

치안서비스 제고를 위한 경찰활동

Activity of Police to Enhance Police Service

김경태
광주대학교 경찰·법·행정학부

Kyong-Tae Kim(policekt@gwangju.ac.kr)

요약

우리나라의 경우 오늘날 경찰행정은 외부적으로 변화하는 치안환경하에서 국민들의 치안서비스의 질적 향상 요구와 경찰기능의 변화에 대한 새로운 경찰개혁의 요구에 직면해 있다.

국민은 경찰이 공정하게 서비스하기를 원한다. 치안서비스의 신뢰에 있어 가장 심각하게 지적되고 있는 문제는 서비스질에 대해 공급자와 소비자가 갖고 있는 인식의 격차가 매우 크다는 데에 있다. 치안서비스 전달 과정에서 국민들의 신뢰를 받으려면 경찰 스스로 정당성, 일관성, 전달의 적시성, 적절성, 효율성을 갖추는 것도 중요하지만 치안서비스의 소비자인 일반시민들의 인식이 더욱 중요하다. 즉, 국민의 치안서비스의 공정성에 대한 인식이 평가에 있어서 중요한 기준이 된다.

위와 같은 경찰에 대한 국민의 요구에 어떻게 대응할 것인가는 현재 치안서비스의 질을 평가해보고 결정하여야 할 것이다. 경찰활동의 질을 평가하려면 과연 고객이 원하는 것이 무엇인지에 관심을 가져야 한다.

본 연구에서는 치안서비스의 제고를 위한 경찰활동 방안으로 첫째, 치안서비스에 대한 지속적인 평가, 둘째, 품질인증제도의 도입 및 강화, 셋째, 지속적인 서비스 교육훈련, 넷째, 치안서비스의 기준 강화를 제시하였다.

■ 중심어 : | 치안서비스 | 품질인증 |

Abstract

In the outwardly changing environment of public security these days, police administration faces the nation's request for qualitative improvement of police service and the new request of police reformation for changing function of police in Korea.

The nation wishes police to provide service fairly. The issue most seriously mentioned in the reliability of police service is very large gap in the recognition of service quality between supplier and consumer. To get the trust of nation in delivering police service, the police must have justness, consistency, punctuality of delivery, propriety and efficiency. However, the recognition of citizen, the consumer of police service is more important.

How to correspond to the nation's request to police needs to be decided by evaluating the quality of present police service. It is necessary to be interested in what customer wants so as to evaluate the quality of police activity.

■ keyword : | Police Service | Quality Authentication |

* 본 연구는 2008년도 광주대학교 대학 연구비의 지원을 받아 수행되었습니다.

접수번호 : #080813-006

심사완료일 : 2008년 09월 04일

접수일자 : 2008년 08월 13일

교신처자 : 김경태, e-mail : policekt@gwangju.ac.kr

I. 서론

선진 여러 나라들은 정부의 생산성을 높이고 국민위주의 행정으로 전환하려는 행정개혁을 지속적으로 펼쳐가고 있다. 현대는 행정개혁의 시대라고 할 수 있다 [1].

경찰의 모습과 권위도 선진사회에 걸맞게 정립되어야 한다. 이를 위해서 우리는 국민의 요구에 부응하고 선진 사회질서를 유지하며 범죄에 효율적으로 대응하는 능력을 키워나가야 한다. 경찰의 구태의연한 모습과 비합리적인 관례에 의한 행정에서 벗어나 공정하고 효율적인 경영체제를 갖추어야 할 것이다. 경찰경영자들은 현재 조직의 효율적인 관리는 물론이고 현재의 문제점을 내외의 고객이 원하는 방향으로 적극 해결하기 위해 지속적인 혁신을 해야한다.

경찰은 날로 흉포화, 지능화, 전문화, 조직화, 기동화, 팽역화되어 가는 범죄에 공정하고 신속하게 대응하여 시민들이 안심하고 사회생활을 할 수 영위하도록 최선의 노력을 하여야 한다. 특히 국민은 경찰이 공정하게 서비스하기를 원한다. 치안서비스의 신뢰에 있어 가장 심각하게 지적되고 있는 문제는 서비스질에 대해 공급자와 소비자가 갖고 있는 인식의 격차가 매우 크다는 데에 있다. 치안서비스 전달 과정에서 국민들의 신뢰를 받으려면 경찰 스스로 정당성, 일관성, 전달의 적시성, 적절성, 효율성을 갖추는 것도 중요하지만 치안서비스의 소비자인 일반시민들의 인식이 더욱 중요하다. 즉, 국민의 치안서비스의 공정성에 대한 인식이 평가에 있어서 중요한 기준이 된다.

위와 같은 경찰에 대한 국민의 요구에 어떻게 대응할 것인가는 현재 치안서비스의 질을 평가해보고 결정하여야 할 것이다. 경찰활동의 질을 평가하려면 과연 고객이 원하는 것이 무엇인지에 관심을 가져야 한다. 그러한 때에는 고객이 바라지 않는 것이 무엇인지를 측정하여 어느 정도 국민들이 만족하고 경찰을 신뢰하는지를 추정할 수 있을 것이다[2].

