로 이어질 수 있는 만큼 호감으로 이어질 수 있도록 112신고의 접점에서 근무하는 경찰관의 역할이 중요하다.

3) 지하철수사대의 업무

- 지하철 구내 범죄예방 및 수사활동

지하철은 자칫하면 범죄의 사각지대화될 우려가 있다. 지하철 이용자들이 대부분 유동성이 강하고 익명성이 강해 낯치기 등의 범죄 등에 쉽게 노출될 우려가 있으며 취약시간대에는 성추행 등이 범죄도 우려가 된다. 그러므로 낯치기 등을 예방하기 위한 예방적인 순찰활동이나 취약시간대의 순찰강화는 지하철 이용하는 시민들에게 위안과 신뢰를 심어주는데 큰 도움이 될 것이다.

- 지하철 구내 공공질서 유지

- 기타 지하철 구내 안전에 관한 사항

나. 생활질서과의 업무

1) 생활질서계의 업무

- 경찰관직무집행법에 의한 보호조치 업무의 지도
- 경범, 통고처분 업무
- 유실물·분실물·습득물의 업무계획 및 지도·감독
- 총포·화약류 사격장 설치 등 인·허가와 지도단속
- 불법무기류 처리업무
- 경호 안전 지도·단속
- 폭발물 처리전담반 운영
- 각종 안전사고(풍수설해 제외)의 예방지도

- 풍속사범의 지도·단속에 관한 사항
 - 사행행위 등 규제업무 지도·단속에 관한 사항
 - 기초질서 및 유원지 행락질서 업무 지도
 - 윤락행위 등 음란·퇴폐사범 지도·단속
- 2) 여성·청소년계의 업무
- 소년경찰업무 계획 및 지도
 - 소년범죄 예방대책
 - 소년범죄(20세 미만을 말한다) 수사 및 지도
 - 소년보호 및 계도에 관한 사항
 - 미아·가출인 업무 계획 및 지도·감독
 - 청소년 단체와 협조 및 청소년 선도업무
 - 청소년 유해환경 관련 업무 계획 및 정화지도
 - 청소년보호법 및 아동복지법 운영 지도
 - 여성관련 업무 처리 및 관리
 - 여성상담실 운영 및 지도
 - 여경기동수사반 운영(성폭력·가정폭력·아동학대·청소년성매매 사건 중 여성상담실을 통한 사건 수사)

2. 경찰서 생활안전과의 업무

가. 지역경찰업무

2003년 9월 17일 경찰청 훈령 제 409호로 ‘지역경찰조직 및 운영에 관한 규칙’이 제정되고, 기존의 외근경찰관근무규칙 및 112순찰차 운영규칙이 폐지되었다. 기존의 파출소를 3-5개로 권역으로 묶어 순찰 지구대로 편성하고 기존의 파출소는 치안서비스센터로 개편하여 민원담당관을 배치하는 등 지역경찰활동에 많은 변화를 시도하였다. 경찰서의 생활안전과는 지역경찰업무를 수행하는 지구대 업무를 총괄하여 관장하고 있으며 아래와 같은 업무를 수행하고 있다.

- 지역경찰 업무계획, 조정 및 지도·감독
- 지역경찰 업무계획 및 지도
- 지역경찰관 교양 및 지도·감독에 관한사항

지역경찰활동은 개개의 경찰관에 의해 이루어지므로 개개 경찰관의 근무 태도 및 자세가 대단히 중요하다. 그러므로 지역경찰관에 대한 지속적이고 반복적인 교양 및 지도감독은 매우 중요한 부분이라 하겠다. 지역경찰활동은 매일 매일의 반복되는 업무에서 자칫 지루해지거나 형식적인 근무에 빠질 위험이 있으므로 주기적인 교양 및 지도를 통해 늘 새로운 업무를 대하듯이 근무 열정을 불어넣어 주어야 할 것이다.

- 112 순찰차 및 방범싸이카 운영
- 방범을 위한 가택방문 지도
- 지하철 구내 방범출장소 운영
- 방범순찰대의 운영에 관한 사항

지구대의 경우 대부분 순찰차 이용한 순찰을 하는 반면, 방범순찰대의 경우 거점 근무 또는 도보순찰위주의 근무를 하게 되므로 주민들과 대면 접촉할 기회가 많아진다. 그럼에도 방범순찰대의 경우 대원들이 의경으로 직업경찰관이 아니어서 현장에서의 대응이 미숙하거나 불친절할 가능성이 많다. 그러므로 근무시 발생할 수 있는 사안에 대한 충분한 교육과, 주민에 대한 친절한 대응 등에 관한 교육이 특히 필요하다.

- 산악안전에 관한 사항
- 112신고 접수·지령, 전파·조치결과 전산입력 및 관련 장비 관리

서울지방경찰청의 경우 112신고 접수 및 지령이 지방경찰청 단위로 통합되어 있고 대도시의 경우도 경찰서 몇 개를 묶어 권역별로 운영되기도 하지만 대부분의 경찰서는 경찰서 단위로 업무가 이루어지고 있다. 112신고의 경우 범죄발생 또는 사건 사고에 있어 가장 최초로 이루어지는 경찰과의 접촉이라는 점과 초동조치의 중요성 등을 감안하여 아주 정확하고 신속한 조치가 이루어져야 한다. 이는 사건해결의 가능성

제고는 물론 긴급히 경찰에 도움을 요청한 신고자에 대한 경찰의 신뢰성 제고와도 직결되기 때문이다. 그러므로 112신고 접수시 침착하게 정확히 신고내용을 접수하여 신속한 지령을 통해 현장출동 조치가 이루어져야 하며, 현장 조치 및 사후 진행사항에 대하여 신고자에게 적절히 통지되어야 한다.

나. 생활질서업무

- 즉결심판관련 업무 및 벌과금 징수 납입

즉결심판절차는 법원조직법 제33조에 규정된 시·군법원이 경미한 범죄, 즉 선고형이 20만원 이하의 벌금 또는 구류나 과료에 처할 범죄사건에 대하여 형사소송법이 규정하는 통상의 형사소송절차를 거치지 아니하고 즉결하는 심판절차를 말한다.

즉결심판 사범은 경미한 범죄 또는 교통관련 사범이 대부분이므로 일반 형사사범과 같은 차원에서 대우한다면 반발을 살 우려가 크고, 또한 대부분이 범칙금 등 벌과금의 납부로 절차가 종결되는 경우가 많으므로 관련 절차에 대한 자세한 안내로 조기 종결될 수 있도록 하는 것이 좋을 것이다. 즉, 즉결심판절차에 대한 인쇄된 복잡한 내용보다는 간단한 구두 안내가 피의자 입장에서는 보다 이해하기 쉬우며 보다 경찰관에 대한 호감을 느낄 가능성이 크기 때문이다.

- 즉결심판 피의자 유치 및 보호실 관리
- 즉결심판 피의자 호송에 관한 업무
- 유실물, 매장물 및 표류품 업무
- 총포화약류 지도·단속과 허가에 관한 업무
- 사격장 및 지도단속과 설치허가에 관한 업무
- 기초질서 및 유원지 행락질서 지도·단속

기초질서란 사람들이 일상생활에서 흔히 범하기 쉬운 경미한 범죄의 침해행위로서, 경범죄 처벌법과 도로교통법에 그 행위유형들이 규정

되어 있으며 그 제재 수단이 범칙금 부과로 되어 있는 행위이다. 국민의 일상생활 속에서 준법정신을 높이고 사회적 도덕심을 향상시켜 공동생활의 평화질서를 확보하는 데 기초질서 위반사범단속의 목적이 있다.

기초질서에 대한 단속은 단속당하는 국민 입장에서는 불평의 소리가 나올 여지가 있는 부분이다. 그러므로 무작위적인 기초질서 위반에 대한 단속보다는 주요 기초질서 위반행위의 단속에 집중하는 것이 보다 정책적으로 바람직할 것이다. 마치 주차위반에 대한 단속의 경우 모든 주차위반에 대한 무작위적인 단속보다는 교통소통에 특히 장애가 되는 지역에 대한 집중적인 주차위반 단속이 피단속자 입장에서도 거부감이 덜하고 단속의 취지에 공감하는 것과 같은 이유이다.

유원지 행락질서의 지도 단속은 대다수의 유원지 이용자를 위해서 적극적으로 경찰이 나서야 할 부분이다. 다중이 이용하는 유원지에서 일부의 이용자에 의해 유원지가 소란하거나 불안감을 조성하는 경우 이용자들의 불편을 초래함은 물론 이러한 상황을 예방하지 못하는 경찰의 처사에 불만을 갖게 되어 경찰불신의 원인이 되기 때문이다.

- 사행행위 등 규제업무 지도·단속

사행행위는 우연의 사실에 따라 재물의 득실을 걸어 재산상의 이익을 취하는 행위를 말한다. 형법 및 사행행위등 규제 및 처벌 특례법에서 처벌하고 있다. 얼마 전 ‘바다이야기’로 전국이 떠들썩한 일이 있었다. 물론 주관 부서는 문화관광부이었지만 구체적인 단속 및 사범처리 업무는 주로 경찰의 담당이었다. 전 국민을 사행행위에 관여하게 만들었던 탓에 국가차원의 대책을 마련하는 등 그 여파가 크고 부작용이 심각했으나 결국은 단속과 법령을 통해 그러한 사행행위를 폐지하기에 이르렀다. 이러한 사행행위에 대한 단속은 국민들의 건전한 근로의식을 고취함은 물론 도박성 사행행위로부터 국민을 보호하므로 앞으로도 이러한 사행행위에 대한 지도 단속을 지속적으로 해나가야 할 것이다.

- 경범, 통고처분 업무

- 각종 안전사고(풍수설해 제외)의 예방 및 지도
- 윤락행위 등 음란·퇴폐 풍속사범 지도단속

윤락행위란 불특정인으로부터 금품 기타 재산상의 이익을 받거나 받을 것을 약속하고 성행위를 하는 것을 말한다. 윤락행위등 방지법과 풍속영업의 규제에 관한 법률 및 식품위생법, 아동복지법 등 각종 특별법에 의해서 윤락행위를 처벌하고 있다. 윤락행위는 아마도 인류가 존재하는 한 없어지기 어려워 보인다. 과거에는 윤락행위에 대한 단속법령도 미진하고 실효성 있는 단속 및 처벌이 이루어지지 않았으나 최근 들어 윤락행위의 양 당사자 처벌 등 강력한 법집행으로 많이 줄어들고 있는 추세이다. 과거의 공공연한 대로변 등의 윤락녀의 호객행위나 윤락장소는 이미 대다수 줄어들고 있는 추세가 확인해졌다. 앞으로도 모든 윤락행위를 없애는 것은 사실상 어려울 것이나 공공연한 대로변 등 청소년이 쉽게 접할 수 있는 장소에서 이루어지는 윤락행위에 대해서는 강력하고 원칙적인 지도단속이 이루어져야 할 것이다.

음란행위란 일반적으로 성욕을 자극하거나 흥분 또는 만족하게 하는 내용으로써 일반인의 정상적인 성적 수치심을 해치고, 건전한 성적 도덕관념에 반하는 것이다. 음란의 개념을 추상적으로 규정하고 있어서 어떤 행위가 음란한 행위인가에 대한 판단은 개별적으로 판단할 수 밖에 없다. 이러한 윤락 및 음란행위에 대한 경찰의 단속은 대부분 피동적인 단속에 그치고 있는 실정이다. 이는 이러한 풍속사범이 당사자간의 합의에 의해 이루어지는 것이 대부분이어서 구체적인 개인적인 피해로 연결되는 경우가 많지 않기 때문이다. 그러나 위에서 언급한 것처럼 음지가 아닌 양지에서 이루어지는 공공연한 풍속사범에 대해서는 적극적으로 선제적인 단속이 이루어져야 할 것이다.

다. 여성·청소년업무

- 소년경찰 업무계획 수립

- (사)한국청소년육성회 지구회 및 유관기관 단체와 협조 및 청소년 선도 업무

- 청소년 보호법 및 아동복지법 위반사범 지도단속

청소년보호법상 청소년은 19세 미만자를 의미하며 청소년을 유해매체 및 유해약물 그리고 유해업소로부터 보호하기 위한 법이다. 아동복지법상 아동은 18세 미만자를 의미하며 아동의 복지를 위해하는 행위들에 대한 각종 금지행위를 규정함으로써 아동을 보호하고자 하는 법이다.

이러한 청소년보호법 및 아동복지법상 규정들은 청소년 및 아동을 보호하기 위한 규정들로서 경찰의 적극적이고 선도적인 예방 및 단속활동이 필요한 부분이며 이러한 적극적인 지도단속 활동은 국민들의 신뢰를 높이는 주요 요인이 될 것이다.

- 비행소년 및 불량행위 소년의 지도단속

소년은 일반적으로 그 인격이 아직 미숙하기 때문에 유동적이며, 환경에 물들기 쉽고 범죄성향도 고착되어 있지 않다고 할 수 있다. 그만큼 개선의 가능성도 크다고 할 수 있다. 따라서 현대의 세계 각국의 소년법에 대한 대책은 엄한 벌로 다스리기 보다는 그 범죄요인을 과학적으로 분석하여 그에 알맞은 다양한 처분을 함으로써 그들을 선량한 사회의 이원으로 육성해 나가하고자하는 추세이다. 소년법을 처벌의 대상이 아닌 보호의 대상으로 이해하고, 교육적·인도적·복지적 견지에서 교육을 통한 사회복귀를 지향한다는 것이다.¹⁾

소년법에 근거한 이러한 비행소년에 대한 지도단속은 소년의 보호를 위한 것이므로 적극적으로 이루어져야 하며 이러한 지도단속활동은 설적차원에서 이루어져야 할 것이 아니라 진정한 의미에서 청소년 보호를 위한 차원에서 이루어져야 대국민 신뢰를 제고할 수 있을 것이다.

- 소년 선도보호에 관한 업무

- 소년 유해환경에 대한 실태파악 지도단속

1) 김형훈, 생활안전외근론, 경찰대학, 2007. 158면

- 미아, 가출인 보호수배 및 영상시스템 관리
- 소년(20세미만) 범죄(범죄, 촉범, 우범소년)의 수사(고소, 고발 포함)처리
- 여성관련 업무처리
- 여성상담실 운영 및 대여성 범죄수사
(성폭력·가정폭력·아동학대·청소년성매매 사건중 여성상담실을 통하여 신고된 피의자 1인 이하 사건 수사)

2. 지구대(파출소, 치안센터 포함)의 업무²⁾

가. 순찰 및 거점근무

지역경찰관은 관내상황의 파악, 범죄의 예방과 범인의 검거, 교통 및 경찰사범의 단속, 청소년 선도 및 보호, 위험발생의 방지, 주민보호 및 상담 등을 실시하기 위해 관할구역에 대한 순찰활동을 전개한다.

이러한 순찰활동은 국민과 접촉하는 경찰의 가장 본질적인 업무로서 국민의 경찰에 대한 인식과 신뢰에 절대적인 영향을 끼치는 가장 대민 접점업무라 할 수 있다. 위에서 언급한 목적으로 순찰활동을 하게 되는데 순찰시 단속을 하는 경우를 제외하고는 대부분 범죄 예방활동 및 주민과의 대화 및 상담으로 이루어진다. 그러므로 순찰하는 경찰관의 언행은 직접적으로 주민에게 영향을 끼치게 되어 경찰의 신뢰도에 영향을 끼치므로 단속은 엄정하게 하되 단속을 제외한 보호 및 상담을 위한 순찰시는 보다 친절하게 봉사하고 서비스하는 경찰관으로서 주민에게 가까이 다가가야 한다.

1) 순찰근무

지역경찰관은 관내상황의 파악, 범죄의 예방과 범인의 검거, 교통 및 제 경찰사범의 단속, 청소년선도·보호, 위험발생의 방지, 주민 보호·상

2) 지역경찰 조직 및 운영에 관한 규칙[2003. 9. 17 경찰청훈령 제409호] 개정 2006. 11. 27 훈령 제496호

담 등을 실시하기 위해 관할구역에 대한 부단한 순찰활동을 전개한다. 순찰은 도보 및 기동순찰로 구분하고 2인1조로 실시하는 것을 원칙으로 한다.

2) 기동순찰

기동순찰은 112순찰차량에 의해 실시하는 것을 원칙으로 하되 필요시 방법오토바이 또는 자전거 등에 의해 실시할 수 있다. 112기동순찰 근무자는 지구대 관할 내 구역별로 배치하여야 하고 필요시 배치구역을 중첩되도록 하거나 우범지역 등이 연계되도록 순찰선을 지정·운용할 수 있다.

3) 거점근무

지역경찰관은 관내 우범지역, 범죄 취약지, 최근 범죄발생지 등에서 고정 또는 유동하면서 통행인과 차량에 대한 관찰 및 검문검색을 통한 근무지 주변에 대한 범죄예방 활동을 실시한다. 순찰근무자는 순찰시간 내 거점근무를 병행 실시하여야 한다.

나. 현장출동

현장출동은 범인검거를 위한 목적도 있지만 신고자에 대한 안전 확보 및 지원 차원에서 이루어지는 경우가 많다. 그러므로 유사시 신속한 현장출동 및 조치는 경찰의 대민접촉에 있어 신뢰를 제고하는 중요한 수단이다.

1) 신고출동요소

112기동순찰 근무자는 112신고사건 등과 상급 경찰관서 및 지구대에서 처리를 지시한 사건사고에 대해 타 임무에 우선하여 신속히 현장출동하여 초동조치를 취한다. 112순찰 이외의 출동요소는 오토바이순찰, 도보순찰, 상황근무자 순으로 한다. 순찰요원은 현장출동 및 조치결과에 대하여 112신고센터 등에 보고하여야 한다.

2) 출동지원

현장 조치시 다수의 경찰관이 필요하다고 판단되면 112센터 및 지구대장에게 지원을 요청하고 긴급한 경우에는 인접 순찰요원에게 직접 지원을 요청하여야 한다. 순찰요원은 지원지시를 받은 경우 신속히 현장으로 출동하여야 하며, 긴급한 경우 지원요청이 없더라도 현장조치중인 순찰요원을 지원하여야 한다.

다. 수사업무

1) 현행범의 체포

지역경찰관이 현행범인을 발견하였을 때에는 범죄현장 보존과 증거 수집조치를 취하고 범인을 수사전담 경찰관에게 인계하거나 필요한 조치를 취한다.

2) 범죄사건의 처리

지역경찰관이 범죄의 신고를 받았거나 피의사실을 인지하였을 때에는 범죄현장의 보존, 증거의 수집, 피해현장과 범죄 실황조사 기타 필요한 조치와 수사를 행하고 해당사건을 수사전담 경찰관에게 인계한다.

3) 긴급배치

지역경찰관은 중대한 사건 등 발생으로 긴급 배치시 지정장소 등에서 통행인 및 차량에 대한 검문검색 등 필요한 조치를 행하여야 한다.

라. 교통업무

1) 교통사고의 처리

지역경찰관은 관내에서 교통사고 발생시 현장보존 및 관계인을 확보하고 주변 교통정리와 부상자 구호 등 필요한 조치를 취하며 해당사건을 교통사고 전담경찰관에게 인계한다.

2) 교통지도 및 정리

지역경찰관은 순찰근무 중 도로상의 교통정체나 장애 등 상황을 발견시 보행자 및 차량의 원활한 소통과 안전을 확보하기 위하여 필요한

조치를 취하여야 한다.

마. 경비업무

1) 경비

지역경찰관은 다중범죄 진압, 대간첩작전, 경호경비, 비상경비, 집회 및 행사의 경비, 기타 각종 경비상황 발생시 경찰관서장의 지시에 따라 경계 또는 진압활동을 수행한다.

2) 재난 등 사고의 처리

지역경찰관은 관내에서 화재, 폭발물, 풍수해 등 사고가 발생하였을 때에는 소방서 등 관계기관과 협조하여 필요한 방재조치를 취하고 부상자 및 이재민 등을 구호하며 교통정리와 도난사고 예방활동을 실시한다.

바. 단속업무 등

1) 경찰사범의 단속

지역경찰관은 근무 중 제 경찰법규 위반사범을 인지하였거나 신고 받았을 때에는 이를 단속 또는 처리하여야 한다.

2) 피의자 호송

지역경찰관은 검거한 피의자 등에 대하여 자해 및 도주방지 등 필요한 조치를 강구하여 안전하게 호송하여야 한다. 호송 중에는 가혹행위나 욕설, 반말 등 인권을 침해하는 일이 없도록 하여야 한다.

사. 지역 활동

1) 실태파악

지역경찰관은 경찰업무 수행상 필요한 사항에 대한 실태나 주민의견 등을 파악하고 적극 대처하기 위하여 경찰방문 등 지역사회 경찰활동을 수행한다. 경찰방문의 구체적 실시방법 등은 경찰방문 및 방법진단규

칙에 정한다.

"경찰방문"이라 함은 경찰관이 관할구역내의 각 가정, 상가 및 기타시설 등을 방문하여 청소년선도, 소년소녀가장 및 독거노인·장애인 등 사회적 약자 보호활동 및 안전사고방지 등의 지도·상담·홍보 등을 행하며 민원사항을 청취하고, 필요시 주민의 협조를 받아 방법진단을 하는 등 예방경찰활동을 말한다. 이러한 경찰방문은 경찰과 지역주민과의 의사소통 통로가 되며 이러한 경찰방문을 통해 경찰입장에서는 경찰관련 홍보 및 예방시책에 대한 안내를, 지역주민 입장에서는 지역치안관련 경찰에 대한 당부나 문의를 할 수 있는 아주 중요한 의사통로이다. 이러한 경찰방문은 경찰을 이해하고 협조할 수 있는 토대를 마련할 수 있다는 점에서 경찰에 대한 신뢰를 제고할 수 있는 공식적인 활동이라 할 수 있다. 그러나 주민과 교류를 하는 경찰방문의 근무형태는 자칫 소홀이 취급되거나 안 해도 그만이라는 생각을 가질 수 있으므로 순찰근무 외 경찰방문 근무를 주기적으로 지정하여 정기적인 주민과의 의사 통로로 삼아야 할 것이다. 경찰방문 및 방법진단규칙에는 구체적인 경찰방문 주기를 언급하고 있지 않으나 관내 전체적으로 경찰방문이 필요한 지역과 대상에 대해서 연간 계획을 수립하여 시행하는 등 주기적인 경찰방문이 이루어지도록 노력해야 할 필요가 있다.

2) 방법진단

"방법진단"이라 함은 범죄예방 및 안전사고방지를 위하여 관내 주택, 고층빌딩, 금융기관 등 현금다액취급업소 및 상가·여성운영업소 등에 대하여 방법시설 및 안전설비의 설치상황, 자위방법역량 등을 점검하여 미비점을 보완하도록 지도하거나 경찰력 운용상의 문제점을 보완하는 활동을 말한다.

지역경찰관은 범죄예방을 위하여 필요할 경우 관내 주택, 상가, 건물 등에 대하여 방법시설 및 설비의 설치상황 등을 점검하여 방법상 미비점 등을 보완하도록 지도하여야 한다. 이러한 지역경찰관의 활동은 사전 예

방차원에서의 노력으로서 방범진단의 대상 주민들로부터 경찰에 대한 신뢰를 제고할 수 있는 좋은 기회이다.

3) 지역협력

지역경찰관은 범죄 및 안전사고의 예방을 위한 안내 및 홍보를 실시하고 민원이나 요망 등을 적극적으로 청취하는 한편 경찰의 중요시책 등에 대해 주민의 이해와 협조를 얻도록 하여야 한다. 지역민원에 대하여 귀를 기울이고 경찰의 시책을 홍보하며 지역주민과 상호 협력해나가는 과정에서 지역주민과 지역경찰과의 이해와 신뢰가 증진될 것이다.

제2절 수사·형사 관련 업무

1. 지방경찰청 수사·형사 업무

가. 수사과의 업무

1) 수사1계의 업무

- 수사경찰에 대한 교양 및 지도·감독에 관한 사항
- 유치장 지도관리에 관한 사항
- 범죄피해자 보호업무
- 인권보호와 관련된 사항
- 수사민원사건(고소, 고발, 진정, 탄원) 접수·처리

2) 수사2계의 업무

수사2계에서 수행하는 지능범죄, 공무원 범죄, 선거관련 범죄 등은 경찰서 단위에서 수사하기 어려운 기획수사 차원의 사회적 파장이 큰 사건을 다루기에 보다 적합하다. 지방경찰청 단위의 기획수사는 검찰에서의 수사와 같은 차원에서 규모나 사회적 파장 있는 수사를 다룰 역량과 인력을 보유하고 있기 때문이다. 그러므로 이러한 비중 있는 사건을 제대로 처리하게 되는 경우 국민 개개인에게 직접적인 관련보다는 경찰 전체에 대한 국민의 인식을 제고하는 간접적인 신뢰제고의 방법 차원에

서 경찰의 신뢰를 제고할 수 있다는 점에서 중요하다. 예를 들면 대기업이 관련된 중요 경제사범, 고위공무원(장차관, 국회의원, 지방자치단체장 등) 관련 직무범죄, 정치권 관련 대형 선거사범 등에 대한 경찰의 성역 없는 수사는 국민의 지지를 얻을 수 있으며 경찰의 역량과 신뢰에 대한 국민의 신뢰로 이어질 수 있는 것이다.

- 지능범죄(형법상 사기·횡령·배임)에 관한 인지사건 수사
- 공무원의 직무에 관한 범죄(형법 제7장)수사
- 선거와 국민투표에 관련된 범죄에 관한 사항
- 시위관련사범에 대한 기초수사와 신병처리에 관한 지도 및 조정
- 시위관련사범중 집회 및 시위에 관한 법률, 형법, 경범죄처벌법 적용 대상자의 조사, 송치 및 수배
- 공무집행방해사범 수사지도

3) 수사3계의 업무

- 밀수(특정외래품 포함), 탈세사범 수사
- 금융(부정수표, 외화사범 포함) 및 물가사범 수사
- 보건범죄 수사(마약사범 제외)
- 농·축산물 관련 범죄수사

농·축산물은 국민들이 하루도 빠짐없이 생활 속에서 접하고 있는 국민의 건강과 관련된 사안이다. 이러한 농·축산물에 대한 건전한 유통과 위생에 관한 사항은 아무리 강조해도 지나치지 않으므로 지속적인 관심과 단속활동을 통해 국민의 신뢰를 제고해나가야 할 것이다.

4) 사이버범죄수사대의 업무

- 사이버범죄 수사기획, 조정 및 민간 협력업무
- 정보통신망 이용 개인정보·전자상거래·저작권, 금융거래 등 범죄수사

이제 갈수록 사이버 공간이 차지하는 비중이 커감에 따라 과거에는 생각하지 못한 새로운 유형의 범죄가 사이버 공간에서 이루어지고 있다.

이러한 사이버 범죄에 대하여 경찰은 정부 어느 부처보다도 빠르게 대처해나가고 있으며 전 세계적으로도 앞서가고 있는 것으로 판단되고 있다. 이러한 경찰의 사이버범죄에 대한 신속하고 정확한 수사는 현실공간에서의 수사와 못지않게 중요하며 이러한 경찰의 노력은 국민의 신뢰를 얻기 충분하다.

- 해킹·바이러스 유포 등 사이버 테러형 범죄 수사
- 음란물 및 불법(유해) 사이트 범죄 수사
- 컴퓨터 증거분석 및 수사기법 연구

5) 수사이의조사팀의 업무(수사이의사건 수사 및 수사지휘-수사·형사과 사건)

경찰의 모든 수사결과는 검찰에 송치하므로 경찰수사에서의 억울한 사정이 있는 국민의 경우 검찰 또는 법원 단계에서 그 억울함이 해소된다면 경찰에 대한 원망과 불신은 더욱 커질 것이다. 그리고 사건이 진행되는 과정에서 장시간 정신적인 금전적인 손실들이 더욱 커질 수 있으므로, 가급적 경찰수사 이의단계에서 사건이 제대로 처리된다면 비교적 단기간 내에 그러한 고통을 덜어낼 수 있을 것이다.

그러므로 수사이의 사건에 대한 수사는 기존 수사에 대한 편견을 버리고 마치 다른 수사기관에서 원점에서 재수사한다는 관점에서 수사를 함으로써 조사자 중심의 수사가 아니라 피의자 중심의 수사를 함으로써 피의자의 억울함을 해결할 수 있는 차원에서 수사가 진행되어야 할 것이다. 수사이의 단계에서 경찰의 잘못된 수사가 경찰단계에서 바로 잡힌다면 궁극적으로는 피의자의 경찰에 대한 신뢰감은 여전히 유효할 것이다.

나. 형사과의 업무

1) 강력계의 업무

- 살인·강도·강간·절도·방화(실화 포함) 사범 수사
- 강력범죄 수사본부 설치 운영에 관한 사항

- 중요(돌발) 강력사건 수사지도 및 지원
- 변사자 신병처리에 관한 사항
- 형사기동차량 운영
- 형사민원(강력소관) 접수 처리

2) 폭력계의 업무

- 조직·상습·일반폭력범죄 수사

조직폭력 및 상습폭력의 경우 국민을 불안하게 하는 요인이며 사회적 파장 또한 크다. 과거의 전통적인 조직폭력배의 폭력보다는 이제 생활 속에서 이루어지는 상습적이고 교묘하게 이루어지는 폭력의 중요성이 새로이 부각되고 있다. 학교폭력, 채무관련 폭력, 개발관련 폭력 등 이권 관련 폭력 등이 그것이다. 이러한 폭력들은 피해자들에게는 공포감을 넘어 자살에까지 이르게 하는 경우가 종종 있어 그 피해의 심각성을 부각시키고 있다. 이러한 폭력에 대한 경찰의 철저하고 지속적인 단속과 처벌은 국민들의 불편과 공포를 감소시키고 경찰에 대한 신뢰를 제고시키는 주요한 역할이라 하겠다.

- 인질사건 및 약취유인범죄 수사

인질 및 약취유인 범죄의 경우는 사회적인 파장이 막대하고 국민적인 관심사가 매우 큰 사건이다. 특히 어린이 약취유인의 경우는 전국민의 마음을 아프게 하는 사건으로 경찰 수사에 국민의 시선이 집중될 수밖에 없다. 이러한 경우 경찰의 주도면밀한 수사로 사건 해결시 국민의 경찰에 대한 신뢰는 더 없이 높아질 것은 자명하다. 그리고 이러한 사건의 경우 언론의 집중 조명을 받기 때문에 경찰수사의 성공여부는 경찰에 대한 국민 평가와 직결되므로 최선을 다하는 수사 모습을 보여야 한다.

- 폭발물(가스 등 포함) 열차, 항공기, 선박사고 및 건물붕괴 등 안전 사고와 관련된 범죄수사
- 사회보호법위반 사건 처리

- 성매매사범 수사
- 폭력범죄 수사자료 수집관리(조직폭력,불량서클,집단폭력 등)
- 도주사건 수사
- 도박사범 수사
- 행불사건 수사
- 협박사건 수사
- 학교폭력사건 수사

학교폭력은 우리나라 국민의 대부분이 관심을 가질 수 있는 그 접촉의 면이 넓은 사건이라고 할 수 있다. 초·중·고등학교 학생들이 관련 될 수 있으므로 우리 국민 대부분이 학생들의 부모이거나 조부모가 될 수 있어 학교폭력의 사건 수에 비해 국민들의 자녀들에 대한 불안감이 가중될 수 있기 때문이다.

3) 과학수사계의 업무

- 변사자 신원조사 및 기록관리
- 현장감식자료 수집 및 현장감식차량 운영
- 중요범죄현장 채증 및 감식에 관한 사항

대부분의 사건은 경찰서 단위의 과학수사 담당 경찰관에 의하여 이루어지지만 사회적인 이목이 집중되거나 주요사건의 경우 지방경찰청의 과학수사 지원이 필요하다. 이는 사건의 신속한 해결로 국민의 불안감을 해소한다는 고유 목적 외에 경찰서 지방청 단위의 신속하고 강력한 수사로 국민들의 경찰에 대한 신뢰감 제고의 효과도 부수적으로 기대할 수 있기 때문이다. 언론에 비치는 과학수사활동 자체가 경찰의 대국민 신뢰로 이어지는 것은 물론 범죄자에 대한 범죄억지의 간접효과도 기대할 수 있다.

- 거짓말 탐지기·족흔적 감정자료(채취) 관리운영
- 범죄·사건분석, 자료관리 및 과학수사기법 연구·개발

4) 광역수사대의 업무

- 지방청장이 지시한 중요한 광역사건(2개 이상의 경찰서에 걸쳐 발생한 동종 또는 유사사건)과 사회적 관심도가 큰 사건 수사

사회적인 관심사건의 경우 경찰수사에 대한 관심은 클 수밖에 없으며 이의 돌파구는 신속한 사건 해결 외에는 다른 지름길이 없다. 즉 이미 발생한 사건은 신속히 해결하는 방법 외에 다른 정도가 없으며 이러한 사건의 신속한 해결을 위해서는 단시간 내에 대규모 수사력을 집중하는 것 이상의 좋은 방법도 없는 바 이를 위한 광역수사대의 중요성이 부각된다. 이렇게 집중타격식의 광역수사대 운용은 마치 해결사식의 역할을 기대할 수 있으며 이 결과 신속한 사건 해결시 국민의 불안감 감소는 물론 경찰에 대한 신뢰감 제고로 이어질 것이다.

- 강력·폭력·지능 등 수사팀별 중요사건의 첩보수집 및 인지수사
- 범죄권에 대한 집중단속 및 검거활동

지방경찰청 단위의 수사 인력의 집중 활용으로 특정구역내의 범죄 다발지역에 대한 집중적인 단속 및 예방활동으로 범죄다발지역의 범죄를 감소시킴으로써, 그 지역 내의 주민들의 경찰에 대한 신뢰감 회복을 기대할 수 있다. 그리고 범죄 취약 경찰서에 대한 집중 지원으로 강력한 경찰력을 발휘함으로써 국민들로부터 믿음직한 경찰에 대한 인상을 심어 줄 수 있다.

5) 마약수사대의 업무

- 마약류사범 수사

그동안 외국에 비해 상대적으로 마약에 대한 안전지역으로 인식되었던 우리나라의 경우, 이제는 마약으로부터 안전지대는 아니라는 인식이 점차 확산되고 있다. 과거 특정 직업군에 한정된 마약류의 사용이 이제는 일반인에게도 일반화될 가능성이 점차 확대되고 있기 때문이다. 이러한 마약범죄는 부작용이 심하고 육체·정신건강적인 측면에서 사회적인 여과도 크기 때문에 지속적으로 마약으로부터 상대적으로 안전한 나라가 될 수 있도록 지속적인 단속이 이루어져야 한다.

2. 경찰서 수사·형사 업무

가. 수사지원업무

- 범죄단속 계획 수립·관리
- 사건접수, 송치관리
- 범죄 피해자 보호관련 업무

경찰수사는 피해자가 형사사법제도와 접하는 최초의 단계이다. 경찰은 범죄발생 후 가장 먼저 피해자를 마주하며 사건 처리의 전 과정에서 가장 많이 피해자와 접촉하므로 피해자도 경찰에 대해 많은 것을 기대하기 마련이다. 따라서 형사사법 기관에 의한 피해자 보호대책을 강구함에 있어서도 수사절차상의 피해자 보호에 가장 우선적으로 관심을 기울여야 하지만, 대부분의 국가에서 수사실무의 현실은 피해자 보호에 적합하지 못한 것이 사실이다. 경찰·검찰의 수사실무자들은 한편으로 피해자의 고통을 이해하고 법집행기관이 주체적으로 피해자를 보호해야 한다고 인정하면서도, 다른 한편으로는 피해자를 단지 수사정보를 얻을 대상으로 생각하는 경향이 있고, 이러한 인식차가 제2차 피해자화를 낳는 원인이 된다.

과거에는 피해자를 단지 조사의 대상으로만 생각해왔지만, 사회가 복잡해지고 물질문명이 급속도로 발달함에 따라 새로운 범죄유형이 속속 등장하면서 범죄 신고와 증언 등 시민일반의 적극적인 협조 없이는 사법경찰작용의 효과를 기대하기 어려워 피해자에 대한 새로운 접근이 필요하다. 결국 피해자를 포함한 시민사회의 경찰에 대한 신뢰를 증진하고 경찰작용에 대한 적극적인 협력을 이끌어 냄으로써 사법경찰작용의 효율을 배가하기 위해서도 반드시 필요하다.³⁾

나. 유치관리업무

유치관리 및 호송업무

3) 김용세, 경찰의 범죄피해자 보호대책, 치안연구소, 2002. 192-194면

다. 지능범죄 수사업무

지능범죄 수사는 대부분 고소 및 고발에 의한 수사가 대부분을 차지하고 있다. 물론 경제사범, 집회·시위 사범, 사이버 관련 사범 등의 경우 경찰에서 직접 인지하는 경우가 많으나 전체적인 숫자로 보면 대부분 고소·고발에 의해 수사가 이루어지고 있다. 고소·고발에 의한 수사의 경우 조사 기간, 조사결과 통지 등 관련 규정에 의하여 이루어지나 공식적인 통지 외에도 조사 진행 절차나 조사 결과 및 향후 검찰 및 법원에서의 처리에 대해서도 충분한 절차적인 설명이 필요하다.

고소·고발인의 경우 사법처리절차에 대해 잘 모르는 경우가 대부분으로 상세하고 친절한 설명은 경찰의 신뢰제고에 큰 영향을 미치는 중요한 요소이다. 그리고 사건의 신속한 처리도 경찰에 대한 신뢰도 제고에 영향을 미치므로 불필요한 사건의 이첩 등으로 인한 수사의 지연 등은 자제해야 할 것이다.

- 집회·시위, 선거 공무원, 사이버관련 범죄수사
- 보건, 환경사범 등 특별법범 수사

국민의 건강과 직결되는 보건·환경사범의 수사는 국민 개개인에 대한 사건의 수사와는 달리 국민 모두에게 관련되므로 그 파장도 클 수밖에 없다. 경찰서 단위에서는 대규모의 기획성 수사를 기대하기 어려우나 생활현장에서 가장 접해 있으므로 작더라도 국민의 건강과 관련되는 보건·위생사범의 발굴과 단속에 노력을 기울여야 할 것이다. 파급효과가 큰 만큼 위의 사범들에 대한 지속적인 단속은 경찰에 대한 신뢰감을 배가시킬 것이다.

- 사기, 횡령, 배임사건 수사

라. 형사 지원 업무

- 범죄단속 계획수립 및 관리

- 벌과금 등 형집행 업무
- 우범자 관찰 및 자료 관리

마. 강력범죄 수사 업무

- 살인, 강도, 강간, 방화, 절도, 마약사범 등 강력범 수사
- 일반 폭력사범 등 수사

일반폭력사범에 대한 수사의 경우 제출된 진단서나 당사자의 주장에 의해 사건이 처리되는 경우가 많다. 수사하는 경찰관이 세심하게 조사하지 않으면 상대의 폭력을 제지하는 행위를 같은 폭력의 차원에서 다루어서 쌍방폭력으로 처리되는 경우가 적지 않다. 이 경우 경찰에 대한 불신이 가중될 수 있으며 결국 경찰의 신뢰도 저하로 연결된다. 당사자 일방의 억울하다는 호소나 강력한 항의성 주장이 있는 경우는 보다 폭력사건의 정황을 정확히 파악하고 최대한 실체적 진실 발견에 주력하여 일방 당사자의 억울한 사례를 최대한 줄여야 할 것이다. 억울하게 처벌받았다고 생각한다면 그 사건관계자는 아마 평생 경찰에 대한 자신의 불신은 물론 주변 사람에게까지 경찰에 대한 불신을 전파하는 부정적 역할을 하게 될 것이다.

가정폭력범죄와 관련, 경찰의 초동조치와 관련하여 법무부 소관 ‘가정폭력범죄의 처벌등에 관한 특례법’과, 피해자에 대한 상담·시설보호·치료 보호와 관련하여 여성부 소관인 ‘가정폭력방지및피해자보호등에관한법률’로 나뉘어져 있다. 가정폭력범죄 관련해서 경찰은 일반사건과 달리 가정 내의 폭력이라는 이유로 다소 처리를 지연하는 사례가 있을 수 있다. 가정폭력의 경우 이처럼 가정 내의 폭력이라는 이유로 방치되어 상습적인 가정폭력으로 발전은 물론 피해자에 대한 실질적인 구제가 미흡한 점을 고려 의무적 응급조치, 임시조치의 신청, 고소에 관한 특례 등을 인정하여 이제는 가정폭력이라 하더라도 적극적인 경찰의 조치가 필요하게 되었다. 그러므로 가정폭력에 대한 그간의 관대한 조치는 이제

재고되어야하며 보다 실질적인 피해자 보호를 위하여 경찰의 조치가 필요하다.

바. 과학수사업무

- 현장감식 및 수사장비 관리
- 기타 과학수사활동 지원

과학수사에 대한 관심은 갈수록 높아지고 있다. 그만큼 현장감식 등 과학수사 활동은 이제 경찰 내부만이 아닌 국민 사이에서도 일상적인 관심사가 될 정도이다. 그러므로 살인, 강도, 다액절도 등 주요 범죄뿐만 아니라 단순절도 등의 경우에도 심지어는 폭력 등의 사건에 대해서도 현장감식 등 과학수사 활동의 영역이 넓어지고 있음은 물론 피해자인 국민들에게도 과학수사의 뒷받침을 해주지 않으면 경찰에 대한 신뢰감을 높이기 어렵다. 설령 단순한 절도사건이나 해결하기 어려운 사건으로 판단되어도 범인검거를 위해서 최대한의 과학수사 활동을 해야 함은 물론, 피해자인 국민들의 심리적인 안정과 경찰수사업무에 대한 신뢰를 제고시키기 위해서도 과학수사 활동은 반드시 필요하다. 과학수사 활동을 하지 않은 상태에서 사건이 해결되지 않는 경우 경찰에 대한 비난 강도보다, 과학수사를 열심히 하는 모습을 보이고도 사건을 해결하지 못하는 경우에 국민들의 경찰에 대한 비난은 보다 약화되어 그만큼 경찰에 대한 신뢰감 저하에 영향을 덜 줄 것이기 때문이다. 결국 과학수사는 1차적으로 사건을 해결하기 위한 목적으로 2차적으로 국민들의 경찰업무에 대한 신뢰감 제고 목적으로 보다 활발히 이루어져야한다.

제3절 경비 관련 업무

경비경찰이란 국가비상사태 또는 긴급중요사태 등의 경비사태가 발생하거나 발생할 우려가 있을 때 사회 공공의 안녕·질서를 유지하기

위해서 불법행위나 인위적 또는 자연적인 혼잡·재해 등을 예방·경계·진압·검거하는 등의 조직적인 경찰활동을 한다.

경비경찰활동은 교통관리 등 교통경찰의 협조는 물론, 정보·수사 또는 보안 등 다른 경찰기능과 밀접한 관계를 맺고 있으며, 다중범죄, 테러, 경호상 위해나 경찰작전상황 등이 발생하였을 경우 경비경찰의 즉응적 조기진압이 요구된다. 경비경찰의 즉응성 상실시 중대한 사태로 확산될 수도 있기 때문이다. 경비경찰은 직접적으로 공공의 안녕과 질서를 파괴하는 범죄를 그 대상으로 하여 국가목적적 치안(시국치안)의 수행이라 부르기도 한다.

1. 지방경찰청의 업무

가. 경비1과의 업무

1) 경비계의 업무

- 일반(혼잡·행사·재해) 경비계획 수립 및 시행

일반적인 위의 경비의 경우 대개는 경찰서 단위의 책임하에 진행되는 경우가 대부분이지만, 서울의 경우 여러 경찰서에 관련되는 경비상황이거나 그 규모가 커서 경찰서 단위의 책임하에 경비업무를 수행하기 어려운 경우가 자주 발생한다. 이러한 경우 경비업무로 인한 교통혼잡이나 소음 등 일반시민에 대한 선의의 피해가 발생할 우려가 커지므로 충분한 사전대책은 물론 사전 홍보를 실시하여 그 피해와 불편을 최소화하는 노력이 필요하다. 우리나라의 경우 그간 수많은 혼잡이나 행사경비 등으로 어느 정도 시민들의 불편을 감수하는 분위기가 있는 반면, 한편으로는 갈수록 개개인의 피해를 감수하지 않으려는 개인주의적인 의식 또한 강해지고 있으므로 시민 개개인의 불편을 최소화하려는 다방면의 노력이 필요하다.

- 민방위 및 풍수설해 협조업무

이러한 재난 등에 대한 관리는 소방방재청의 1차적인 업무이지만

발생시 사후적인 조치에는 실질적으로 대규모의 인력이 필요하다는 점에서 경찰 및 군 인력이 투입되는 경우가 대부분이다. 경찰인력의 대규모 재난지역의 복구활동은 지역 주민은 물론 전국적인 대국민 신뢰제고에 도움이 될 것이다. 또한 이러한 재난 복구의 경우 각종 언론에서 취재하고 전국 단위의 매스컴을 통해 국민에 전달되므로 더욱 경찰의 국민신뢰 제고에 더욱 도움이 되리라 판단된다.

- 다중범죄 진압계획 수립

다중범죄는 일반 혼잡이나 행사경비차원을 넘어 불법적으로 이루어지는 경우가 많아 시위대와 경찰간 물리적인 충돌이 발생할 가능성이 많다. 그간 경찰은 무최루탄원칙, 여경기동대 창설, 교통경찰만으로서의 시위 대응 등 각종 방법으로 시위대와 경찰간의 물리적 충돌을 방지하고 평화적인 집회가 이루어지도록 노력해왔다. 하지만 다중범죄 성격상 예상치 않은 교통장애 및 시위장소 주변 시민에 대한 극심한 불편과 피해를 초래할 수 있다는 점에서 경찰의 물리적 충돌을 방지하기위한 소극적인 대응만을 강조할 수 없는 입장이다. 국민의 신뢰는 물리적인 충돌 없는 안전한 다중범죄 진압만이 아닌 적법한 시위문화의 형성과 위법한 집회에 대한 경찰의 적법한 대응을 하는데서 보다 제고될 수 있음을 인식해야 할 시점이 되었다. 이제 불법시위에 대한 무원칙한 관용보다는 적법한 대응이 오히려 국민의 진정한 신뢰를 얻을 수 있음을 인식하여 다중범죄에 대응할 필요가 있다.

- 기동대 등 진압부대 운영 및 감독

다중범죄 진압은 물리력의 행사가 수반되고 시위대와의 충돌시 감정적인 언행이 나올 수 있으므로 시위진압 대원들에 대한 부단한 교육이 필요하다. 시위진압이란 어려운 일을 수행하면서 자칫 사소한 감정적이거나 돌출적인 언행으로 경찰 전체의 노력이 물거품이 되고 경찰에 대한 신뢰가 추락하는 일이 없도록 지속적인 반복 교육이 필요하다.

- 각종선거·행사·진압경비 대책실 운용, 속보전과

2) 전경관리계의 업무

- 전투경찰순경(이하 “의무경찰”을 포함한다)의 복무 및 인사

전투경찰순경은 군복무를 필하기 위해 와 있는 만큼 일반 군대에 가는 것과 가족의 입장에서는 다를 바가 없으며, 복무기간이 만료되면 건강한 몸으로 가족에 복귀토록 해야 할 책임이 경찰조직에 있다 하겠다. 그러므로 전투경찰 근무중 자체사고 예방은 물론, 복무기간 동안 보다 개인적으로도 발전할 수 있는 프로그램 개발 등을 통해 군 현역근무보다 전투경찰순경 근무가 보다 선호되어 경찰조직에 대한 신뢰를 제고시킬 필요가 있다.

- 전투경찰순경의 후생복지 및 건강관리
- 전투경찰순경의 비위에 관한 업무
- 전경기율대 운영
- 복무규율위반자 지도단속 및 교양

나. 경비2과의 업무

1) 작전계의 업무

- 전투경찰중대 운영(작전상황)
- 검문소 설치 및 운영지도
- 대테러 관련 처리대책 수립시행과 기구 운영

2) 경호계의 업무

- 경호경비 계획수립 및 지도감독

3) 항공대의 업무

- 항공기 운항계획 수립 및 시행
- 경찰업무 수행을 위한 공중지원

최근 대형 교통사고나 극심한 교통 혼잡으로 인한 교통사고 환자 수송 지연 등의 경우 신속한 후송시 생명을 구할 수도 있는 경우에 병원 후송 및 응급처치 지연으로 귀중한 생명을 잃는 경우도 있다. 교통사고

의 경우 항공기 이용 환자후송의 경우가 거의 이루어지지 않고 있지만 국민의 생명을 보호하기 위한 차원에서 대형 교통사고 및 교통 혼잡으로 교통사고 현장에 신속한 조치가 어려운 경우에 한해 경찰항공기를 이용한 교통사고 환자 이송을 검토할 필요가 있다. 이는 경찰의 본연 업무일 뿐만 아니라 국민의 신뢰제고에도 커다란 도움이 될 것이다. 이를 위해 교통사고 환자 수송을 위한 항공기 운영의 기준 및 체계를 수립할 필요가 있다.

2. 경찰서 경비업무

가. 경비관련 업무

- 다중범죄 진압대책 및 경찰인력 운영에 관한 사항
- 일반경비(행사, 혼잡, 재해경비) 계획 수립 및 시행
- 경호경비계획 수립 및 시행

나. 작전 관련 업무

- 검문소 운영 및 검문검색(타과 시행 검문검색 제외) 지도·감독

다. 전투경찰순경 관련 업무

- 전투경찰순경(이하 의무경찰 포함)의 인사 및 복무
- 전투경찰순경의 교육에 관한 사항
- 전투경찰순경의 후생복지 및 건강관리

제4절 교통관련 업무

1. 지방경찰청 교통업무

가. 교통안전과의 업무

1) 교통계의 업무

- 교통경찰에 대한 교양 및 지도감독에 관한 사항

과거에 교통경찰은 마치 부정부패의 대명사로 통하던 시절이 있었다. 이는 전 경찰에 대한 신뢰저하로 이어졌으며, 경찰의 부단한 노력과 제도적인 보완으로 이제는 과거의 부패이미지의 교통경찰관상은 국민들로부터도 잊혀진지 오래된 것으로 본다. 하지만 지속적인 노력이 이루어지지 않는다면 어느 한 부분부터 또다시 과거의 이미지가 되살아날지 모르는 일이다. 부단한 교양과 문제의 소지가 있는 분야에 대한 지속적인 제도개선을 통해 국민의 신뢰를 유지해나가야 한다.

- 교통공원 운영에 관한 사항

2) 교통안전계의 업무

- 교통소통 및 통제에 관한 사항
- 교통사범 단속계획과 지도
- 교통안전 계도에 관한 사항
- 교통안전 운전관리자 지도관리
- 교통관련 중요업무 및 각종행사 계획·수립·시행에 관한 사항
- 교통사고 방지에 관한 사항
- 교통사고 재조사
- 교통사고 원인분석 및 통계관리
- 교통민원 신고처리
- 사고야기·도주차량 수사에 관한 사항

3) 종합교통정보센터의 업무

- 중요업무 및 각종행사 등의 교통통제·지령·관리업무
- 교통정보수집·가공·처리·제공

ITS의 발전과 더불어 교통정보센터의 중요성도 갈수록 높아지고 있다. 과거에는 경찰에서 교통을 관리하기 위해 교통정보센터를 운영해 온 측면이 강하지만 이제는 경찰이 갖고 있는 교통정보를 국민에게 가공하여 제공하는 기능까지 수행하고 있는 상황이다. 다만 아직도 여러 가

지 측면에서 교통정보의 제공은 미흡한 부분이 있으나, 이를 보완하고 개선하여 보다 실시간으로 정확한 교통정보를 제공함으로써 교통소통에 도움을 주는 것은 물론 경찰의 교통정보서비스에 국민들의 신뢰가 높아질 수 있으리라고 본다.

- 교통정보시스템 운영 및 관리
- 교통민원 신고접수 및 안내전화 운영
- 종합교통정보센터 인터넷 홈페이지 운영

4) 교통순찰대의 업무

- 교통기동순찰
- 요인경호 및 호위
- 교통사범 지도단속

나. 교통관리과의 업무

1) 교통관제1계의 업무

- 교통규제에 관한 고시·공고사항
- 교통규제, 시설에 관한 민원처리
- 교통규제심의위원회 운영에 관한 사항
- 교통영향 평가에 관한 사항
- 어린이 보호구역 지정·관리에 관한 사항

2) 교통관제2계의 업무

- 교통안전시설물 설치, 유지, 관리에 관한 사항
- 교통신호의 체계화 개선에 관한 사항
- 도로공사장 교통안전시설물의 설치, 현장 지도감독에 관한 사항
- 시각장애이용 음향신호기 설치, 보수, 유지에 관한 사항

3) 면허계의 업무

- 운전면허허가

운전면허는 운전면허시험관리단 소속 운전면허시험장과 자동차운

전전문학원을 통하여 그 시험을 치른 후 허가를 하고 있다. 최근 직장인을 위해 토요일이나 일요일 일정시간대에 운전면허시험을 치르는 운전면허시험장이 등장하고 있다. 이는 근무자들에게는 다소 불편을 제공하겠지만 평일 시간이 없는 시민 입장에서는 경찰의 휴일 서비스에 대한 고마움을 느낄 수도 있는 조치라 생각된다. 이처럼 운전면허시험에 있어서도 시험장 입장뿐만 아니라 수험생의 입장에서 불편함을 최소화하고 대기시간을 줄이는 등 고객입장의 면허행정을 펼칠시 국민의 경찰에 대한 신뢰는 증가할 수 있다.

- 운전면허 행정처분
- 면허관련 행정소송
- 자동차 운전학원 인가 및 지도·감독

2.경찰서 교통업무

가. 교통사고조사업무

- 교통경찰관 교양 및 지도·감독
- 교통사고 방지대책에 관한 사항
- 교통사고 조사처리

교통사고는 대부분 상대성이 있는 사건이다. 과실의 차이는 있겠지만 서로 자신의 잘못이 작다고 주장하며 분쟁의 소지가 큰 경우가 많다. 그리고 사고현장을 완벽하게 100% 재현할 수도 없기 때문에 조사경찰관의 최선의 노력에도 불구하고 양측의 잘잘못을 정확하게 구분하지 못하는 경우도 적지 않다. 그러므로 경찰조사의 한계에 대한 물이해에서 오는 경찰에 대한 불신과, 조사 중 조사경찰관의 편파적인 발언으로 인해 경찰사고조사에 대한 불신이 증대될 수 있다. 그러므로 조사경찰관은 객관성을 유지하며 발언에 신중을 기해야 한다.

- 법규 위반차량 행정처분 및 집행
- 교통사고 야기 및 법령위반차량(운전자 포함) 수배에 관한 사항

- 사고야기 도주차량 수사에 관한 사항
- 음주운전 및 무면허운전 조사에 관한 업무

나. 교통지도업무

- 교통소통계획 및 통제관리
- 교통법규 위반자 지도단속

교통법규 위반자에 대한 단속은 교통안전을 담보하기 위한 강력한 수단임에 반해 피단속자의 불만을 살 우려가 크다. 대부분의 경우 자신이 단속 대상행위를 하였더라도 단속당하면 불쾌할 수 있기 때문이다. 그러나 교통안전을 위한 교통단속이 피단속자의 불쾌보다는 우선되므로 (불쾌하더라도 단속의 필요성이 인정되면 단속하여야 하므로) 단속시 특히 최대한의 불쾌감을 줄일 필요가 있다. 이를 위해서는 위반사실 고지 등 정해진 단속절차에 따라 공정하고 친절하게 단속을 실시해야 한다. 즉 단속을 당하면서도 경찰의 공정하고 친절한 단속 태도에 스스로 미안한 마음이 들도록 단속을 한다면 경찰에 대한 신뢰는 높아질 것이다.

- 교통안전 지도계몽 및 소통장애물에 대한 지도단속
- 교통순찰 및 교통시설 관련업무
- 교통규제심의위원회의 운영에 관한 사항

제5절 경찰서 청문감사관 업무

1. 청문감사관 업무

- 고소·고발, 교통사고 등 관련민원인 불편·불만사항 상담 및 해소

국민의 경찰에 대한 불편이나 불만사항들이 경찰 내부관계자와의 대화 및 상담으로 해결된다면 경찰에 대한 신뢰감은 회복이 될 것이다. 그렇지 않고 경찰 내에서 해결이 되지 않고 검찰이나 국가인권위원회 등 타기관이나 언론에 그 불만사항을 하소연한다면 그 과정에서 경찰에 대

한 개인적인 신뢰 저하는 물론 다른 일반국민들에게도 경찰에 대한 신뢰 저하로 이어질 수 있다. 그러므로 청문감사관실에서의 민원인에 대한 불편이나 불만사항을 해소해주는 것은 무척이나 중요한 일이다. 그러므로 청문감사관은 경찰이지만 민원인 입장에서 의견을 청취하는 자세가 필요하며 관련 경찰업무에 대한 재검토를 통해 보다 공정하고 객관적인 업무 처리로 민원인의 민원을 해결하려는 노력을 기울여야 한다.

- 대민친절봉사 이행실태 점검 및 지도

대민 친절봉사는 대국민 신뢰회복의 지름길이며 또한 정도이다. 그러므로 청문감사관은 조직 내부에 위치하지만 늘 국민의 입장에서 조직 내부를 들여다보는 자세를 가지고 보다 철저한 대민친절봉사가 이루어지도록 경찰관에 대한 교양과 감독을 강화해 나가야 한다.

- 수사관련 인권보장 및 신장에 관한 사항
- 경찰행정 감사에 관한 사항
- 경찰공무원과 전투경찰순경 비위에 관한 조사 및 민원처리

2. 민원봉사실 업무

- 민원실 관리업무(인사, 시설, 장비 등)
- 민원상담 접수처리(고소·고발 등)

민원인이 처음 경찰관서에서 접하는 부서가 민원실이다. 즉 경찰관서에 대한 첫인상이 민원실에서 형성될 가능성이 많다. 그러므로 민원실에서 근무하는 경찰관의 언행은 물론 복장과 민원실 내부의 시설물까지도 민원인으로 하여금 좋은 인상을 받을 수 있도록 하여야 할 것이다. 마치 백화점이나 은행처럼 산뜻하고 친절한 인상을 줄 수 있도록 경찰관의 행동과 복장 그리고 사무실 내의 시설물에 대한 고려와 청결을 유지하여야 한다. 민원실 이용자의 민원실에 대한 좋은 인상은 경찰에 대한 좋은 이미지를 심어주는데 도움이 될 것이다.

- 헤어진 가족 찾아주기

- 진정·탄원 사건관리시스템 입력업무
- 정보 공개청구 접수
- 이동민원실 운영

제3장 대민접점에서의 경찰업무 신뢰 저하요인 분석

대민 접점에서의 경찰업무 신뢰 저하요인 분석을 위하여 경찰신뢰도 관련 종합적인 기초연구에 대한 분석을 실시하고, 경찰업무 기능별 상세한 신뢰저하요인 분석을 하는 순으로 연구를 진행한다.

제1절 경찰 신뢰도 관련 선행연구 분석

1. 경찰의 신뢰도와 직접 관련되는 경찰 이미지⁴⁾

가. 국민의 경찰에 대한 이미지의 중요성

경찰에 대한 국민의 기대와 요구는 사회와 시대, 상황과 문제에 따라서 다양하고 광범위하다. 더구나 경찰에 대한 국민의 요구는 생활과 밀접해서 직접 피부로 느끼므로 잘못되면 시민에게 불만과 갈등을 야기하게 된다. 따라서 국민의 기대와 요구를 어떻게 조화시키느냐에 관심을 가져야 한다. 이러한 국민에 대한 경찰의 행동들은 국민에 대한 하나의 이미지로 작용하며 이러한 이미지에 따라 경찰의 신뢰도에 영향을 미치게 된다. 그러므로 경찰에 대한 이미지는 경찰신뢰도 향상을 위해서 반드시 개선될 수 있도록 하는 노력이 필요하다.

4) 황규정, “경찰의 이미지 개선에 관한 연구”, 동국대학교 석사학위논문, 2000.

나. 경찰이미지 결정요인

경찰은 주요업무가 법을 집행하고 국민의 활동을 제약하며 국민의 행위를 규제하는 것이기 때문에 여타 정부 행정조직에 비해 국민들의 불만을 살 소지가 많다. 경찰이미지는 경찰과 관련한 개인의 직접적인 경험에서부터 경찰에 대한 보도나 경찰상징 노출, 다른 사람으로부터 듣는 간접경험과 의견 등 다양한 통로를 통해 형성된다. 경찰의 공공이미지는 광범위한 지역적·전국적 요소의 상호작용으로부터 초래되는 복잡한 현상이다. 즉 발생한 어떤 사건은 전국적인 관심을 받으며, 이것은 일반적으로 경찰에 관한 여론에 의하여 구체화된다.

1) 공공이미지를 구체화 하는 요소

가) 경찰과의 경험

법집행의 공공이미지를 구체화하는 중요한 요소는 국민이 겪는 개인적인 경험이다. 이러한 경험은 국민과 경찰관간 상호작용의 정황과, 경찰관 행위의 특성인 경찰관의 신체언어, 태도, 말씨, 모습에 의해 영향을 받는다.

나) 認知的 發展

한 사람이 경찰과 접촉하여 고정된 이미지를 갖게 되고 그 내용을 그 자신의 시각에서 표현을 하고 이를 들은 제3자가 윤색하여 전하는 경우 경찰에 대한 인지의 발전으로 이어진다.

다) 매스컴의 보도

매체의 보도가 여론에 미치는 거대한 영향을 인식하는 것이 중요하다. 일반적으로 대중들은 언론보도에서 본 것을 일반화하는 경향이 있다. 대중들은 범죄와 폭력에 대한 지속적인 관심이 있고, 언론매체 또한 경찰에 대해 끊임없는 정밀한 감시활동을 하고 있으므로 경찰과 언론 그리고 대중은 매스컴을 통해 경찰이미지를 형성하게 된다.

라) 상징성

경찰은 상징으로 보여진다. 즉 제복, 경찰차, 경찰의 국민에 대한

태도로부터 하나의 경찰에 대한 이미지를 반영한다. 특히 경찰의 태도는 그간 오랫동안 지속되어온 경찰의 이미지를 하나의 상징처럼 대변하므로 장시간의 많은 노력에 의해 경찰의 태도를 국민들이 친밀감을 느낄 수 있을 정도로 개선해나가야 한다.

2) 경찰의 부정적 이미지 결정요인

경찰의 업무는 국민들과의 끊임없는 접촉 속에 이루어지므로 오랜 시일에 걸쳐 형성된 부정적 이미지는 단시일에 쇄신하기는 매우 어렵다.

국민과의 접촉 원인이 체포·구속과 같은 갈등적인 관계에 있는 경우, 경찰에 대한 부정적인 권위의식을 느끼는 경우, 국민에게 부담을 주는 할당식 교통단속 등 교통사고처리시 불공정·부친절하거나 능장 처리시, 경찰서 방문시 더럽고 난잡한 분위기나 부도덕하고 권한남용의 언론보도를 접할시, 게으른 모습과 더럽고 비전문적인 제복을 입은 경찰관 모습을 보았을 때 등의 경우 부정적 이미지를 갖게 된다.

3) 긍정적 이미지 결정요인

국민들이 경찰에 대하여 호의적으로 되는 경우는 경찰의 도움을 받거나 경찰과 국민의 접촉시 언어사용 행동 등 국민이 직접 접했던 경찰관의 친절한 응대와 국민편익을 도모해 줄 때와 같이 국민 접촉의 환경이 협력적이거나 경찰의 선행, 공적에 대한 호의적인 언론보도를 접했을 때, 경찰관서를 방문시 현관이 깨끗하고 단정하게 정돈되어 있으면 편안한 느낌을 갖게 되어 긍정적 이미지를 갖게 된다.

다. 경찰 이미지의 문제점⁵⁾

경찰에 대한 국민의 신뢰는 국민들의 경찰에 대한 이미지와 직접적으로 연관되어 있고 이러한 이미지는 경찰의 업무수행에 관해 얻어진 인상에서 형성된다. 경찰이미지 결정요인은 경찰과의 경험과 인지의 발전, 매스컴의 보도, 상징에 의해 결정되며 부정적 이미지 형성은 경찰관이

5) 황규정, 앞의 논문. 60-69면.

국민을 대할 때 위압적이고 불손한 태도에서 오는 권위의식과 부정부패에 연루된 경찰관의 모습이 언론에 보도되었을 때, 교통단속·사고처리시 공정하지 못한 모습을 보일 때 국민 신뢰감 상실로 나타난다. 이하에서 경찰의 부정적 이미지에 영향을 미치는 권위의식, 부정부패, 불공정, 언론보도의 문제점에 대하여 제시한다.

1) 권위의식

권위의식은 그 합리적이고 정당한 의미로서의 순기능보다는 관준민비, 강압적인 불친절, 관료의식, 시민들의 요구에 미처 대응치 못하는 무사안일 등의 부정적이고 비판적인 관념으로 국민들의 인식 속에 뿌리내려 있다. 특히 경찰행정에서는 법집행을 위하여 강제력을 수반하는 경우가 많아 근무행태에 있어 고압적인 경우가 많아 권위주의적으로 비쳐지기도 한다. 이러한 권위주의는 경찰의 대민관계에 장애요인으로 작용하여 경찰에 대한 신뢰감 저하의 주된 요인이 된다.

2) 경찰의 부정부패

Richard Ward는 경찰부정부패를“그 대가로 경찰관이 가치 있는 어떤 것을 받던 받지 않던 법을 집행하고 치안서비스를 제공함에 있어 불편부당하고 공정해야 할 경찰관으로서의 권한을 옳지 않게 사용하여 경찰력 행사의 대상이 되어야 할 부정한 행위를 보호해주거나, 어느 한편을 유리하게 해주고 다른 한편을 불리하게 하는 것”이라고 규정하여 대가성에 관계없이 경찰관이 그 권한을 불순한 의도로 사용한 모든 경우를 부정부패로 간주하고 있다.⁶⁾

2003년 부패방지위원회의 청렴도 조사('03. 3월) 결과 일반국민들은 경찰분야(58.1%)가 건설·건축, 법무, 세무분야 다음으로 부패가 많다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 취약업무는 경찰업무 중 계약(물품, 용역, 공사), 총포 등 소지허가, 교통사고 처리, 유해업소 단속 업무의 청렴도

6) 표창원, 경찰부정부패에 관한 학술적 이론들과 영국경찰의 부정부패방지책에 관한 고찰, 치안정책연구 제11호, 치안연구소, 1998, 18면

가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.⁷⁾

경찰의 부패요인으로는 법 규정 및 기준>·절차의 비현실성, 과도한 재량권 부여, 적극적인 정보공개 노력 부족, 이의제기의 어려움, 부패통제 장치의 미흡 등이 주된 원인으로 분석된다.⁸⁾

이러한 경찰의 부정부패는 경찰에 대한 부정적 이미지를 주어 경찰신뢰도 저하로 연결된다.

3) 불공정·불친절

경찰은 정의와 진리의 표상이고 법집행기관으로서 무엇보다도 공정하고 엄정한 법집행으로 사회가치를 실현하는 것이 중요하다. 공정은 정의·공평·합법성·깨끗함 등의 이념을 내포하고 있으며 공정한 법집행을 할 때 국민들로부터 공감 받을 수 있다. 또한 권위주의적인 태성과 국민 의사를 경시하는 불친절한 과거의 행태는 경찰은 국민에 대한 봉사자라는 기본 인식을 결여하고 있는 태도로서 국민의 불신을 높이는 주된 요인이 된다.

4) 언론보도에 의한 경찰상

언론에 보도되는 경찰 관련 기사들의 대부분은 경찰에 대해 우호적이기보다는 비난성 기사들이 대부분이다. 언론보도는 일종의 고정관념화된 이미지를 전달하는 유력한 수단이다. 언론은 어떤 사건을 보도하는데 있어서 모든 면을 균형 있게 보도하기 보다는 극적인 면만을 강조하는 경향이 있는데 이는 국민들에게 현실세계와 차이가 있는 잘못된 이미지를 심어줄 수 있다.

국민들은 언론에서 본 것을 일반화하려는 경향이 있다. 경찰의 부도덕한 행위에 대한 기사 또는 권한의 남용에 관한 기사의 내용은 일반적으로 경찰에 대한 국민의 생각으로 되어진다. 그러므로 언론에 경찰의 부

7) 이상수, 경찰관서 청렴도 측정 모델 개발 연구, 치안정책연구소, 2006, 31면.

8) 양문승, 이동원, 감찰(사)활동 성과 및 내부만족도 측정모델 개발, 치안정책연구소 연구보고서 2006-12, 10면.

정적 위주의 보도내용은 국민의 경찰에 대한 신뢰저하로 이어지게 하는 대단히 중요한 요소이다.

2. 경찰에 관한 이미지에 관한 조사 내용⁹⁾

가. 경찰에 대한 이미지 평가 개요

경찰에 대한 평가적 이미지 속성들로서는 12가지 항목(청렴성, 봉사 및 서비스, 친절성, 정치적 중립성, 공평성, 민주성, 근면성, 투명성, 과학/전문성, 애국심, 정의성, 단결성)을 포함하였다. 이 연구는 1999년 7월 10일-8월 1일까지 서울, 부산, 대구, 대전, 광주 등 5개시의 주민(247명)들과 경찰관(233명)을 대상으로 조사되었다.

나. 조사결과

1) 경찰의 전반적인 이미지

여러 국가조직체들 중 경찰의 전반적인 이미지는 상당히 우려할 정도로 취약하게 나타났다. 경찰의 업무성격이 일반국민 생활의 통제와 구속, 감시라는 부정적인 측면을 내포할 수 밖에 없는 실정을 감안하더라도 그 역할과 기능의 막중함을 생각하면 지나치게 부정적인 이미지를 가지고 있다고 보여진다. 그리고 심각한 문제는 국민들이 생각하는 경찰의 이미지와 경찰인들이 생각하는 이미지가 판이하게 나타나 경찰스스로가 국민들의 생각과 태도를 잘 알지 못한다는 것이다.

일반국민들은 소방서원과 군인에 대하여 좋은 이미지를 가지고 있으며 경찰은 소방서원과 경찰에 대하여 좋은 이미지를 갖고 있어 차이가 있으며, 일반국민들은 세무공무원과 경찰에 대하여 가장 나쁜 이미지를 갖는 반면 경찰의 경우는 세무공무원과 검찰에 대하여 가장 나쁜 이미지를 가지고 있었다. 일반국민의 경우 대부분 이해관계가 직접적으로 충돌되지

9) 한정호·부경희, 부정적이미지 쇄신을 위한 경찰이미지 통합방안에 관한연구, 치안논총 제16집, 치안연구소, 2000.

않는 경우의 국가조직체원에 대한 이미지가 좋은 것으로 나타나 경찰의 업무에 있어 일정 이미지 개선에 한계가 있음을 알 수 있다.

그럼에도 소방서원들의 이미지가 국민들에게 압도적으로 우수하게 나타나는 것은 업무성격이 자기희생과 봉사로 인식되기 때문이므로 경찰의 업무도 자기희생적인 봉사적인 측면이 강하므로 잘 홍보하고 인식시키면 경찰 이미지 개선 가능성도 시사하고 있다고 볼 수 있다.

〈표 1〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 국가조직체원(1위)

국가조직체원	일반국민(N=246)	경찰(N=231)
시청/구청/군 행정공무원	8.5%	9.5%
군인	13.8%	13.9%
경찰	0.4%	17.3%
세무공무원	0.4%	0%
검찰	2.8%	2.2%
소방서원	66.7%	42.4%
공사직원	7.3%	14.7%

〈표 2〉 국민들에게 가장 이미지가 나쁜 국가조직체원(1위)

국가조직체원	일반국민(N=246)	경찰(N=231)
시청/구청/군 행정공무원	12.1%	3.9%
군인	0.8%	0.4%
경찰	22.7%	11.6%
세무공무원	41.7%	45.4%
검찰	18.6%	37.9%
소방서원	0.0%	0.4%
공사직원	4.0%	0.9%

2) 경찰직책과 이미지

국민들에게 가장 나쁜 이미지를 주는 경찰의 직책은 일반국민들이

나 경찰인들 모두 교통경찰을 지목하였는데 이는 교통경찰이 규제와 감시의 성격에서 가장 광범위하게 국민들과 접촉하기 때문인 것으로 보인다. 이는 교통경찰관들의 과거의 부패 이미지와 단속에 대한 국민들의 거부감이 이미지 저하의 주된 원인인 것으로 보인다. 그리고 수사경찰 및 방범경찰 순으로 이미지가 나뉘었는데 이는 단속 및 규제와 접촉면에 따라 이미지가 정해진 것으로 보인다.

〈표 3〉 국민들에게 가장 이미지가 좋은 경찰직책(1위)

경찰직책	일반국민 (N=245)	경찰 (%, N=231)
범죄사건 담당 경찰(형사 및 수사)	19.5%	16.0%
민원담당 경찰	31.3%	49.8%
교통 경찰	6.5%	9.1%
방범담당 경찰	14.6%	3.9%
정보/보안(대공, 공안)담당 경찰	10.6%	15.2%
전투(의무)경찰	16.3%	5.2%
기타직책	1.2%	0.9%

〈표 4〉 이미지가 나쁜 경찰직책(1위)

경찰직책	일반국민 (N=245)	경찰 (N=231)
범죄사건 담당 경찰(형사 및 수사)	19.5%	24.0%
민원담당 경찰	8.1%	1.7%
교통 경찰	35.8%	52.8%
방범담당 경찰	17.9%	15.5%
정보/보안(대공, 공안)담당 경찰	15.9%	3.0%
전투(의무)경찰	2.4%	3.0%
기타직책	0.4%	0.0%

3) 경찰의 이미지 요소 중 가장 취약한 분야

가장 취약한 경찰의 이미지 요소로는 일반국민과 경찰인들 사이에 뚜렷한 인식차이가 나타났는데 일반국민들은 청렴성이 부족하다고 생각하는 사람들의 비율이 압도적으로 높는데 반해 경찰인들은 과학성과 전문성이 가장 떨어진다고 보고 있다. 이는 매우 중요한 인식적 괴리현상이다. 일반국민들은 경찰에 대하여 청렴성이 떨어지고 부정 및 부패가 심하기 때문에 부정적인 이미지가 강한데 반해 경찰인들은 과학성/전문성이 결여되어 있으며 이 때문에 부정적인 이미지가 존재한다고 보고 있는 것이다.

정치적인 중립성에 있어서도 경찰인과 일반국민들과의 생각이 크게 차이가 났다. 경찰인들은 이 문제를 심각하게 생각하는 비율이 높으나 일반국민들은 그렇게 까지는 생각이 강하지는 않다 다만 봉사와 친절성이 부족하다고 보는 면에 있어서는 일반인들과 경찰인들의 생각이 비슷하게 나타났다.

〈표 5〉 가장 부족하다고 느끼는 경찰의 이미지 요소

이미지 요소	국민	경찰
청렴성	41.9%	16.9%
봉사/서비스성	9.8%	14.3%
친절성	13.4%	13.0%
과학성(전문성)	8.9%	29.9%
(정치적)중립성	3.7%	16.0%
공평성	6.5%	2.2%
민주성(인권존중)	4.5%	0.9%
근면성	0.0%	0.4%
투명/공개성	8.5%	4.3%
정의감	2.8%	2.2%
자신감	0.0%	0.0%

※ 이미지 요소 각 1위, 2위, 3위 중 1위만을 재편집함.

4) 경찰의 이미지 요소 중 상대적으로 가장 우수한 분야

우리나라 경찰의 가장 우수한 이미지 요소에 대해서는 일반국민들은 근면성을 가장 많이 들고 있는 반면 경찰들은 봉사/서비스성이라고 보고 있다. 일반국민들이 우리 경찰의 근면성에 대한 인정비율이 높다는 것은 경찰들이 격무와 박봉에 비해 비교적 성실하게 근무를 잘하고 있다는 사실에 대해서는 인정을 한다는 것을 의미한다. 봉사/서비스성과 정의감에 있어서도 비교적 인정하는 사람들의 비율이 높다. 그러나 청렴성에 있어서는 역시 지적빈도가 극히 낮다.

이러한 점들을 전체적으로 놓고 볼 때 일반국민들은 우리 경찰인들이 근무여건에 비해 성실하게 근무하고 있고 그런대로 봉사와 서비스도 하고 있으며 정의감도 있으나 여러 형편상 청렴하지는 못하다는 생각을 가지고 있다고 본다. 반면 경찰인들은 보사와 서비스에 있어 잘 하고 있으며 근면성과 정의감, 친절성에 있어서도 그런대로 장하고 있다고 보낸다. 그러나 일반국민들이 생각하는 만큼 뚜렷한 긍정적 이미지 요소는 별로 없는 것으로 인식하고 있는 경향이 있다.

〈표 6〉 가장 우수한 경찰이미지 요소(1위)

이미지 요소	국민(N=238)	경찰(N=232)
청렴성	3.4%	10.8%
봉사/서비스성	15.5%	25.4%
친절성	8.8%	12.9%
과학성(전문성)	7.6%	1.7%
(정치적)중립성	7.1%	6.5%
공평성	1.7%	0.9%
민주성(인권존중)	5.0%	4.3%
근면성	34.9%	19.0%
투명/공개성	1.3%	1.3%
정의감	14.7%	16.8%
자신감	0.0%	0.4%

5) 새로운 민주자치경찰의 위상정립을 위해 강화 필요한 이미지 요소
 향후 경찰이 지방자치경찰로 변화할 경우 경찰이 앞으로 강화해야 할 이미지 요소로서 일반국민들은 부패척결과 청렴성을 가장 많이 들고 다음으로 봉사의식과 서비스의식을 들었다. 반면 경찰인들은 정치적중립과 봉사/서비스의식, 그리고 고학/전문성을 들었다. 이는 양자의 인식에 큰 차이를 보여주는 것이다.

비록 경찰이 지방중심의 경찰이 된다 해도 여전히 일반국민들은 경찰의 청렴성과 부패척결을 선결과제로 들고 있는 것이다. 반면 이 문제에 민감한 경찰인들은 그간 경찰들이 가장 요구해온 경찰의 중립성을 확보하는 문제를 시급하게 보고 있다.

〈표 7〉 21세기 민주자치경찰시대를 위해 가장 필요한 이미지 요소

이미지 요소	일반국민(N=236)	경찰(N=203)
독립성	2.1%	3.9%
투명/공개성	8.5%	3.9%
정의감	3.0%	0.0%
과학성(전문성)	7.6%	17.2%
봉사의식/서비스정신	16.5%	17.2%
인권존중/민주성	8.5%	2.5%
부패척결/청렴성	21.6%	12.4%
정치적 중립성	15.7%	27.6%
친근/친밀성	2.5%	1.0%
모범성	0.8%	0.0%
친절성	7.2%	10.8%
자율성	0.8%	0.0%
공정/공평서	3.8%	1.5%
정직성	0.8%	0.0%
신뢰성	0.0%	1.0%
자질 향상	0.4%	1.0%

제2절 경찰의 대민 접점업무에 대한 기능별 신뢰 저하요인

1. 생활안전 기능

가. 112 신고센터 운영

112신고센터는 비교적 국민들로부터 신뢰를 받고 있는 부서이다. 현장에서 발생하는 경찰이 필요한 상황에서 가장 최초로 접하고 가장 위급할 경우에 접하는 경찰 부서이기 때문이다. 그러므로 112신고센터는 경찰 내부적인 출동 및 지령 등의 업무가 있지만 대국민 관계에서는 봉사적인 성격이 강한 업무를 수행하고 있다. 또한 112신고의 내용은 전 경찰업무에 대하여 광범위하게 접수될 수 있으므로 종합적인 치안대응능력을 가지고 신고 대응 및 처리가 이루어져야 한다. 비록 초동조치적인 성격이 강하지만 이러한 초동조치의 적절 여부에 따라 신고 내용에 대한 적절한 처리는 물론 경찰에 대한 국민의 신뢰 향상과도 직결되기 때문이다. 서울경찰청의 경우 통합 112신고센터의 운영이 오래전부터 운영되어 안정적으로 운영되고 있으나 다른 지방청이나 경찰서 단위의 112신고센터의 경우 한직 또는 경력이 적은 경찰관 근무부서 정도로 여기는 분위기가 아직도 잔존하고 있는 것으로 보인다. 112신고센터는 종합 치안업무 처리 성격이 강하므로 경찰 전반적인 업무에 대한 풍부한 경험이 있는 경찰관이 근무토록 센터 근무자 선발에 보다 신중을 기하여야 한다.

나. 순찰 및 출동근무

지구대 근무 경찰관의 기본근무는 사전 예방을 위한 순찰과 유사시 현장에의 출동이다. 가장 중요하고 핵심적인 근무인 예방차원의 순찰은 순찰지역에 대한 맹목적으로 단순히 한바퀴 둘러보는데 그치는 순찰이어서는 안된다. 과거식의 순찰함에 대한 날인위주의 순찰은 순찰함에 대한

날인으로 순찰근무를 다했다는 심리적 결과를 초래해, 이 경우 순찰을 통해 살펴야 할 순찰지역 내의 방법상 문제점을 발견하여 지속적으로 예방활동에 반영하기가 어렵게 된다. 그러므로 순찰근무를 특정 목적을 가지고 구체적으로 수행할 수 있는 방법에 대한 검토가 있어야 한다.

지구대 근무 중 또 하나의 중요한 근무인 출동근무인 경우 주로 112신고센터의 지령에 의한 경우가 많다. 그러므로 다양한 형태의 사건 사고 현장에 제일 먼저 접하는 경우가 많아 초동조치의 중요성이 부각된다. 폭력, 가정폭력, 강도사건 등 즉시 출동하여 직접적인 조치가 필요한 사건의 경우는 신속성과 엄정성이 사건 해결의 중요한 부분인데, 출동이 지연된다면 사건해결은 보다 어려워질 뿐만 아니라 사건으로 인한 인명이나 재산의 피해가 확대됨은 물론 경찰에 대한 신뢰가 저하되는 중요한 요인이 된다. 그러므로 사건 현장에 정확하고 신속하게 도착할 수 있는 체계를 항시 갖추고 있어야 한다. 이를 위해 관내에 대한 주도면밀한 지리감과 사건에 대한 초동 대응능력을 길러야 한다.

다. 기초질서, 유원지 행락질서 지도단속

기초질서나 행락질서의 경우 국민 대다수에게 해당될 수 있는 경찰과 국민간의 접촉면이 넓은 경찰업무 영역이다. 규정에 의한 기초질서 위반에 대한 단속의 경우 주된 위반요인에 대한 단속보다는 단속이 용이한 위반행위에 대한 집중단속이나, 단속 후 보다 범칙금이 낮은 위반행위로의 격하처리는 경찰관이 업무를 수행하고도 국민들로부터 신뢰를 받기 어려운 행위 유형들이다. 중요한 위반행위에 대한 우선단속과 단속시 단속된 행위대로 엄정하게 처리하는 것이 오히려 장기적으로 경찰에 대한 신뢰감 제고에 도움을 준다는 사실을 인식해야 한다.

행락질서의 경우 대표적인 사례는 여름휴가철 각종 유원지(바다, 강, 산 등)에서의 유원지 이용객들에 대한 질서문제이다. 우리나라의 경우 특성수기때의 행락질서에 있어 언론에 자주 문제가 거론되곤 하는 문제로

유원지 이용객들에 대한 바가지요금, 폭력배들의 이권 개입, 무질서 등을 들 수 있다. 최근 바가지요금 문제는 많은 개선이 이루어졌으나, 크건 작건 폭력배들의 유원지 불안감 조성 가능성, 무질서로 인한 이용객의 불편함 등은 여전히 문제가 될 소지가 있다. 경찰에서는 전국 주요 유원지에 대한 임시 경찰조직을 운영하여 대처하고 있으나, 이러한 행락질서 유지 및 이용객들의 안전감을 제고시키기 위해서는 보다 적극적인 노력이 필요하다. 유원지 이용 초기 강력하고 세밀한 순찰활동으로 행락질서 위반 가능성을 차단하고 지속적으로 관리해나가는 노력이 필요하다. 행락지의 분위기는 일반행정기관의 노력으로는 한계가 있으므로 경찰의 보다 적극적인 노력이 이루어짐으로써 국민들의 이용 빈도가 높은 유원지에서 행락질서 유지를 위해 노력하는 경찰상을 통해 신뢰도를 보다 제고시킬 수 있으리라 본다.

라. 경찰방문 및 방법진단

주민과 교류를 하는 경찰방문의 근무형태는 자칫 소홀이 취급되거나 안 해도 그만이라는 생각을 가질 수 있으므로 순찰근무 외 경찰방문 근무를 주기적으로 지정하여 정기적인 주민과의 의사 통로로 삼아야 할 것이다. 경찰방문 및 방법진단규칙에는 구체적인 경찰방문 주기를 언급하고 있지 않으나 관내 전체적으로 경찰방문이 필요한 지역과 대상에 대해서 연간 계획을 수립하여 시행하는 등 주기적인 경찰방문이 이루어지지 않는다면 경찰방문의 취지가 무색해질 것이다.

방법진단은 잠재적인 범죄피해자에게 초점을 맞추어 범죄발생의 기회를 제공하는 상황과 배경을 개선시킴으로써 범죄를 사전에 방지하려는 데 그 목적이 있다. 이러한 방법진단은 지구대 근무 경찰관의 순찰근무와 병행하여 이루어질 수 있는 근무로 앞서 언급한 순찰근무의 문제점과 관련하여 볼 때, 순찰중 보다 세심하고 적극적인 근무 자세와 연관된다. 주택가 순찰 중 부단히 살펴보고 주민과 대화하는 과정에서 방법상 허점

을 도출할 수 있기 때문에 소극적인 근무로는 눈에 띄지 않기 때문이다. 그리고 일반순찰 중 방법진단은 그 한계가 있으므로 관내의 방법취약 개소에 대해서는 특별한 방법진단 일정을 마련하여 보다 적극적이고 세밀한 방법진단을 할 필요가 있다.

마. 지역경찰활동 등 지역협력활동

경찰의 범죄 인지능력과 범인 검거능력을 향상시켜 많은 범죄를 신속하게 해결하는 것을 목표로 하였던 전통적인 법집행 경찰활동으로부터 지역사회 공동체의 모든 분야와 범죄발생을 예방하고 범죄로부터 피해를 줄이는 것을 목표로 하는 지역사회 경찰활동으로 전환하고 있는 추세이다. 그러므로 지역사회 경찰활동은 사후적으로 범인의 체포 및 수사에 주력하는 것보다는 사전적으로 지역사회의 치안유지에 집중하고, 경찰에 대한 협력자인 시민과 긴밀한 유대를 맺으며, 지역사회 문제해결에 책임이 있는 여러 관계부서와 긴밀한 협조체제를 유지하는 경찰활동을 말한다.

그간 우리나라에서 실시되고 있는 지역사회경찰활동으로는 시민단체·경찰협력위원회 발족, 시민경찰학교 개설, 주민 순찰지구대 현장체험, 방법리콜제 실시, 자율방법대와의 협력 등을 들 수 있다.

이러한 경찰의 활동들의 경우 대부분 일과성으로 진행되는 문제가 있다. 이러한 지역경찰활동들이 일과성이 아닌 지속적으로 활동이 유지되어야 국민들과의 유대관계를 보다 확고히 해나가면서 신뢰감 제고에 도움이 될 것이다. 그러므로 위의 프로그램들이 일회성이 아닌 지속적인 활동으로 연결될 수 있도록 프로그램의 보완과 유지가 이루어져야 할 것이다.

특히 자율방법대는 경찰과 직간접으로 접촉을 유지하고 있어 일반 국민에 비해 보다 경찰에 대한 호의적인 인식을 가지는 경우가 많다. 2006년 현재 전국의 자율방법대는 3,889개 조직에 98,749명으로 2006년 한

해동안 6227건의 범죄 신고와 2964건의 형사범을 경찰관과 합동으로 검거하는 등 지역치안 활동에 크게 기여하고 있다¹⁰⁾. 그럼에도 불구하고 자율방범대와 경찰간의 직접적인 지원이나 체계적인 관리가 부족한 상황이다. 현재 자율방범대에 대한 예산은 지방자치단체에서 지원하고 있다. 지역치안에 관련된 사안으로 지방자치단체에서 지원되는 것은 타당하다 할 수 있으나 충분한 예산이 지원되지 않는 것은 문제로 지적할 수 있다. 경찰 관련된 업무를 수행하고 있는 만큼 경찰청 단위에서의 자율방범대 예산 지원 증액에 대한 측면지원이 필요하다.

그리고 현재의 경찰과 자율방범대의 비교적 소원한 관계를 보다 밀접하고 실질적인 협력관계로 될 수 있도록 경찰에서의 분위기 마련 노력이 선행되어야 할 것이다. 자율방범대는 자기 지역에 대하여 무보수로 방범 활동에 참여하는 자율적인 조직이므로 치안업무의 공적인 조직인 경찰조직에서 자율방범대에 대한 인식을 방관자적인 입장에서 보다 적극적으로 경찰조직에 대한 지원자로 보는 시각의 전환이 필요하기 때문이다. 이를 위해 자율방범대원이 긍지를 지닐 수 있는 분위기, 자율방범대에 대한 교육 기회의 제공, 범죄관련 정보의 정기적인 제공, 자율방범대 사기를 올리기 위한 경찰의 보다 깊은 노력이 절실하다.

2. 수사·형사 기능

가. 서언

수사·형사기능의 경우 여러 가지 국민 신뢰와 관련되는 요소가 있지만 가장 중요한 요소는 공정한 업무처리이다. 수사경찰의 법집행의 공정성 문제는 사건관계자들만의 문제가 아니며 전 경찰의 이미지와 결부되고 크게는 국민의 대정부 신뢰와도 밀접한 관계가 있다.

여기서 수사의 공정성이란 사건을 수사함에 있어 어느 누구의 압력이나

10) 경찰청, 경찰백서, 2007.

눈치에도 굴하지 않고, 누구의 편파적인 이해관계도 고려하지 않고, 나아가 조사대상자의 신분이나 지위에 관계없이 평등하게, 오로지 법과 직업적 양심에 따라 실제적 진실을 밝힐 목적으로 수사가 이루어지는 것을 의미한다.

실제로 우리나라 사람들은 법이 공정하고 적법한 절차에 따라 집행되지 못하고 국민들의 정서도 반영하지 못한 채, 권력이나 금력이 처벌여부와 강도에 영향을 미치는 것으로 인식하고 있다¹¹⁾. 다음 <표 8>은 법 집행에 대한 공정성에 대한 인식 결과로서 시사하는 바가 크다 하겠다.

<표 8> 법 집행의 공정성에 대한 인식

법의 내용적 정당성	확실히 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	
돈이 있거나 권력이 있는 사람들은 법을 위반해도 처벌받지 않는 경향이 있다.	519 (46.4)	544 (48.7)	50 (4.5)	4 (0.4)	1,177명 (100%)
똑같이 나쁜 일을 해도 가난하고 힘없는 사람이 더 심한 처벌을 받는다	526 (47.0)	493 (44.1)	90 (8.1)	8 (0.7)	1,117명 (100%)
요즘 세상에는 법보다 권력이나 돈의 위력이 더 큰 것 같다	533 (47.7)	501 (44.8)	71 (6.4)	13 (1.2)	1,118명 (100%)

※ 형사정책연구원이 2000년도에 6대 광역시의 20세 이상 성인 남녀 1,200명을 대상으로 수행한 준법의식 실태조사에 관한 설문조사의 결과임.

위의 설문조사결과에서 법의 내용적 정당성에 대해 모든 내용에 있어 91.1%-95.1%의 응답자가 법집행의 불공정성에 대해 ‘확실히 그렇다’ 또는 ‘그런 편이다’라는 답을 하고 있을 정도로 수사의 공정성에 대한

11) 연성진, 한국인의 준법의식 실태, 한국형사정책연구원, 「준법의식의 현주소와 시민의식 제고방안」, 제 27회 형사정책세미나, 2001. 6, 24면

신뢰도가 약한 상황을 보이고 있다. 이러한 조사결과에 의하면 수사에 대한 국민의 신뢰가 아주 심각한 상황에 이르고 있다는 것을 의미하며, 경찰수사에 대한 국민의 신뢰는 이러한 수사의 공정성 확보가 우선되어야 한다는 의미이기도 하다.

여기에서는 수사·형사 기능의 개별업무에 대한 고찰 이전에 수사업무 전반적인 공정성에 대한 문제점을 먼저 분석을 실시하고자 한다.

나. 경찰수사의 불공정 요인에 대한 선행연구 분석

1) 수사경찰의 공정성 확보에 관한 연구¹²⁾

황문규는 서울시내 6개 경찰서를 선정하여 수사부서에서 근무중인 경찰관들을 대상으로 수사불공정 사례에 대한 주요사례들을 수집하여 분석하고, 서울시내 31개 경찰서에서 처리된 사건 중 민원인들이 수사전반에 대해 공정성에 의심을 품고 서울지방경찰청에 이의를 제기한 수사사례와 언론에 보도된 공정성 손상사례를 분석하여 절차불공정 인식의 원인을 규명하였다. 연구자는 주요사례 분석결과 불공정 인식의 요인에 대하여 개인적 차원, 조직적 차원, 환경적 차원으로 구분하여 제시하고 있다.

가) 개인적 차원의 요인

① 주관적 감정 개입 및 편견 : 주관적 감정이나 편견을 갖고 사건을 대하게 되면 객관적인 입장에서 사건을 바라볼 수 없어 편파시비를 일으켜 불공정성 인식의 계기가 된다.

② 금품 수수 및 향응 : 수사경찰에게 사건과 관련하여 제공되는 금품과 향응은 대가성이 존재한다. 이때부터 수사경찰은 공익을 위해 사건을 처리하는 것이 아니라 단지 개인에게 고용된 ‘공적인 해결사’에 불과하여 공정성을 유지하기 어렵게 된다.

③ 자질 및 수사능력 부족 : 수사경찰의 법에 대한 기초적인 지식

12) 황문규, “수사경찰의 공정성 확보에 관한 연구”, 고려대 석사학위 논문, 2001, 23-49면

부족과 서투른 수사기법은 사건관계인들에게 불신감을 주어 급기야는 수사결과를 믿지 못하는 결과를 초래하게 된다. 이는 이해관계가 첨예하게 대립된 사건당사자들 사이에서 중립을 유지하지 못하고 한쪽으로 치우치는 경우가 발생하여 결과적으로 공정성을 위협하게 된다.

④ 불친절한 언행과 태도 : 수사경찰이 사건당사자들은 심한 피해 의식을 가지고 있고 또 불안한 심리현상을 보인다는 사실을 제대로 인식하지 못하면 이들에 대한 충분한 배려가 이루어지지 않게 된다. 또한 수사경찰의 과중한 업무스트레스와 결합하여 사소하고 부주의한 불친절한 말 한마디가 사건당사자에게는 모욕을 주어 언쟁을 불러일으키게 된다.

⑤ 의견반영 및 반대의견 허용 : 수사편의적인 발상에서 사건의 실제적 진실발견보다는 한 건이라도 빨리 끝내고 보자는 식의 사건처리하는 사건당사자들의 주장을 일일이 받아들이는 것이 무의미하다는 생각으로 이어져 사건당사자들의 주장을 무시하게 된다.

나) 조직적 차원의 요인

① 사건청탁 : 조직내부로부터의 사건청탁은 상명하복식의 권위적 방식에 의존한 경찰조직의 내부의사결정방식의 특성과 동료직원간의 의리상 거절하지 못하는 이유에서 나타난다. 이러한 사건청탁은 대부분 혈연, 지연, 학연, 등 연고 또는 정실주의에 의한 민원인들로부터의 간접청탁에 의한 경우가 많다.

② 비효율적 수사경찰의 관리 : 수사경찰의 적정처리건수를 훨씬 넘는 사건의 배당 및 수사업무와 무관한 경호, 경비 등 지원업무 등으로 인하여 수사경찰에게 과중한 업무가 부여되고 있다. 이러한 원인 등으로 사건적체를 해소하기 위해 '기소중지'남발, '떠넘기기식 사건 이송' 등이 이루어져 비효율적인 조직 관리로 인한 절차공정성 문제가 부각된다.

③ 권위의식 : 수사경찰은 아직도 수사대상인 국민을 '명령·강제의 대상'으로 간주하고 쉽게 조사 및 인신구속을 할 수 있다고 생각하는 고압적인 자세와 위압적인 언행 등이 잔존하고 있다. 이러한 의식 자체가

절차불공정성 인식의 한 원인으로 나타난다.

다) 환경적 차원의 요인

① 사건청탁 : 국민들의 상당수는 아는 경찰관에게 청탁을 하지 않으면 ‘왠지 손해 본다’거나 ‘일이 잘 해결되지 않을 것이다’라는 막연한 생각을 가지고 있어 사건과 관련해서는 어떻게든 경찰관에게 청탁을 해야 한다는 인식을 가지고 있다. 이러한 국민들의 정서는 경찰조직의 특성인 권위적인 의사결정 방식 등과 잘 융화되어 공정성 위협요인으로 나타난다.

② 경찰에 대한 불신 : 우리국민들은 과거 경찰의 모습에 대한 선입견으로 무조건적인 불신을 나타내고 있다. 이러한 점은 일선 수사현장에서 전후사정을 알아보지도 않고서 무조건 경찰수사를 믿지 못하는 것에서 잘 나타난다.

라) 수사절차 단계별로 절차불공정성 원인요인

① 범죄인지·접수 단계 : 고소, 고발, 자수 등으로 인한 범죄신고에 대하여 선입견을 갖고 신고를 묵살하거나 관할 구역을 따지는 등 불친절한 자세는 불공정 요인이 될 것으로 보고 있다. 또한 형사사건이 부적합한 내용이더라도 평소 안면이 있거나 지연, 혈연, 학연 등의 관계가 있는 사람의 경우에는 접수하는 등 일관성 없는 업무처리는 불공정성 인식의 요인으로 작용하게 된다.

② 수사단계 : 수사경찰은 고소인, 범죄신고자 및 피의자 등을 상대로 ‘형사소송법’과 ‘사법경찰관집무규칙’ 등에 규정된 권한의 범위내에서 소환과 조사, 체포, 압수·수색, 지명수배, 구속 등 범죄상황에 따른 여러 가지 수사활동을 행한다. 수사단계에서 수사경찰은 법테두리 내에서 어느 정도의 재량권을 행사하게 되며, 이때 불공정성이 개입할 소지가 가장 많다고 보고 있다.

수사단계에서는 사건이 수사경찰 개개인 혹은 팀별로 합리적인 기준에 따라 배당되어야 한다.

수사관련자에 대한 출석요구시 출석요구의 이유와 범죄 내용을 간단명료하면서 친절하게 통보해야 하며, 계획성 있는 소환으로 수사대상자가 출석하여 장시간 대기하거나 조사받지 못하고 귀가하는 일이 없도록 하는 등 출석요구시에도 이러한 내용에 주의를 기울여야 관련자의 불만이 줄어들게 된다.

참고인 및 피해자 수사시에는 피해자의 명예나 사생활 및 신고사실에 대한 비밀이 최대한 보장되도록 해야 하며, 반말을 사용하거나 피의자와 동일하게 취급하는 듯한 불친절한 언동을 자제해야 한다.

수사경찰이 수사시 권위의식으로 수사대상자에게 반말을 하는 등 불친절한 언동이나 적법하지 않은 방법을 동원하여 실체적 진실을 발견하려고 하는 경우와, 조사를 함에 있어 양 당사자의 의견을 최대한 반영하고 반대주장을 허용해 주지 않는 경우에도 불만의 원인이 된다.

③ 결과통보 단계 : 민원인에게 사건처리결과를 통보하는 단계로, 수사민원을 완결했을 때는 그 결과를 즉시 민원인에게 통지하고 사건처리기일 연장시에도 중간통지를 하여야 한다. 또한 피의자를 체포하거나 구속하였을 경우에는 그 즉시 체포(구속)의 이유와 범죄사실 등을 피의자 가족 등에게 통보해주어야 한다. 이러한 결과통보가 미비하였거나 사건처리기일이 지나치게 많이 소요되고, 또 그러한 중에도 아무런 사건처리과정에 대한 통지가 없을 경우 국민들은 수사과정에 의심을 품고 수사결과를 불신하게 된다.

2) 수사시스템 혁신을 위한 조사연구¹³⁾

김성언은 수사경찰관들이 보기에 우리 국민들이 수사경찰을 어떻게 바라보고 있는지에 대한 조사를 통해 우회적으로 수사경찰에 대한 국민들의 태도를 측정하고자 했다. 조사대상은 본청 및 6개 지방청과 70개 경찰서, 2개의 경찰교육기관에서 남자경찰관 1,445명, 여자경찰관 75명 등 총1,520명의 경정급 이하의 수사경찰관들이다.

13) 김성언, 수사시스템 혁신을 위한 조사연구, 치안정책연구소, 2006.

아래 <표 9>는 수사경찰관들이 바라본 일반국민들의 경찰수사에 대한 신뢰도를 제시한 것이다.

<표 9> 수사경찰이 바라본 일반국민들의 경찰수사에 대한 신뢰도

구분	빈도	%
매우 신뢰하고 있다	12	0.9
신뢰하고 있는 편이다	605	46.6
그저 그렇다	521	40.1
불신하고 있는 편이다	157	12.1
매우 불신한다	3	0.2
합계	1,298명	100.0

신뢰한다는 응답비율(47.9%)이 불신한다는 응답비율(12.3%)보다 약 3배가량 더 많음을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 아직 절반이 넘는 수사경찰관들이 우리나라 경찰수사에 대해 국민들이 적극적인 신뢰의사를 유보하거나 불신하고 있다고 인식하고 있어 경찰수사의 대국민 신뢰도 고양에 있어 좀더 노력해야 할 것으로 보고 있다.

다음 <표 10>는 경찰수사 불신 이유에 대한 인식을 나타내고 있다.

<표 10> 경찰수사 불신 이유에 대한 인식

구분	빈도	%
인권침해	36	5.9
편파수사	117	19.1
사건처리 지연	197	32.2
전문성 부족	112	18.3
불친절	92	15.1
부정적 국민의식	22	3.6
기타	35	5.7
합계	611명	100.0

일반국민들이 경찰수사를 신뢰하지 않는다고 응답한 경우만을 모아 그 이유를 알아봤더니, 사건처리 지연이 32.2%로 제일 많고, 그 다음이 편파수사(19.1%), 전문성 부족(18.3%), 불친절(15.1%) 등이 순서로 나타났다. 그러므로 국민들로부터 경찰수사가 신뢰받기 위해서는 신속하고 공정한 사건처리, 수사의 전문성 고양, 그리고 서비스 정신에 입각한 친절한 수사경찰상의 확립 등이 이루어져야 한다고 보았다.

김성언의 연구에서는 수사의 신뢰성이 결과적으로는 수사의 공정성과 직결된다는 점을 감안하여 경찰수사에 대한 불공정 요인으로 수사경찰관들의 지연수사, 편파수사, 수사경찰의 전문성 부족, 불친절, 인권침해 등을 들고 있다.

3) 범죄수사의 공정성과 인권보장 방안연구¹⁴⁾

서보혁은 수사절차(수사구조) 및 인권보장과 관련된 수사의 공정성에 대하여 논하고 있다.

경찰의 수사활동은 정치적으로 민감한 사안보다는 재산범죄나 폭력사건, 교통사고 등 민생침해사범에 집중되어 있기 때문에 상대적으로 국민들의 총체적인 불신이나 저항에 부딪히는 사례가 적었다. 그러나 경찰에 대한 국민들의 불신이 전통적으로 매우 높은 상황임을 고려할 때 경찰의 수사활동 역시 국민들의 전폭적인 신뢰를 받고 있다고 말하기는 어려운 형편이다¹⁵⁾. 많은 경우에서 경찰의 조사를 받고 자신의 주장과 권리가 제대로 경청되거나 존중받지 못했다는 느낌을 국민들이 가슴속에 담고 있는 사실이다. 매년 이루어지는 정부부처에 대한 국민들의 민원만족도 조사에서도 경찰이 검찰과 함께 주로 뒷자리를 차지하는 것¹⁶⁾은 결국 경찰의 수사활동, 특히 공정성에 대한 국민들의 불신이 크기 때문이라고

14) 서보혁, 범죄수사의 공정성과 인권보장방안 연구, 치안정책연구소 2004, 5-6면

15) 최근 '범죄 및 치안'과 관련한 경찰전반의 역할 수행에 대한 여론조사결과는 잘하고 있다는 대답이 43.3%, 잘 못하고 있다는 대답이 56.7%였다(한국갤럽 2003년 7월 전화조사결과).

16) 국무조정실 정책평가위원회, 2003년도 상반기 정부업무 평가결과 종합보고서, 41면.

분석할 수 있을 것이다.

결국, 서보학의 연구에서는 수사의 공정성의 요인으로 압력 및 청탁에 의한 편파수사의 배제, 조사대상자의 지위와 관계없는 평등한 수사, 법과 직업적 양심에 의한 실체적 진실의 발견 등을 들고 있다.

4) 고소/고발인 불만유형 및 만족도 향상방안¹⁷⁾

김준호·한수희는 위의 연구에서 고소/고발의 경험이 있는 민원인을 대상으로 인터뷰와 설문조사를 통해 경찰에 대한 민원인의 니즈를 파악, 민원인 만족도 향상에 반영코자 하였으며, 고소/고발과 관련된 일선 경찰관의 의견에 대한 조사를 병행하여 실질적인 고객만족향상방안의 도출을 시도하였다.

아래의 <표 11>는 고소/고발 처리시 인적서비스에 대한 조사결과이다.

<표 11> 고소/고발 처리시 인적서비스

구분	점수
담당경찰관이 업무처리시 친절하다	61.1
개인적인 일 때문에 민원인을 기다리게 하지 않는다	55.7
민원인 요구를 적극적으로 해결하려고 노력한다	56.2
문의/상담시 알기 쉽게 설명해준다	61.1
민원처리의 진행상황을 알기 쉽게 설명해준다	57.9
맡은 고소/고발건에 대해 책임감 있게 말한다	56.2
담당경찰관이 청렴하다	61.6
종합만족도	58.9

※ 25점: 다소불만족, 50점: 보통, 75점: 다소 만족, 100점: 매우 만족

가장 점수가 낮은 항목은 ‘개인적인 일 때문에 민원인을 기다리게 하지

17) 김준호·한수희, 고소/고발인 불만유형 및 만족도 향상방안, 치안정책연구소 연구보고서 2000-01, 98-117면.

않는다'로 나타났으며, 인터뷰 결과, 현업 경찰서에서 한 민원인은 다른 민원인으로 인해 장시간 대기하는 경우가 있어 대기시간이 긴 것에 대해 민감한 반응을 보이고 있다.

민원인 요구에 대한 적극적인 해결 및 담당 경찰관의 책임감에 대한 만족도도 50점대로 저조하다. 불만족 내용을 보면 '고소/고발장 검토 및 결과 통보기간이 길다'가 가장 많이 나타났는데, 그 처리기간이 길어지는 것이 담당 경찰관의 무책임/무성의로 생각하는 경향이 나타나고 있다. 인터뷰 결과, 고소/고발장 검토기간이 길어짐에도 담당 경찰관의 중간 연락이 없는 경우가 있어 매우 답답했다는 응답자도 있었다.

아래의 <표 12>은 고소/고발 처리시 업무처리에 대한 조사결과이다.

<표 12> 고소/고발 처리시 업무처리

접수후 처리결과	1주 이내	2주 이내	3주	4주	2개월
통보기간	36.6%	19.8%	13.9%	14.9%	15.0%

구분	점수
고소/고발장 검토가 신속해서 빨리 통보된다	51
정확한 기준에 의해 고소/고발 사건이 처리된다	59.2
각종 법률지식 및 업무지식이 풍부하다	57.9
업무처리가 공정하다	59.7
종합만족도	58.9

가장 만족도가 떨어지는 항목은 처리기간으로 나타났으며, 인터뷰 결과, 경찰서에서 여러 가지 이유로 다른 경찰서로 관할이 이전되는 경우가 있었는데, 민원인이 매우 짜증나는 반응이었다.

다음 <표 13>은 소환조사시 인적 서비스에 대한 조사결과이다.

〈표 13〉 소환조사시 인적 서비스

구분	점수
조서작성시 친절하다	57.2
개인적인 일 때문에 민원인을 기다리게 하지 않는다	59.2
민원인 요구를 적극적으로 해결하려고 노력한다	58.9
문의/상담시 알기 쉽게 설명해준다	59.2
민원처리의 진행상황을 알기 쉽게 설명해준다	58.2
담당경찰관이 청렴하다	63.7
종합 만족도	59.9

대부분 항목이 50점대로 소환조사시 인적서비스에 대해 많은 불만이 있는 것으로 나타났다. 불만족 내용을 보면, 소환조사가 신속히 이루어지지 않는다, 증빙서류가 복잡하다, 좀 더 부드러운 말투를 사용했으면 좋겠다, 소환일을 민원인이 편리하도록 하지 않는다는 순이었다.

인터뷰 결과, 향후 처리과정에 대해 꼬치꼬치 질문하니까, 담당 경찰관이 연락이 같거니까 기다리는 식으로 상황설명 없이 응대하는 경우 불쾌했다고 응답했다. 또한 조사의 신뢰성 부분에서 담당경찰관이 바쁘기 때문인지는 몰라도 책임감 있게 수사·조사하지 않는다는 반응이 많았다.

다음 〈표 14〉는 소환조사시 업무처리에 대한 조사결과이다.

〈표 14〉 소환조사시 업무처리

구분	점수
민원인이 편리하도록 소환조사일 및 시간을 정한다	65.8
구비 및 증빙서류가 간편하다	61.2
소환조사가 신속히 이루어진다	58.6
정확한 기준에 의해 소환조사가 이루어진다	64.1
소환조사가 체계적으로 이루어진다	61.2
업무처리가 공평하다	63.2
종합 만족도	62.8

소환조사 업무처리에서, 가장 만족도가 낮게 나타난 항목은 처리 신속성이다. 인터뷰 결과, 처리 신속성은 두가지 측면으로 나타나는데, 하나는 접수 후 소환조사까지의 처리기간과 소환조사 시간이다. 소환조사 시간의 경우, 대기시간까지 합치면 보통 3-4시간 정도 소요된다고 응답하였다.

다른 항목의 경우 비교적 만족도가 높았으나 인터뷰 결과 불만족 내용은 고소인 입장에서 조사를 했으면 좋겠다, 조사일을 정할 때도 민원인 입장을 고려하지 않는 경우도 빈번하다고 응답하였다.

김준호, 한수희의 연구에서는 수사의 불공정성 요인(주로 고소/고발인 위주의 경찰수사에 대한 불만족 중심)을 경찰서 환경 및 서비스(대기시설 미흡, 조사실이 진술하기에 적합한 분위기가 아님), 고소/고발장 접수(접수 경찰관 불친절, 접수 방법이 다양하지 못함), 고소/고발 처리(담당 경찰관이 민원인을 기다리게 함, 고소/고발장 검토 및 결과 통보 기간이 김, 담당 경찰관의 법률지식이 미흡함), 소환조사(말투가 딱딱함, 책임감 있게 일처리를 하지 않음, 처리의 신속성이 떨어짐, 조사일시 지정시 민원인 입장 고려 미흡)로 구분하여 설명하고 있다.

다. 수사경찰의 불공정 요인

앞에서 수사의 공정성과 연관되는 선행연구에 대한 검토를 하였다. 상기 선행연구결과를 토대로 하되 추가적인 내용을 포함하여 다음과 같이 유형별로 수사의 불공정 요인(국민의 경찰수사에 대한 불만족 포함)을 분류하였다.

1) 형사소송절차적 측면

가) 피의자 신문 관련

① 출석요구 : 피의자 신문을 위한 출석요구에 있어 출석취지를 불분명하게 하는 경우, 시간적인 여유가 없는 출석요구, 본래 조사하고자 하는 피의사실 대신 허위사실 또는 다른 사실의 피의사실을 고지하고 출

석 요구하는 경우, 특별한 의도를 가진 과도한 출석요구 문제, 임의출석과 연계된 긴급체포 등의 경우는 불공정 요인이다.

② 진술거부권의 고지 : 진술거부권의 고지가 피의자가 이해할 수 있도록 명시적이고 적극적인 방법에 의하여 이루어지지 않고 형식적인 고지에 그칠 경우 불공정성의 요인이 될 수 있다.

③ 가혹한 수사 : 수사과정에서 신체적인 폭력뿐만 아니라 협박, 폭언, 고압적인 신문자세, 모멸적 언사와 조롱, 회유, 잠 안 재우기 등을 동원한 가혹수사는 수사의 공정성의 위협요인이다.

④ 변호인의 접견교통권 : 수사기관의 변호인 접견교통에 대한 지연, 불허 등으로 사실상 접견교통권을 어렵게 하거나, 접견교통시 접견내용의 청취 등으로 피의자와 변호인간의 접견교통을 방해하는 것은 수사의 불공정성 요인이 된다.

나) 피의자 신문조서 작성 관련

① 피의자신문에의 참여자규정 : 단독조사는 폐쇄된 조사장소 또는 심야에 이루어지는 경우 인권침해로 이어질 가능성도 있고 임의성 없는 자백 등이 이루어질 가능성이 적지 않으므로 단독조사의 실무관행은 수사의 공정성을 저해하는 요인으로 작용한다.

② 피의자신문조서의 열람 및 증감·변경청구권 : 이러한 청구권은 조서내용의 정확성과 진술의 임의성을 보장하기 위한 장치이다. 이러한 이유에서 피의자 신문이 끝난 후 피의자로 하여금 조서기재 내용을 열람케 하고 원할 경우 증감, 변경을 할 수 있는 권리를 실질적으로 보장하지 않는 것은 수사의 중대한 불공정 요인이다.

2) 수사제도 및 조직적 측면

가) 사건의 과다처리로 인한 사건처리 지연 및 실체적 진실 발견 노력 부족 : KDI¹⁸⁾연구결과 1인간 연간 적정처리건수를 형사요원은 60건으로, 조사요원은 96건으로 제시하였다.

18) 한국개발연구원(KDI), 2000년대 경찰행정발전방안, 1992. 4.

반면 JMAC¹⁹⁾의 연구에서는 1인당 연간(1일 8시간, 연간 2080시간) 적정처리건수로 형사요원은 65건을, 조사요원은 98건을 제시하였다. 이 연구결과에 따르면 2004년도의 경우(발생사건은 202통계 기준) KDI 기준으로는 형사요원 1648명 증원, 조사요원 122명의 증원이 필요하고, JMARC 기준으로는 형사요원 936명 증원, 조사요원 177명이 각각 증원해야 하는 것으로 나타났다.

위와 같은 수사인력의 부족은 개별사건에 대한 충분한 수사 및 사건관련자들에 대한 충분한 배려를 할 시간적인 여유를 제공하지 못하므로 실제적 진실발견에도 부정적인 영향은 물론 사건당사자들에게 불충분한 수사로 인한 불공정성의 요인으로 작용할 가능성이 크다.

나) 사건담당 경찰관의 관련 사건에 대한 제척 및 기피 관련 : 사건 수사를 담당하는 수사경찰이 해당사건과 직·간접으로 관련될 때 공정성이 담보된 수사를 하기 어렵다. 그러므로 위와 같은 사유가 있는 경우에도 해당 수사경찰에게 수사를 계속 진행시키는 것은 실제적인 불공정성을 초래함은 물론 사건관계인의 불신 또한 높이게 되는 원인이 될 것이다.

다) 상사 및 동료에 의한 수사압력 및 사건청탁 분위기 : 상사의 수사압력은 수사의 독립성과 밀접하게 관련되지만 그러한 압력이 결국은 불공정한 수사로 이어진다는 점에서 불공정요인이 된다. 동료의 사건청탁 또한 정실주의에 익숙한 우리의 문화에서 불공정한 수사의 주요 원인으로 작용할 수 있다.

라) 체포 및 구속의 기준에 대한 이중 잣대 : 특정 의도나 목적을 가지게 되면 체포할 피의자를 체포하지 않게 되거나, 체포하지 않을 피의자를 체포하게 되는 이중적인 기준을 가지고 사건을 처리할 수 있다. 객관적인 기준에 부합하지 않는 무리한 체포나 구속의 이중적인 잣대의

19) 오우식 외 2인(한국제이마크: JMAC), 경찰기능조정 및 인력재배치를 위한 조직진단, 치안정책연구소, 2006.

활용은 수사 불공정성 및 불만족의 주요 원인이 될 수 있다.

마) 수사경찰조직 및 구성원의 권위의식 문제 : 수사대상이 된 피의자의 경우 심리적으로 위축되기 마련이다. 이러한 피조사자의 처지를 이용하여 수사경찰이 권위의식으로 군림하려는 자세와 이를 용인하는 경찰 수사조직의 경우 피조사자로 하여금 불신과 공정성에 대한 의구심을 갖게 하기에 충분하다.

바) 국민의 경찰에 대한 불신적인 감정 : 경찰에 대한 불신은 단순히 수사경찰에 대한 불신 보다는 조직 전반에 대한 불신의 개념이 강하므로 경찰조직 전체 차원의 신뢰회복에 대한 노력이 없다면 수사경찰의 노력에도 불구하고 국민들의 수사경찰에 대한 불신으로 여전히 작용할 것이다.

사) 수사진행 및 처리결과에 대한 적시적인 통보 결여 : 수사 관련자 입장에서는 사건처리 시간 및 진행상황에 대한 관심이 지대할 수밖에 없다. 그런데도 적시에 적절한 사건처리 상황에 대한 통지가 이루어지지 않는다면 불필요한 의구심을 초래할 수 있고 이는 수사의 불신과 불공정요인으로 작용될 수 있다.

아) 사건조사실의 근무 환경 열악 : 사건조사실은 아직도 시장터를 방불케하는 경우가 많고, 이러한 환경에서 개개 사안별로 세심하고 정확하며 치밀한 조사가 이루어지기 어렵다. 이는 사건조사를 담당하는 경찰관에게도 사건조사를 받는 사건관계인에게도 모두 불리하게 작용하는 요인이며 이러한 환경에서 공정하고 만족스런 수사업무를 기대하기 어렵다.

자) 사건 피해자에 대한 배려 부족 : 사건의 피해자는 신속한 피해구제를 바라며 불필요한 절차에 자주 소환되기를 꺼려한다. 그러나 수사경찰의 입장에서는 피해자라는 존재를 범죄수사나 피고인의 유죄입증에 활용하는 보조수단으로 의식하고, 범인검거에만 주력하는 나머지 피해자가 겪고 있는 고통에 둔감해지기 쉽고 오히려 새로운 고통을 안겨주기까

지 한다. 피해자를 범죄유발자로 선입견을 갖고 수사에 임하거나, 피해자의 신고에 신속한 적절한 대응을 하지 않는 경우, 범죄신고자 및 범죄 피해자에 대한 신변보호조치의 미흡, 피해자에 대한 잦은 소환이나 부적절한 질문, 성범죄에 있어 피해자에 대한 구체적인 성경험 질문, 공개장소에서의 피의자 지목행위 등은 자칫 피해자로 하여금 제2의 피해자가 되게 할 수 있으며 피해자로 하여금 경찰수사의 불신의 단계를 넘어 불공정까지 작용할 수 있다²⁰⁾.

차) 수사전문성 부족 : 수사의 전문성은 수사의 일차적인 목적인 실체적 진실의 발견에 필수적인 요소이다. 수사의 전문성은 수사요원들의 전문성이 선행되어야 하는 가운데 수사요원의 선발체계, 수사부서의 운용문제 등과 관련이 크다. 최근 수사경과제 도입을 통해 수사요원의 전문화는 날이 갈수록 높아지리라 생각한다. 하지만 체계적인 교육계획의 수립 및 지속적인 전문성 제고의 노력이 이루어지지 않으면 실질적인 수사의 전문화의 달성은 큰 진전이 없을 것이다.

3) 수사요원에 대한 측면

가) 수사대상자에 따라 일관성 없는 차별수사 : 수사대상자의 신분이나 기타 상황에 따른 일관성 없는 수사는 기본적으로 객관적인 기준을 신뢰하는 사건당사자로 하여금 수사의 불공정성을 의심받기에 충분하다. 또한 수사경찰로 하여금 선입견을 초래하여 객관적인 실체적 진실을 밝히는 데에도 제약요인으로 작용한다.

나) 사건 당사자 사이에서 한쪽 편을 드는 편파수사 : 사건 당사자 사이에서 객관적인 중립을 유지하지 않고 한 쪽 편을 드는 것은 비록 사실을 사실대로 적시하더라도 다른 당사자로 하여금 불신의 대상이 되며 불공정성을 초래하는 사유가 된다. 특히 사건처리에 있어 당사자성이 큰 교통사고의 경우에 사건초기에 정확한 조사 없이 한쪽 편만을 드는 수사

20) 김재민, “경찰의 피해자수사 개선방안에 관한 연구”, 전남대학교 박사학위 논문, 2004, 190-211면

의 태도는 더욱 불공정성 및 불신을 유발하는 요인이 된다.

다) 사건당사자의 입장 고려 부족 : 소환 조사 등의 수사 일정과 사건관계인과의 협의 등 민원인 입장을 고려한 결정은 민원인에 대한 신뢰도를 높일 수 있으며 이는 수사의 협조로 이어질 수 있는 반면, 일방적인 수사의 진행이나 민원인의 의견을 묵살하는 사건처리 진행은 불신을 초래하고 수사의 공정성에 대한 의심까지 초래할 수 있다. 또한 사건당사자에 대한 주장을 충분히 듣지 않고 묵살하거나 도외시 하는 경우도 불친절의 단계를 넘어 부실수사 및 불공정 수사로 연결될 수 있다.

라) 주관적인 수사관행 : 실제적인 진실은 객관적이고 과학적인 수사방법에 의해야만 실제적 진실이 밝혀지고 유지될 수 있다는 자세를 갖지 않고 적당한 수사나 주관적인 접근에 의존해 수행하는 수사관행은 수사의 공정성을 훼손하게 된다.

마) 사건관계인에 대한 불친절한 언행 및 태도 : 사건관계인에 대한 수사경찰관의 기본적인 태도는 말과 행동에 있다. 구체적인 사건의 조사내용과는 별개로 기본적인 말과 행동이 불친절하며 신뢰감이 부족한 경우에는 본래의 사건조사에 관해서도 그 불신감이 연장될 수 있다. 그리고 사건관계인 입장에서 수사경찰의 불친절은 곧 자신에 대한 불리를 의미한다고 생각하므로 공정성에 대한 의심을 갖게 될 것이다.

바) 금품수수 등 청렴의무 위반 : 사건관계인으로부터의 금품수수는 금품제공자에 대한 편파수사로 이어져 경찰수사의 불공정성의 가장 큰 요인중의 하나이다.

라. 기타 세부 업무별 신뢰 저하요인

1) 수사2계 지능·공무원·선거범죄 등

우리나라 국민들의 경우 대형 경제사범, 고위공무원 범죄나 선거사범에 대한 관심이 높은 편이다. 그리고 위의 유형의 범죄에 대해서는 언론의 집중 조명을 받음으로 해서 더욱 국민들의 관심이 제고된다. 그

러므로 그러한 국민 관심이 높은 사건의 수사에 있어서 경찰의 소극적인 수사나 철저하지 못한 수사는 국민들의 경찰에 대한 신뢰성을 저하시키기에 충분하다. 더구나 양대 수사기관인 검찰과 비교해서 경찰은 강·절도나 폭력 사범만 다루고 고위공무원 등에 대한 수사는 검찰만이 가능한 것으로 인식되어 경찰의 수사능력에 대한 불신으로 이어질 소지가 있는 것이다.

2) 수사3계 농축산물, 보건범죄 수사

현재 경찰의 수사는 발생사건의 해결에 바쁘다 보니 국민들의 생활에 밀접한 농축산물 등 보건범죄에 대한 수사에 보다 적극성을 띠지 못하고 있는 실정이다. 그러나 일반적인 개개 발생사건에 대한 수사도 중요하지만 전 국민에게 영향이 미치는 식생활이나 위생에 관련된 사범에 대한 기획수사는 경찰의 신뢰를 높이는 데 일반 개개 형사사범 수사보다 더욱 파급효과가 크리라 본다.

3) 사이버범죄 수사

이제 현실세계 못지않게 사이버 세계의 활동범위와 관여자의 확대가 기하급수적으로 이루어지고 있다. 그러다 보니 자연적으로 사이버세계에서의 범죄 또한 급속히 증가하고 있어 경찰에서는 사이버대응센터를 개설하여 적극적으로 대응하고 있다. 그러나 인력과 조직의 한계로 현실 생활만큼의 상세하고 적극적인 피해자 보호 및 범죄자에 대한 수사가 광범위하게 이루어지지 못하고 있다. 예를 들면 명의도용 사례의 경우에 사회적인 이슈가 되거나 큰 문제가 되지 않는 한 개개인의 명의도용 사례에 대한 모든 수사를 하기에는 인력이 부족한 상황이다. 그러다 보니 사이버 범죄의 경우 그 중요성이 크고 사회적인 이슈가 되는 사건에 국한하여 수사가 이루어지는 경우가 많아 사소한 사이버 범죄에 대한 수사에는 국민들의 신뢰를 저하시킬 우려가 있다.

4) 조직·상습·일반 폭력범죄의 수사

과거에 비하면 대형 폭력조직의 조직적인 폭력범죄의 유형은 많이

감소했다고 보여지나, 중소 폭력조직의 잔존, 사채업자 등의 채권회수를 위한 폭력 동원 등의 경우 사회적인 불안 또한 가시지 않고 있다. 조직이나 상습폭력의 경우는 그 파급효과가 국민 다중에게 미치므로 이러한 폭력에 대해서는 발생시 사후 처리하는 방식보다는 지속적인 발굴 및 기획수사로 사전에 그 피해를 최소화할 필요가 있다.

일반 폭력사범 수사의 경우 사안이 경미하다는 이유로 정확한 수사보다는 대략 쌍방과실 위주로 수사를 진행시키는 경우 진정한 피해자의 불만을 야기할 수 있는 소지도 적지 않다. 그러므로 경미한 일반폭력사건의 경우라도 가해자와 피해자를 구분하려는 보다 적극적인 수사자세가 필요하다.

5) 학교폭력 수사

학교폭력의 경우는 대부분 초·중·고교 단위에서 발생하므로 성장기에 있는 청소년의 경우에 해당되어 적은 폭력으로도 예상하지 못한 결과를 초래할 수 있는 아주 위험한 경우이다. 학교폭력은 질적으로 집단화·폭력화, 성폭력화, 학교씨클의 성인조직과의 연계화 가능성으로 여전히 지속적인 학교폭력 예방노력이 필요하다. 최근에는 배움터지킴이제도(학교경찰제도)의 내실화에도 많은 노력을 하고 있다.

학교폭력은 성질상 수사하는 경찰의 세심한 배려와 관심이 요구되는 경우가 많다. 대상자가 청소년이라는 점, 학교에서 이루어지는 경우가 많다는 점, 지속적인 사례가 많다는 점 등의 사유로 조사 경찰관의 보다 신중한 조사가 필요하다. 검거를 위한 교내에 무리한 진입, 조사과정에서의 위압적인 태도 등은 관련자뿐만 아니라 교사, 학부모 등의 반발을 초래할 가능성이 크다.

6) 가정폭력범죄 대응

가정폭력의 경우 가정 내 사안이라는 이유로 경찰이 소극적인 대응을 하는 경우가 적지 않다. 그러나 가정폭력의 경우 상습적인 경우가 많고 의외로 그 피해가 심각할 수 있다는 점을 감안하면, 가정폭력의 피

해자는 일반폭력의 일과성 피해에 비해 그 고통이 훨씬 클 수 있어 현장에 출동한 경찰관의 직접적인 도움이 절실한 경우가 많을 수 있다. 이러한 절실한 도움이 필요한 피해자에 대해 가정폭력이라는 이유로 소극적인 대응을 한다면 경찰에 대한 가정폭력피해자의 불만은 가중될 것이다.

7) 과학수사활동

이제 과학수사활동은 단순히 경찰의 검거능력을 제고하기 위한 수단만이 아니다. 경찰의 과학수사활동은 언론의 조명 및 국민들의 관심제고로 경찰의 수사능력에 대한 국민들의 신뢰감 제고로 직결되기 때문이다. 역으로 사소한 사건의 경우에도 과학수사활동의 뒷받침이 이루어지지 않으면 국민의 경찰수사에 대한 신뢰감 저하로 나타나기 쉽다. 피해자 입장에서는 경미한 절도사건의 경우라 하더라도 경찰관이 단순히 사건현장을 둘러보고 가는 경우와 과학수사장비를 활용한 수사활동을 하고 가는 경우에 대한 경찰에 대한 이미지가 달라질 것이며 이는 경찰신뢰의 차이로 이어질 것이다.

3. 경비 기능

가. 일반경비(혼잡, 행사, 재해)

혼잡, 재해, 행사경비의 경우 경비 대상자와의 갈등이 일어날 소지가 거의 없으며 대부분의 경찰의 경비활동이 경비대상자들에게 전체적으로 보아 편익을 제공하는 경우이다. 그러므로 경찰의 적극적인 경비활동은 국민들의 편익으로 연결되므로 경찰의 신뢰도 제고에 영향을 준다. 다만 혼잡경비나 행사경비의 경우 부득이한 통제가 수반되므로 사전에 충분한 통제에 대한 안내나 부득이한 통제임을 알리지 않고 이루어지는 과도한 통제는 전체적으로 국민의 편익을 향사시키는 활동임에도 불구하고 오히려 대상자들의 불만을 가중시켜 역으로 신뢰감 저하로 이어질 수 있다.

나. 다중범죄 진압

다중범죄의 경우는 위의 일반경비와는 달리 상당히 복잡한 양상을 띠게 된다. 우선 경비 대상자와 경찰간에 갈등이 일어날 소지가 크고, 일반시민과 경비 대상자와의 갈등도 일어날 가능성이 있기 때문이다.

특히 다중범죄의 진압, 집회 및 행사의 경비에 있어서는 교통통제 및 차단 또는 교통소통 저해 등의 사례가 뒤따르는 경우가 많아 시위대와 경찰 그리고 일반시민 사이의 충돌이 일어날 소지가 많다. 그러므로 합법적인 도로의 통제 및 차단이 발생하는 경우는 사전에 충분한 홍보 등을 통해 일반 주민에 대한 불편을 최소화하고, 불법적인 도로점거나 소음의 발생시는 신속한 조치로 일반 시민의 불만 및 불편을 최소화해야 할 것이다. 이러한 경찰의 경비업무는 시위대는 물론 일반 국민에게 모두 큰 영향을 초래하므로 적절하고도 신속한 조치는 경찰업무의 신뢰도 제고에 영향을 준다.

현재 한국의 집회시위 문화에 대하여 시위 주최자 측과 경찰의 의견이 엇갈린 가운데 일반시민의 절반이상(52.9%)은 현재 발생하고 있는 집회시위에 대하여 그 필요성 자체를 부정적으로 평가하고 있으며, 그 횟수에 있어서도 45.2%의 시민이 지나치게 많다는 인식태도를 보이고 있다.²¹⁾ 이는 집회시위에 대한 일반시민들의 의식 속에 피해의식이 잠재되어 있음을 엿볼 수 있는 부분이다. 그리고 집회시위로 인한 사회적 피해와 관련하여 일반시민과 경찰관은 집회시위가 사회 갈등의 야기(일반시민 53.3%, 경찰 58.5%), 교통정체 야기(일반시민, 경찰 공히 80% 상회), 소음피해의 야기와 공공재의 손실로 이어진다는데 강한 동의의 태도를 보였다.

이처럼 집회시위에 대한 일반 국민들의 인식과는 달리 경찰의 경우 대

21) 이창무, 경찰의 집회관리방식에 대한 집회 참가자와 일반국민의 의식차 비교, 치안정책연구소 연구보고서 2006-20, 91면(2005년 9월 1일부터 10월 31일까지 전국의 일반시민 200명, 정규경찰 100명, 전의경 100명, 농민단체와 노동조합, 시민단체 등 주최자 200명 등 총 600명에 대한 설문조사 결과임)

부분 집회시위관리를 집회시위자 중심으로 하고 있어 집회시위로 인한 사회적인 손실을 외면하게 되어 일반 국민의 불편과 불만을 초래 결국 경찰에 대한 신뢰를 저하시킬 수 있다. 이제 집회시위 관리시 경비대상을 단지 집회시위자뿐만이 아니라 일반시민에게 돌아갈 사회적 불편까지 고려하여 관리를 하여야 할 것이다.

집회시위 관리시 지나치게 여론의 방향을 의식한다면 비판여론이나 주최측의 인적피해와 같은 불상사가 발생하였을 경우 지나치게 위축되거나 엄격한 법집행을 하지 못하게 된다. 이와 같은 외부적 요소에 의해 집회시위 관리방식의 일관성 결여는 당시에는 정치권과의 마찰을 피하고 정부정책을 뒷받침하며, 나아가 여론의 질타를 피할 수 있을지 모르지만 궁극적으로 주최자나 시민의 입장에서는 경찰의 정책적 기조를 이해할 수 없게 되고, 불법시위가 용인될 수 있다는 그릇된 사고를 갖게 된다.²²⁾ 그러므로 경찰의 일관성 있는 집회시위 관리는 개개 시위관리시 다소의 어려움이 있더라도 장기적이고 전체적으로 오히려 집회시위문화의 개선을 가져와 신뢰향상에 도움이 된다는 의식을 가져야 한다.

과거 집회시위 관리시 과잉대응으로 경찰에 대한 신뢰가 추락한 몇몇 사례가 있었다. 이러한 시위대에 대한 경찰의 자제력 상실이나 장비의 과잉사용은 자칫 국민적인 저항을 일으킬 수 있을 정도로 경찰에 대한 신뢰의 추락을 가져올 수 있다.

다. 전의경 관리

전의경은 대부분 집단생활을 하게 되므로 군부대에서 일어날 수 있는 유형의 문제를 모두 내포하고 있다. 구타나 괴롭힘 등 사적인 제재는 심할 경우 전의경의 자살이나 근무지 이탈의 주된 요인이 될 수 있으며 근무지에서의 각종 비리도 발생할 수 있다. 전의경의 자살사건 등 각종 전의경 관련 비행은 대국민 신뢰저하의 원인이 되고 있다. 이러한 전의

22) 이창무, 앞의 연구보고서, 103면

경의 자체사고는 전의경 개개인의 부모에게는 물론 잠재적인 부모인 국민들에게 경찰신뢰에 대한 지대한 영향을 미침을 인식해야 한다.

4. 교통 기능

가. 교통단속

교통안전을 위한 교통단속의 필요성이 제기되는 반면, 교통단속 피단속자의 경우 경찰에 대한 불유쾌한 감정을 가질 가능성이 크다. 직접적으로 자신에 대한 벌과금 등의 제재가 이루어지기 때문이다. 그럼에도 불구하고 경찰의 대표적인 규제업무로 교통단속업무는 국민들의 일상 생활에 지대한 영향을 끼치고 있으며 경찰에 대한 국민의 가장 접촉면이 넓은 업무로서 자리매김하고 있다. 아래 표 15에서는 최근 10년간 운전자에 대한 교통법규 위반 단속 및 처리 현황을 나타낸 것이다.

<표 15> 교통법규위반 단속 및 처리현황(운전자)

(단위: 건)

구분	'01	'02	'03	'04	'05
총단속 건수	17,029,538	16,770,138	12,790,534	18,167,581	16,224,740
통고 처분	5,867,939	6,165,689	4,226,749	5,058,547	3,694,160
즉결 심판	1,359	983	661	1,159	1,184
형사 입건	589,961	619,221	636,939	673,564	519,106
무인 단속	10,570,279	9,984,245	7,926,185	12,434,311	12,010,290

2005년도의 경우 총단속 건수가 1천6백만건을 상회하고 있어 2005년

도 기준 운전면허보유자가 2천4백49만명인 점을 감안하면 실제 운전자의 대부분이 단속되었다고 볼 수 있는 수치이다. 그러므로 경찰의 교통 단속 활동은 보다 적정하고 올바르게 이루어져야 한다.

교통단속 피단속자의 만족도 향상에 관한 연구²³⁾에서 교통단속시 경찰 서비스의 만족도를 평가한 결과는 다음 <표 16> 과 같다.

<표 16> 단속시 경찰관 인적서비스 만족도(종합)

항목	점수(TOP 2% 만족도)
단속시 경찰관이 인사를 잘함	63.3(60.1)
위반사실 통보시 정중	63.4(58.5)
이의제기시 성의있게 응대	52.1(33.7)
면허증 제시 요구시 정중	61.1(50.5)
단속을 끝낸 후 정중히 인사	58.5(48.6)
위반사실 자세히 설명	60.0(49.7)
향후 처리절차 및 처리일 안내	53.4(38.3)
이의제기 필요시 안내처나 방법 설명	50.4(35.6)
담당경찰관이 청렴	58.1(43.2)
단속시 경찰관의 전반적인 인적 서비스 만족	57.2(41.5)

교통단속시 경찰관의 전반적인 인적서비스 만족도는 57.2점으로 보통 수준이나, 절대 만족도인 TOP 2% 만족도(만족한다, 절대 만족한다)는 41.5점으로 낮은 수준으로 개선이 요구되고 있으며, 항목별로 보면 ‘이의제기시 성의 있게 응대, 이의제기 방법에 대한 설명부분’이 낮은 수준으로 평가되어 개선이 요구된 것으로 나타나고 있다. 단속시 경찰관이 인사를 하는 것과 위반사실 통보시 정중하게 하는 부분은 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

교통단속시 주요민원으로는²⁴⁾

- 교통단속시 반말을 하거나 운전자가 위반사실을 부인하는 경우에도

23) 김건우, 한수희. 교통단속 피단속자의 만족도 향상방안에 관한연구, 치안정책연구소 연구보고서 2000-1, 2000. 192면

24) 앞의 연구보고서, 224-225면

“억울하면 즉결심판을 신청하라”는 등 불친절한 언행

- 교통단속시 ‘어이’, ‘여보’, ‘당신’ 등이 호칭을 사용하여 운전자에게 불친절한 인상을 주어 경찰이미지 훼손, 애매하고 불명확한 단속행위
- 교통경찰관의 애매한 법규위반 행위 단속시 운전자가 통고서를 받기를 거부하거나 부인하는 경우에도 통고서만을 던져주며 마음대로 하라는 식의 행위
- 운전자가 법적인 설명이나 이의를 제기할 경우 법적으로 충분히 답변하지 못하는 실적위주의 단속이라는 오인을 받는 행위
- 주변에 교통체증이 있음에도 이를 무시한 채로 단속을 함으로써 운전자로부터 비난을 받음
- 곡각지, 사각지 등에서 비노출 단속을 하여 실적위주 단속이라는 비난
- 범칙금, 과태료납부 관련 민원전화 응대시 친절하지 못한 답변으로 이미지 훼손
- 법규위반시 경미한 것으로 격하처리해 주겠다는 식의 말을 하며 금품을 요구하는 듯한 분위기를 조성하는 행위 등을 들고 있다.

위에서 언급한 교통단속관련 경찰관의 인적서비스 만족도나, 교통단속에 대한 주요민원 내용을 검토할 때 엄정한 단속은 하되 단속시 필요한 절차의 준수 친절하고 정중한 태도가 필요하다고 보여진다.

나. 교통사고 조사

교통사고 총 처리건수와 인적사고, 물피사고는 점차 감소추세에 접어들고 있다. 하지만 여전히 2005년도 기준 35만건을 넘고 부상자만 해도 21만명을 넘고 있어 여전히 많은 국민들이 교통사고로 직간접적인 불편을 받고 있는 실정이다. 다음 <표 17> 는 교통사고처리현황을 나타낸 것이다.

〈표 17〉 교통사고처리현황(단위: 건)²⁵⁾

구 분	2001	2002	2003	2004	2005
총 처 리	451,001	408,770	426,903	388,274	355,016
인적사고	260,579	230,953	240,832	220,755	214,171
물피사고	190,422	177,817	186,071	167,519	140,845

교통사고는 당사자가 있는 경우가 대부분이고 교통사고로 인한 피해로 교통사고 당사자의 마음이 불편한 상태인 경우가 많아, 사고를 조사하는 경찰관의 입장에서는 매우 조심스런 자세가 요구된다. 교통사고조사의 실제적 진실의 발견은 물론 당사자가 있는 사고임을 고려하여 섣부른 일방 당사자의 편들기식 발언은 오해를 불러일으키기 쉽다.

교통사고 당사자의 불만유형과 관련한 연구²⁶⁾에서 교통사고 처리단계와 교통사고 처리 후 단계에 있어서 교통사고 담당자와 교통사고 당사자의 인식을 조사하였다.

먼저 교통사고처리 단계에서 전문성을 조사한 결과 당사자는 담당자가 전문성이 있다고 28.6%가 인식하고 있는 반면 담당자는 스스로가 79% 정도 전문성이 있다고 인식하고 있어 50% 정도의 차이가 발생하고 있어 실제 교통사고 처리의 정확성과 업무의 효율성을 제고할 필요가 부각되고 있다. 친절성 관련 당사자는 담당자에 대하여 16.3% 정도가 친절하다고 인식하고 있고, 담당자는 스스로 88.9% 정도가 당사자에게 친절하게 대하고 있다고 응답하였다. 70% 이상의 차이를 보이고 있는 것으로 친절에 대한 개념인식의 전환필요성이 제고되고 있다. 편리성(교통사고 처리의 소요시간과 과정상의 불편함) 관련 교통사고 당사자는 79.2%, 사고처리 담당자는 55.5%가 불편하다고 응답하였다. 이는 모두 교통사고처리에 소요되는 시간이 길고 불편하다는 점에서 공감하고 있다

25) 사이버경찰청 통계자료실, http://www.police.go.kr/infodata/pds_07_totalpds_05_15.jsp

26) 손소영, 박상준, 교통사고 당사자 불만유형 및 만족도 향상방안, 치안정책연구소 연구보고서 2000-5, 37-41면

는 것을 알 수 있다.

사고처리 후 단계에서 자료습득의 용이성 관련 사고 당사자는 필요한 자료의 습득에 71.4%가 불편함이 있다고 응답하였고, 담당자는 88.9%가 당사자의 교통사고에 관한 지식부족에 어려움이 있다고 응답하였다. 당사자의 자료습득이 용이하다면 담당자가 당사자에게 느끼는 지식부족에 대한 어려움은 줄어들 것으로 본다. 교통사고 처리결과 만족도 관련 교통사고 당사자는 52.1%가 불만족을, 교통사고 처리 담당자는 55.6%가 만족하고 있는 상황이다. 경찰내부는 비교적 사고처리결과에 대하여 만족하지만 당사자는 불만족을 느끼는 상황으로 교통사고 처리과정의 개선에 대한 필요성이 제기된다.

위의 연구결과에서와 같이 교통사고 처리에 대한 교통사고 당사자와 교통사고 처리 경찰관과의 인식차이가 현저하며 이는 경찰에서 교통사고 당사자들이 느끼는 인식에 대한 정확한 파악을 하지 못하고 또한 교통사고 당사자들이 무엇을 원하는지 능동적으로 대응하지 못하고 있음을 보여주는 사례라 하겠다.

다. 운전면허시험

운전면허시험은 과거와 달리 이제는 자동차운전전문학원에서의 시험이 정착화되고 있는 상황이다. 하지만 국가운전면허시험장에서의 시험 수요도 존재하고 있고 운전면허시험장에서 운전면허시험을 제외한 운전면허와 관련된 면허행정 관련 민원업무도 수행하고 있으므로 운전면허시험장의 대국민 접촉면은 넓은 편이다.

과거에 한때 문제되었던 운전면허시험의 부정문제는 이제 근절되었다고 보며 오히려 운전면허행정관련 민원업무처리에 있어 보다 정확하고 신속하며 친절한 업무처리가 요구되고 있다. 민원창구에서 많은 민원업무를 처리하다보면 무표정한 업무처리가 될 가능성이 많아 국민들로부터 긍정적이고 경찰에 대한 호감을 갖기가 쉽지 않다. 민원업무를 처리하는 면

허시험장의 담당자들은 보다 친절하고 신속한 업무처리로 민원인들의 요구를 충족시키는데 보다 노력을 하여한다.

라. 교통정보센터 운영

교통정보는 이제는 운전자들에게 아주 중요한 생활의 일부로 자리매김해가고 있다. 방송이나 인터넷, 내비게이션 등을 통한 교통정보 습득에 익숙해 있으며 보다 신속하고 정확한 교통정보 수요가 증가하고 있다. 수요자가 원하는 사항을 보다 신속하고 세심하게 배려해준다면 그만큼 수요자인 국민들의 신뢰를 획득할 수 있을 것이다. 현재 경찰의 교통정보는 라디오, TV, 인터넷 등을 통해 서비스되고 있으나 보다 운전현장에서 느낄 수 있는 현장중심적인 교통정보의 제공이 필요하다. 예를 들면 주요 교통현장에 VMS등 전광판을 통해 실시간으로 발생하는 교통상황에 대한 정보의 제공이 필요하다.

5. 청문감사 기능

가. 민원인 불편, 불만사항 상담 및 해소

청문감사 기능은 경찰내부에 있으나 보다 민원인의 입장에서 사안을 판단하고 고려해야 한다. 경찰이면서 경찰을 비판적으로 보아야만 민원인 입장에서의 사고가 가능하기 때문이다. 경찰관서 내에 불편, 불만사항은 청문감사관실의 도움을 받도록 홍보하고 있으나 조직 내부자에 대한 상담으로 비쳐 민원인들이 어려운 점이 있어도 이를 회피할 가능성이 크다.

민원인 상담시 적극적으로 해결하려는 노력보다는 경찰관의 입장을 이해시키고 대변하려는 자세로는 민원인의 불편과 불만을 해결할 수 없다. 보다 객관적인 입장에서 악성 민원인지 정말로 불편 불만이 있는지를 보다 면밀히 파악하는 자세가 필요하다. 필요한 경우 민원 대상이 된 경찰관을 직접 불러 민원인 앞에서 설명을 들을 필요도 있다. 이렇게 적극적

으로 민원인 입장에서 불편 불만을 본다면 많은 부분의 불만이 줄어들거나 없어질 수 있을 것이다. 하지만 청문감사기능에서 보다 적극적인 해결노력이 없다면 오히려 경찰에 대한 불신은 더욱 가중될 것이다.

나. 민원실 운영

민원실은 경찰서중 국민들이 가장 많이 이용하는 경찰부서이다. 그만큼 해당 경찰관서 및 경찰에 대한 이미지 형성이 이루어지는 공간이기도 하다. 민원실은 단순히 관련 업무만 처리하면 된다는 생각에서 벗어나 민원인들이 업무처리에 대한 만족은 물론 업무처리 이외의 부분에 얼마나 만족하는 가에도 관심을 가져야 한다. 사무실의 조명 및 시설, 사무실 청결도, 대기공간의 안락, 대기시간 활용의 편의, 업무처리자의 태도 및 친절성 등 업무처리 자체 이외에 배려해야 할 요인들이 많다. 단순한 업무처리 이외의 요인에 대한 배려는 국민들로부터 보다 경찰에 대한 신뢰와 친근감을 느낄 수 있게 하기 때문이다.

환경 및 시설에 있어서 주차장 이용의 불편, 각종 안내표시의 불비, 사무실 분위기 불편, 대기 장소의 불편 등은 민원인의 불만요인이 될 수 있다. 민원접수에 있어서 민원신청서류의 복잡, 한번 방문으로 처리가 되지 않는 경우, 접수 절차에 대한 담당경찰관의 무성의 등도 민원인의 불만사항이 된다. 고소/고발의 접수에 있어서 담당경찰관의 불친절한 업무처리, 담당자의 개인적인 일로 민원인을 기다리게 하는 경우, 민원인 요구를 무시하거나 소극적인 반응, 문의시 불만족스런 답변, 민원처리 진행상황에 대한 설명이 없거나 담당 경찰관의 청렴도 의심 등의 경우 민원인의 불만을 사기 쉽다. 전화응대에 있어서도 전화연결이 잘 안되거나 불친절한 전화 응대, 전화를 여러번 돌리는 경우, 문의시 부정확한 답변 등의 경우 불만을 사게 된다.

제4장 대민접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고방안

제1절 서언

앞에서 대민접점에서의 경찰업무 현황에 대한 고찰과 경찰업무 신뢰저하 요인에 대한 분석을 실시하였다. 신뢰저하요인에 대한 분석은 주로 경찰 기능별(생활안전, 수사·형사, 경비, 교통, 청문감사) 업무를 중심으로 실시하였다. 하지만 경찰 기능별 업무위주의 대민 신뢰도 저하요인 분석은 경찰 전체적 차원의 신뢰도 저하요인 분석에는 어느 정도 한계가 있다.

이번 연구에서는 주로 경찰 기능별 업무위주의 경찰업무 신뢰도 제고방안에 대하여 연구를 진행했으나 경찰 조직 차원의 보다 상위개념에서의 신뢰도 제고방안도 병행하여 진행할 필요성이 제기된다. 이러한 경찰조직 전체 차원의 경찰 신뢰도 제고방안에 대해서는 앞서 경찰 신뢰도 관련 선행연구를 중심으로 개략적인 방안만을 먼저 제시하고 경찰업무 기능별 신뢰도 제고 방안에 대해서는 다음 절에서 제시하고자 한다.

경찰 전체로서의 신뢰도 제고를 위해서는 경찰에 대한 이미지 제고가 선행되어야 한다. 제3장에서 분석한 경찰의 신뢰도와 직접 관련되는 경찰 이미지에서, 국민의 경찰에 대한 이미지는 경찰과의 직·간접적인 경험, 매스컴 등 언론매체, 경찰의 상징(제복, 차량, 국민에 대한 태도 등)에 의해서 형성되게 된다. 그러므로 위의 형성요인에 부정적인 요인이 많다면 부정적인 이미지가, 긍정적인 요인이 많이 부각되면 긍정적 이미지가 형성되어 경찰에 대한 이미지가 결정되게 될 것이다. 부정적인 경찰이미지는 주로 경찰의 권위·의식, 부정부패, 불공정·불친절, 언론에 의한 부정적 이미지 위주의 보도에 의해 주로 형성된다. 그러므로 부정적 이미지 형성요인의 최소화에 주력하는 것이 경찰 전반의 신뢰도 제고의 핵심 요인이 된다.

제3장에서 분석한 경찰에 관한 이미지에 관한 조사 내용에서, 기능별

업무중 교통경찰, 수사경찰, 생활안전담당 경찰 순으로 이미지가 나쁘게 조사되었으며, 경찰의 이미지 요소 중 가장 취약한 분야로는 청렴성과 친절성, 봉사성이 제시되었고, 향후 가장 필요한 이미지 요소로서는 부패척결과 청렴성, 봉사의식과 서비스 정신으로 조사되었다. 대국민 접점이 제일 많고 규제업무가 많은 교통업무의 경우 보다 많은 신뢰도 제고 노력이 뒤따라야 할 것으로 보이며, 현재 취약한 분야이고 향후 개선되어야 할 분야로 조사된 부정부패와 청렴성, 친절봉사와 서비스 정신은 경찰 조직 전체의 이미지 개선을 위해 중점적으로 개선해야할 분야라 하겠다.

제2절 경찰의 대민접점 업무에 대한 기능별 신뢰도 제고방안

1. 생활안전 기능

가. 112신고센터의 역동적 운영

국민들이 경찰이 필요로 할 경우 가장 최초로 가장 다급하게 찾는 곳이 112신고센터인 만큼 보다 적극적이고 즉각적인 조치를 한다면 국민의 신뢰제고는 급상승할 것이다. 그리고 이러한 보다 적극적이고 즉각적인 정확한 조치를 위해서는 112신고센터 근무경찰관의 배치에 보다 세심한 배려를 하여야 할 것이다. 종합치안업무 수행적인 기능이므로 경찰업무 전반에 대한 풍부한 지식과 경험이 있는 경찰관의 배치는 보다 효과적인 112신고센터 운영에 큰 도움이 될 것이다.

나. 순찰 및 출동근무의 내실화

순찰은 경찰자체 내부의 단순한 예방활동만이 아니라 순찰하는 경찰관의 모습을 자주 보임으로써 국민들의 불안감을 해소시키는데 큰 도움을 주고 신뢰감을 제고시켜주므로, 단순히 순찰만 한다는 개념에서 벗어나 순찰중 지역 주민과 부단한 대화와 관심을 보임으로써 보다 질적으

로 신뢰감을 제고시킬 필요가 있다. 또한 신고출동시 과거의 모든 사안이 종료된 후 뒤늦게 나타나는 경찰에 대한 인식에서 신속한 출동으로 신고자의 피해를 최소화해준다는 노력이 필요하다. 신고자가 필요한 시간과 장소에 늘 경찰관이 출동한다는 이미지가 강하다면 경찰에 대한 국민의 신뢰는 제고될 것이다.

다. 기초질서, 유원지 행락질서 지도단속의 적정화

단속을 위한 단속이라는 이미지보다는 이러한 단속이 국민 모두의 안전과 편의를 위한 최소한의 단속이라는 이미지를 심어줌과 동시에 보다 적극적으로 경찰의 지도단속이 필요하다는 공감대를 형성하기 위한 노력을 기울여야 한다. 기초질서 단속의 경우 위반시 안전에 직결될 수 있는 주요 위반행위에 대한 집중단속으로 단속을 위한 단속이라는 인식을 불식시키고 경찰의 국민안전을 위한 노력임을 부각시킬 필요가 있다. 특히 행락지에서의 대부분의 행락객을 보호하기 위한 지도단속은 경찰의 신뢰제고에 많은 도움을 주리라 생각된다.

라. 방법진단의 실질화

일반순찰중 방법진단이나, 방법취약 개소에 대한 특별방법진단의 경우 피진단자에게 경찰에서 개별적인 치안서비스를 제공하는 경우이므로 경찰에 대한 고마움이나 신뢰감을 증진시키기에 좋은 방안이다. 이러한 적극적인 방법진단 활동은 경찰의 방법 노력에 대한 신뢰를 제고시키면서 경찰활동에 대한 전반적인 이미지를 제고시키기 때문이다.

마. 지역협력활동의 강화

경찰단독의 치안활동보다는 향후 지역사회경찰활동의 활성화는 보다 효율성 높은 치안활동이 될 것으로 본다. 경찰의 치안활동노력과 더불어 주민 개개인, 시민단체, 자율방범대 등 지역사회경찰활동 주체들과

의 긴밀한 협력은 치안활동의 강화 및 내실화로 연결되어 국민과 경찰을 보다 가깝게 하고 결과적으로 경찰에 대한 신뢰감 제고로 이어질 것이다. 특히 자율방범대의 경우 경찰의 실질적인 치안 보조인력으로서의 활동을 하고 있으므로 자율방범대의 활동을 지원하는 방안에 대한 경찰의 적극적인 대처가 요구된다. 자율방범대로 인하여 발생할 수 있는 작은 부작용보다는 보다 큰 치안 보조인력으로서의 역할을 인정하여 범죠통보의 제공 및 교육기회 제공, 예산과 장비의 지원 방안 마련, 사기 진작책 마련 등 노력이 필요하다.²⁷⁾ 이는 2006년도 기준 10만여명에 이르는 자율방범대원의 경찰신뢰도 제고로 연결될 수 있을 것이다.

2. 수사·형사 기능

수사·형사 기능에서는 앞서 분석한 바와 같이 공정성이 신뢰도 제고의 주요한 요인이 된다. 편파수사가 아닌 실체를 있는 그대로 수사하는 자세야말로 진정으로 국민의 신뢰를 얻는 수사이기 때문이다. 그러므로 수사·형사 기능에서의 신뢰도 제고방안은 주로 공정성 확보에 관한 내용을 위주로 제시하고자 한다.

가. 수사·형사 경찰의 공정성 확보방안²⁸⁾

1) 형사소송절차적 측면

가) 피의자 신문 관련

① 출석요구 : 피의자 신문을 위한 출석요구는 본래의 출석요구에 부합하는 분명한 출석요구를 시간적인 여유를 가지고 행해져야 하며, 과다출석 금지 등으로 경찰에 대한 신뢰를 높여야 한다.

② 진술거부권의 고지 : 진술거부권의 고지가 피의자가 이해할 수 있도록 명시적이고 적극적인 방법에 의하여 이루어져야 하며 형식적인

27) 서진석, 자율방범대 활성화 방안, 치안정책연구소 2006년도 연구과제.

28) 정초영, 경찰수사의 공정성 독립성 확보방안, 치안정책연구소 2006년도 단기과제.

부동문자만의 형식의 고지는 지양해야 한다.

③ 가혹한 수사 : 수사과정에서 신체적인 폭력뿐만 아니라 협박, 폭언, 고압적인 신문자세, 모멸적 언사와 조롱, 회유, 잠 안 채우기 등의 가혹행위는 근절되어야 하며 특히, 피의자 신문에 외부인의 참여와 감시가 불가능한 신문장소에서의 조사나, 가혹수사의 일종인 밤샘수사 등의 수사관행 또한 개선되어야 한다.

④ 변호인의 접견교통권 : 수사의 공정성과 가혹수사 등의 근절을 위해서도 변호인과의 접견교통권은 절대적으로 보장되어야 한다. 수사중이라든지 기타의 사유로 접견교통권을 지연시키거나 방해해서는 안된다.

나) 피의자 신문조서 작성 관련

① 피의자신문에의 참여자규정 : 단독조사의 실무관행은 개선되어야 한다. 다만, 현실적으로 수사인력상 사건별로 조사에 참여하기 어려운 경우라 하더라도 공개적인 장소에서 다른 사건을 수사하기 위한 수사경찰관이라도 있는 경우에 한해 조사를 허용해야 할 것이다(밀실 단독수사는 금지).

② 피의자신문조서의 열람 및 증감·변경청구권 : 권리를 실질적으로 보장하여 조서상 피의자의 본래의 진술 의도가 정확하게 표현되었는지를 검증받아야 한다. 이것은 수사경찰관의 의도된 유도신문 등의 오류에 대한 정정은 물론, 의도되지 않은 실수에 대한 정정으로 실제적인 진실발견에 더욱 도움이 될 것이다.

2) 수사제도 및 조직적 측면

가) 새로운 경찰패러다임의 확산을 통한 국민 신뢰회복

급격히 변화하고 있는 사회추세 및 환경변화에 따라 조직의 내부 규정 및 절차에 대한 재검토, 민원인 관점의 업무처리 규정 재검토, 업무처리방법의 다양성 제고, 수사경찰의 인권의식 제고 등을 통해 국민의 기본신뢰의 회복에 노력해야한다.

나) 수사의 전문성 강화

불공정 요인에서 지적한 수사경찰로서의 소양이 부족한 수사요원의 교체, 수사경과제의 정착을 통한 전문수사관의 지속적인 확대, 주기적인 수사교육 기회의 확대 등을 통해 수사요원의 전문성을 강화해야 한다.

다) 수사경찰에 대한 외부의 통제

수사경찰의 구체적이고 세밀한 실무적인 통제는 내부통제가 효과적일 수 있으나 조직 내부의 통제는 일정 한계가 있을 수밖에 없다. 조직이기주의, 조직원 감싸기 등으로 인하여 수사의 불공정성이 문제가 되었을 때에는 수사경찰에 불리한 조사나 처분을 하기가 어렵기 때문이다.

그 동안 경찰 내부의 통제장치로서 청문감사관제도가 있으나, 청문감사관의 구성원 전원이 경찰신분이고 청문감사관이 경찰조직 내에 위치함으로써 경찰조직 내부 조사의 객관성·중립성 한계가 있을 수밖에 없고, 청문감사관이 처리한 결과가 외부에 공개되지 아니 함으로써 처리결과의 공정성·중립성에 대한 국민의 불신을 불식하기가 어려웠다.

이러한 이유로 외부통제로서 옴부즈만의 필요성이 제기된다. 옴부즈만은 특히 행정권의 오용 또는 남용으로 인한 국민의 자유와 권리침해를 예방하고, 이를 적절히 통제하며, 침해가 발생한 경우 이를 해결하고 그 제도개선까지를 도모할 수 있는 제도적 장치라는 점에서 의의가 있다.

이러한 외부통제제도인 옴부즈만제도에 대해서도 찬·반 양론이 나뉘어 있으나 내부통제제도의 보완제도로써 외국의 운영사례를 참조하여 부분적으로 도입하는 것이 바람직해 보인다²⁹⁾.

※ 영국의 경찰옴부즈만인 IPCC(the Independent Police Complaints Commission)는 2002년 경찰개혁법(Police Reform Act 2002)에 의거하여 설립되었으며 전신인 PCA(the Police Complaint Authority)를 대체하여 조직 및 시스템을 확대·발전한 비정부공공기관이라고 할 수 있다. 1976년 이전 영국에

29) 김태명, 경찰옴부즈만의 도입에 관한연구, 치안정책연구소, 2006.

서는 경찰관련 민원을 경찰 내부에서 독자적으로 조사·처리함으로써 민원처리 과정의 독립성·개방성·투명성 등이 부족하여 민원인들의 불만이 많이 발생하였다. 이에 영국정부는 1976년 경찰법(Police Act)에 근거하여 PCA를 설립하였으나, 주요민원사안에 대하여 조사는 경찰이 수행하고 PCA에 대해서는 감시 및 징계 권한만을 부여함으로써 조사과정의 독립성 및 공정성에 문제점을 내재하고 있었다.

IPCC에서는 경찰과 관련한 경찰의 무례행위, 폭행, 수사절차상의 위법 및 부당행위, 인종차별 등이 조사대상이 되고, 민원인의 재산을 거칠게 다루어 피해를 입힌 경우나 뇌물수수·수사 중 불법증거로 압박하는 경우도 경찰관련 위법행위에 포함된다. 경찰옴부즈만은 민원신청이 없어도 필요한 경우 직권으로 경찰관의 위법행위 등을 조사할 수 있고, 직권조사시 해당 경찰관은 반드시 조사에 응해야 한다. 그리고 직권조사시 조사관은 수사관련 현장, 증거, 문서 등에 접근할 수 있는 권한을 보유하고 있다. 또한 조사결과에 따라 담당 경찰관의 기소를 검찰총장에게 권고 또는 요구하거나 위법행위에 관련된 경찰관을 징계하도록 경찰청장에 권고 또는 요구할 수 있다.

라) 수사경찰에 대한 내부 통제

청문감사관제도의 실질화 도모(주요 사안에 대한 감찰시 외부전문가의 참여 확대), 수사이의제도의 실질적인 운용 및 정착, 경찰내사사건에 대한 관리 감독체계 구축(경찰내사사건의 경우 정식 입건하는 경우는 큰 문제가 없어 보이나, 혐의가 인정됨에도 입건치 않는 경우는 수사관련 부정한 처사가 있을 수 있는 여지가 크므로 내사사건에 대한 관리 감독의 강화가 필요), 수사경찰에 대한 제척과 기피(담당 사건과 직·간접적으로 관련되어 있는 경우 수사의 공정성을 담보하기 어려우므로 강제적인 제척 및 회피제도의 활용이 필요), 사건배당시 실질적인 공정한 배당이 이루어지도록 투명한 배당제도가 이루어져야 한다.

또한 자의적이고 이중적인 체포·구속의 시도가 이루어지지 않도록 객관적이고 투명한 절차를 통하여 체포 및 구속의 절차가 진행되도록 수사간부의 감독 및 관여가 필요하다.

마) 수사여건의 개선

과중한 업무의 적정한 업무로의 조정은 수사경찰관으로 하여금

담당사건 조사에 대한 충실도를 높일 수 있는 계기가 되고 이는 조사의 공정 및 친절로도 이어져 경찰수사의 신뢰를 제고시킬 수 있다. 각종 연구에서 제시하고 있는 적정 처리건수의 사건처리가 이루어지도록 수사인력의 증원이 필요하다.

또한, 조사실의 쾌적한 환경개선은 수사경찰이나 사건관계인 모두에게 근무 및 조사 만족을 제고할 수 있는 간접적인 효과를 거둘 수 있음으로서 궁극적으로는 보다 신뢰 받는 사건수사에 일조를 할 수 있으리라 본다. 이는 기본적으로 조사자나 피조사자가 심리적으로나 주변 환경적으로나 쾌적하고 짜증이 나지 않을 때 서로에게 보다 친절하고 충실하게 다가설 수 있기 때문이다.

그리고 상사의 수사압력 및 각종 사건청탁은 수사경찰의 공정한 수사에 장애가 되는 요인이다. 수사경찰관 개개인이 처신해야 되는 사안이지만 사건청탁 및 부당한 수사압력 척결에 대한 조직의 강력한 자정 분위기(캠페인 등)는 수사경찰관 개개인이 감당하기 어려운 여러 가지 여건을 개선시키는데 도움이 되리라 본다.

바) 피해자 보호제도

피해자를 단순히 피의자를 처벌하는데 필요한 부수적인 존재에서, 진정으로 피해자의 피해를 회복하고 지원해주어야 할 대상으로 인식의 전환이 필요하며 이를 위해 적극적인 피해자에 대한 보호대책의 시행이 필요하다. 피해자 대책의 시초로서 피해자에 대한 안내로서의 홍보, 피해자를 위한 상담체제, 피해자에 대한 수사상황 등 정보제공, 피해자에 대한 신변보호 등 안전보호, 수사과정에서의 2차 피해자화 방지 대책의 마련 등이 필요하다³⁰⁾.

사) 수사결과 통보의 세밀화(원하는 방향으로 피고소인이 처벌되지 않을 때 경찰관이 납득이 가도록 설명이 없으면 불만의 요인이 됨), 경찰서별 민원공개방 인터넷 개설(민원처리 현황과 절차 등에 대해 민원인

30) 김용세, 앞의 연구보고서, 258-272면

이 검색가능토록하고 처리절차상 부당처리 등에 대해 이메일로 즉시 이의제기) 등에 대한 제도적인 검토가 필요하다.

3) 수사요원에 대한 측면

가) 수사경찰의 인식과 발상의 전환

이제 수사 분야에서도 고객만족의 개념이 도입되어야 한다는 관점에서 과거의 권위주의적인 업무처리 자세나 의식은 자제되어야 한다. 피의자를 포함한 사건관계인의 요구에 귀 기울여 해결을 위한 노력을 해야 하며, 업무를 처리함에 있어 신속하고 정확하게 해야 한다는 당연론적인 지침이 습관화되어 자연스럽게 실천으로 옮겨져야 한다.

나) 수사경찰의 청렴성

수사경찰관 개개인의 의식전환은 물론, 각종 매체를 통한 수사경찰의 부패관련 신고의 접수가 용이하도록 하여야 할 것이다(이는 경찰조직적인 차원에서의 대응 및 대책이 필요하다).

나. 기타 세부 업무별 신뢰도 제고 방안

1) 대국민 관심 높은 사안에 대한 수사 강화

국민들의 관심이 집중되는 사건에 있어서 경찰의 수사가 제대로 이루어진다면 경찰의 대국민 신뢰도는 제고될 것이다. 특히 관심도가 높은 사건의 경우 언론의 집중 조명을 받게 되므로 경찰활동에 대한 간접 홍보효과도 노릴 수가 있는 것이다. 이러한 유형의 사건으로는 대형 경제사범, 고위공무원 범죄, 선거사범, 국민들의 건강과 관련되는 농축산물, 보건범죄 등을 들 수 있다.

2) 사이버 범죄에 대한 수사 확대

사이버범죄의 경우 그 중요성이 크고 사회적인 이슈가 되는 사건에 대해서는 신속한 수사가 이루어지고 있지만 명의도용, 명예훼손 등 비교적 경미한 사이버범죄에 대해서는 제대로 수사가 이루어지기 어려운 현실이다. 그러므로 갈수록 다양해지고 증가일로에 있는 사이버 범죄에

대한 대응 강화 차원에서 사이버 수사인력의 보강이 필요하다.

3) 폭력범죄에 대한 대응 강화

폭력범죄는 피해자에게 있어서는 육체적인 고통뿐만 아니라 정신적 심리적 고통을 초래하는 경우가 많으므로 경찰의 적절한 치리가 필요하다. 특히 조직폭력, 상습폭력, 학교폭력, 가정폭력의 경우 그 폭력의 유형은 서로 다르지만 피해자에게 지속적인 고통을 주는 경우가 공통점으로 경찰의 적절한 대응은 물론 지속적인 대응이 필요하다. 이러한 폭력근절을 위한 경찰의 지속적인 노력은 폭력피해자로 하여금 정상적인 생활로 복귀할 수 있도록 도움을 주어 경찰에 대한 신뢰도 제고로 이어질 것이다.

4) 과학수사활동의 확대

최근 다양한 범죄에 대하여 과학수사 활동을 전개하는 등 많은 노력이 이루어지고 있지만 경미한 범죄에 대해서는 과학수사활동을 소홀히 하기 쉽다. 사소한 범죄(경미한 절도사건 등)의 경우에도 담당 수사경찰관이 적극적으로 과학수사활동을 전개한다면 범인검거 여부를 떠나 경찰에 대한 신뢰감 제고로 이어질 수 있을 것이다.

3. 경비 기능

가. 일반경비의 원활한 수행

혼잡경비나 행사 및 재해경비의 경우 대부분은 경비대상자들에게 편의를 제공하는 경우가 많으므로 적극적인 활동이 필요하다. 다만 혼잡경비나 행사경비의 경우 부득이한 통제가 수반되므로 사전에 충분한 홍보를 통해 대상자들의 불만을 최소화하는 노력이 필요하다. 부득이한 통제는 하되 충분히 납득을 시키는 것이 신뢰도 제고에 필요하기 때문이다.

나. 다중범죄에 대한 엄정한 대처

대부분의 다중범죄의 경우 다중범죄 가담자 이외의 일반시민에게 불편을 초래하는 경우가 많다. 그러한 불편이 감수가능한 범위내라면 일반시민들 입장에서라도 감내하며 다중범죄자나 이에 대한 경찰의 대처를 이해하겠지만, 그러한 범위를 넘어서는 과도한 불편을 초래하는 경우는 그러한 불편을 방치하는 경찰에 대한 원망 내지는 불신으로 연결되어 경찰에 대한 신뢰도 저하로 이어진다. 오히려 불법적인 다중범죄에 대해서는 엄정하고 일관성 있는 원칙적인 대응을 국민들은 원하고 있다는 사실을 직시하여야 한다. 불법적인 다중범죄에 대한 단호하고도 일관성 있는 법집행이 필요하다.

4. 교통기능

가. 교통단속의 엄정성과 절차의 준수

즉 교통안전을 위한 단속의 필요성과 단속으로 인한 국민들의 불편과 불만을 모두 고려해야 한다. 교통단속의 필요성을 일반국민들도 긍정하면서도 자신이 단속당하는 경우 불만을 표시하는 경우가 많다. 단속 자체가 불유쾌한 일인데 단속시 단속 경찰관의 불친절한 태도나 절차를 준수하지 않는 일방적인 단속태도는 불만을 가중시킬 수 있다. 교통단속은 엄정하고 단속의 필요성에 부합하는 우선순위별로 실시되 단속에 필요한 절차를 준수하고 정중한 단속태도가 필요하다.

나. 교통사고 조사시 종합민원 안내자 역할 수행

교통사고는 과실범이므로 일반형사범과 달리 조사되어야 하며, 일반국민들의 경우 교통사고시 사고처리절차나 일정 등에 대해 잘 모르는 경우가 대부분이므로 이에 대한 처리절차 등에 대한 안내도 중요하다. 사고처리단계에서는 전문성의 확보, 공정한 사고처리와 친절한 처리가 필요하다. 사고처리 후에도 관련 민원에 대한 신속한 처리, 서류절차의 간소화, 민원접수의 원격화 등 민원인의 편리성을 제고시켜야 할 것

이다.

또한 조사과정에서 친절한 조사나 사고자에 대한 위로 등도 아끼지 않는다면 경찰에 대한 신뢰는 한층 높아질 것으로 본다. 교통사고는 사고 당사자 입장을 고려하여 당사자가 필요로 하는 사항이 무언지 도와준다는 종합민원 안내자라는 측면에서 조사를 해나가고 안내해 준다면 오히려 경찰에 대한 고마움도 느끼어 신뢰제고에 도움이 될 것이다.

5 . 청문감사 기능

가. 민원인 불편, 불만사항 상담 및 해소

민원인 입장에서 불편과 불만사항을 보는 노력을 기울여야 한다. 마치 옴부즈만처럼 경찰조직의 외부에서 경찰조직을 객관적으로 관찰하고 비판할 수 있는 태도로 임한다면 민원인의 불편과 불만사항이 보일 수 있을 것이다. 객관적 입장에서 민원인의 불만사항을 보아줄 때 민원인의 경찰에 대한 신뢰를 제고시킬 수 있을 것이다.

경찰서/파출소 방문 민원인들이 제시한 향후 서비스 개선방안으로서 친절할 설명과 안내, 상냥한 미소부족, 신속한 서비스(민원처리), 권위의식 배제/위압적인 태도, 부드러운 말, 표정, 반말 안하기, 자세한 설명 필요, 공정성 부족(편파적이다), 의견존중 및 진술 들어주기 등을 보면 무언가 큰 새로운 방안보다는 보다 세심하면서도 적극적이고 공손한 태도를 민원인들은 바라고 있음을 알 수 있다.³¹⁾

나. 민원실 운영

민원실이 그 경찰관서의 얼굴이라 생각하고 사무실 조명 및 시설, 사무실 청결도, 대기공간의 안락, 대기시간 활용편의, 업무처리자의 태도 및 친절성, 등 업무자체를 제외한 외적인 부분에 대한 고려가 필요하다.

31) 김원홍 외 4인, 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고 방안, 치안논총 제18집, 치안정책연구소, 142면.

또한 업무처리에 있어서도 친절하고 정확하며 신속한 처리가 필요하다. 전화민원의 경우에도 민원실 방문에서와 같은 효과를 얻을 수 있도록 친절하고 정확한 처리를 해준다면 국민들의 신뢰는 제고될 것이다.

제5장 결론 및 제언

앞에서 대민접점에서의 경찰업무 현황, 대민접점에서의 경찰업무 신뢰 저하요인에 대한 분석, 대민접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고방안에 대하여 살펴보았다.

경찰업무의 다양성, 경찰업무의 규제성, 대민 접촉 분야의 광대성 등으로 대민접점업무에서 국민들의 신뢰를 제고하기에 여러 가지로 어려운 여건에 놓여있다. 특히 경찰업무 속성상 다른 행정기관과는 달리 국민 편익업무보다는 국민에 대한 통제와 단속 등 규제가 강한 업무의 성질로 인하여 기본적으로 국민과 가까워지기 어려운 성향이 존재한다.

하지만 이러한 경찰의 업무가 국민 개개인의 입장에서 규제당할 경우는 불평·불만의 소지가 있으나, 일반적으로 국민 전체적인 입장에서 보는 경우 그 불가피성이 인정되고 있으므로, 경찰규제의 필요불가피성과 이로 인한 국민의 불평과 불만을 어떻게 최소화 하느냐는 문제와 조화를 이를 필요성이 제기된다. 즉, 업무처리에 있어서는 엄정하게 원칙대로 하되, 그 과정에 있어서는 정해진 절차의 준수와 공정하고 친절한 업무처리 태도를 견지하여 국민에 대한 신뢰를 잃지 않는 것이 가장 우선되는 대국민 신뢰방안이라고 본다.

그 다음에 있어서는 기존의 규제업무 위주의 경찰업무에서 앞으로는 대국민 봉사 및 서비스가 가능한 업무를 지속적으로 발굴 확대하여 국민에게 가까이 다가갈 수 있는 업무의 영역을 넓히는 것이 중요하다. 그리하여 그간 멀게만 느껴지던 경찰에 대하여 보다 국민입장에서 친근감을 느

낄 수 있도록 하여야 할 것이다.

결론적으로 대민접점업무에 대한 공정하고 신속하며 엄정한 처리를 하되 이 과정에서 정해진 절차의 준수와 공손한 업무 태도를 견지하고, 나아가 대국민 봉사 서비스 가능한 업무를 지속적으로 발굴하고 확대하여 국민에게 가까이 다가가는 업무를 넓혀가는 것이 대국민 신뢰를 제고하는 첩경이 되리라 본다.

위와 같은 견지에서 기능별로 다음과 같은 간략한 대국민 신뢰제고방안을 제시하였다.

먼저 생활안전분야에 있어서는 112신고센터의 역동적인 운영의 필요성, 순찰 및 출동근무의 내실화, 기초질서 및 행락질서 지도단속의 적정화, 방범진단의 실질화, 지역협력활동의 강화 등을 제시하였다.

수사·형사분야에 있어서는 수사·형사 경찰의 공정성 확보방안, 대국민 관심분야에 대한 수사 강화, 사이버 수사의 확대, 폭력범죄에 대한 대응 강화, 과학수사활동의 확대 등을 대국민 신뢰제고방안으로 제시하였다.

경비분야에 있어서는 일반경비에 대한 원활한 수행, 다중범죄에 대한 엄정한 대처를 대국민 신뢰제고방안으로 제시하였다.

교통분야에 있어서는 교통단속의 특성을 고려한 엄정하면서도 정중한 단속의 필요성, 교통사고 조사시 단순한 교통사고 조사만이 아닌 종합 민원안내자적인 입장에서 조사할 필요성 등을 대국민 신뢰제고 방안으로 제시하였다.

청문감사분야에 있어서는 민원인 불편·불만사항의 상담 및 해소, 민원실 운영시 업무자체의 신속하고 친절의 처리와 더불어 민원실 전반적인 환경개선을 국민신뢰확보 방안으로 제시하였다.

〈참고문헌 및 논문〉

1. 경찰청, 경찰백서, 2007.
2. 국무조정실정책평가위원회, 2003년도 상반기 정부업무 평가결과 종합보고서.
3. 김건우, 한수희, 교통단속 피단속자의 만족도 향상방안에 관하 연구, 치안정책연구소 연구보고서 2000-1.
4. 김성언, 수사시스템 혁신을 위한 조사연구, 치안정책연구소, 2006.
5. 김용세, 경찰의 범죄피해자 보호대책, 치안정책연구소, 연구보고서 2002-10.
6. 김원홍 외 4인, 경찰의 시민·여성친화적 서비스 제고 방안, 치안논총 제18집, 치안정책연구소,
7. 김재민, 경찰의 피해자수사 개선방안에 관한 연구, 전남대학교 박사학위 논문, 2004.
8. 김준호, 한수희, 고소/고발인 불만유형 및 만족도 향상방안, 치안정책연구소 연구보고서 2000-1.
9. 김태명, 경찰옴부즈만의 도입에 관한 연구, 치안정책연구소, 2006.
10. 김형훈, 생활안전외근론, 경찰대학, 2007.
11. 서보학, 범죄수사의 공정성과 인권보장방안 연구, 치안정책연구소, 2004.
12. 서진석, 자율방법대 활성화 방안, 치안정책연구소 2006년도 연구과제.
13. 손소영, 박상준, 교통사고 당사자 불만유형 및 만족도 향상방안, 치안정책연구소 연구보고서 2000-5.
14. 양문승, 이동원, 감찰(사)활동 성과 및 내부만족도 측정모델 개발, 치안정책연구소 연구보고서 2006-12,
15. 연성진, 한국인의 준법의식 실태, 한국형사정책연구원, 「준법의식의 현주소와시민의식 제고방안」, 제27회 형사정책세미나, 2001. 6.

16. 오우식 외 2인, 경찰기능조정 및 인력재배치를 위한 조직진단, 치안정책연구소, 2006.
17. 이상수, 경찰관서 청렴도 측정 모델 개발 연구, 치안정책연구소, 2006.
18. 이창무, 경찰의 집회관리방식에 대한 집회 참가자와 일반국민의 의식차 비교, 치안정책연구소 연구보고서 2006-20.
19. 정초영, 경찰수사의 공정성 독립성 확보방안, 치안정책연구소 2006년도 단기과제.
20. 표창원, 경찰부정부패에 관한 학술적 이론들과 영국경찰의 정부패방지책에 관한 고찰, 치안정책연구 제11호, 치안정책연구소, 1998.
21. 한국개발연구원(KDI), 2000년대 경찰행정발전방안, 1992.
22. 한정호, 부경희, 부정적이미지 쇄신을 위한 경찰이미지 통합방안에 관한 연구, 치안논총제16집, 치안정책연구소, 2000.
23. 황규정, 경찰의 이미지 개선에 관한 연구, 동국대학교 석사학위논문, 2000.
24. 황문규, 수사경찰의 공정성 확보에 관한 연구, 고려대 석사학위 논문, 2001.

책임연구보고서 2007-03

대민접점에서의 경찰업무 신뢰도 제고 방안

2007년 12월 발행

발행처 : 치안정책연구소

경기도 용인시 기흥구 언동1길 29

이 책의 무단 복제를 금합니다.

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



Police Science Institute