경찰에서는 일반 국민을 대상으로 한 치안서비스 전반에 걸친 불만요인 및 개선 요구사항을 조사하는 ‘경찰행정서비스 개선점 및 정책요구사항’ 여론조사에서

는 ‘경찰관의 불친절, 민원서류 처리지연’ 등의 행태가 집중적으로 지적되었다. 또한 ‘정부부처 주요정책 국민만족도 조사’나 ‘국가고객만족도’ 및 자체 ‘전국 경찰관서 국민만족도’ 조사[3]에 있어서도 만족할 만한 결과를 얻지 못하고 있어 경찰 혁신의 성과가 국민의 체감 만족도로 고스란히 이어지지는 못하고 있는 것으로 분석되었다.

경찰행정에 대한 국민 만족도 저조의 원인 가운데 국민의 기대수준과 치안서비스 품질간의 격차도 한 요인이다. 이는 민간기업의 서비스 수준을 경험한 국민들의 기대 수준은 지속적으로 상승하고 있는 데에 반해 경찰의 서비스 수준은 여타 공공서비스에 비해서도 낮게 평가되는 등 국민요구에 부응하지 못하고 있기 때문이다 [3].

이에 본 연구에서는 치안서비스의 제고를 위한 경찰활동의 다양한 방안을 제시하고자 한다.

II. 치안서비스의 개념과 특징

1. 치안서비스의 개념

경찰이란 “사회적으로 공공의 질서를 유지하고 위해와 범죄로부터 국민의 생명과 재산을 보호하고 다양한 사회적 구원을 응원하는 공공서비스 또는 공공재”로 규정한다. 다시 말하면 이는 질서유지, 생명과 재산의 보호 그리고 사회적 응원을 법집행과 질서유지 그리고 공공서비스 차원에서 행하는 국가작용이며 이 입장으로 경찰과 국민과의 관계를 정의하면 결국 경찰은 국민을 위해 위해를 방지하고 공공질서를 유지시켜 주는 서비스제공자의 입장에 놓이게 된다.

따라서 현대적 입장에서는 경찰의 국민의 생명과 재산을 보호하는 안녕적 질서와 사회질서의 유지라는 공동체적 질서를 유지하는 기능을 수행하는 것을 그 기본 목적으로 하되 이 목적달성의 수단과 실행방법 및 전략은 반드시 권력작용에 한정된 것이 아니라 계몽·지도·봉사·응원차원의 비권력적 서비스 제공에 크게 의존하는 공공서비스 제공자라고 본다[4].

경찰행정학자인 Wilson은 “경찰의 사회적 책임은 서

비스의 보다 긍정적인 철학에 귀착된다고 하면서 오늘날 경찰의 업무는 단순히 국민의 불만을 조사하고 처리하는 것뿐만 아니라 개인과 사회의 복지를 그 목적으로 하여야 한다”고 하였다[5].

LA경찰국장 Parks는 “질 높은 서비스를 위해서는 우리가 행동하기 전에 심사숙고해야만 한다. 이는 실수의 가능성이 있기 때문이다. 또한 질 높은 서비스는 모든 사람을 행복하게 하는 것이 아니라, 시의적절하게 요청에 대응하고, 전문가적으로 행동하며, 법을 엄정하게 적용하고 우리가 대우받기를 원하는 것처럼 시민을 대우하는 것이다”라고 주민만족의 방법에 대해서 언급하였다[6].

치안서비스는 그 정의상 경찰이 행하는 모든 업무를 포함하는 의미이다. 치안서비스는 일반적으로 경찰의 역할기능으로 정의되고 있는 법집행, 서비스 전달, 질서유지를 포함하는 개념이다[7]. 서비스 집행으로 보면 법집행이 엄격함을 요구하고 질서유지가 공정성을 요구하는 반면 서비스 전달은 예의, 전문성 그리고 존중성을 요구한다.

치안서비스는 정부의 대표적 순수공공재로 공급이 독점적이고 소비가 비경합적이고 비배제적이라는 특성을 가지며 경찰행정의 시대적 과정에 따라 그 중심적 관심이 조금씩 변경되어 왔다. 전통적 경찰활동이 법집행과 질서유지에 중점을 두고, 계층제의 원리와 관료제에 의한 능률성을 추구하였으며, 서비스요청에 대해서는 반응적이고 사건지향적이었다. 이에 반해, 지역사회 경찰활동은 서비스 전달기능을 우선으로 하고 조직을 탈관료화하여 신속성을 유지하면서 서비스 요청에는 사전적이고 예방적인 기능을 중요시하였다. 개념상으로 보면 전통적 경찰활동은 법집행에 대해 책임을 지는 정부기관이라고 보는데 반해 지역사회 경찰활동은 경찰이 시민이고 시민이 곧 경찰이라는 철학위에 기초하고 있다[8].

2. 치안서비스의 특징

경찰의 서비스는 공공재적 특질을 지닌다. 정부가 공급하는 공공재 중에서도 경찰서비스는 순수공공재의 대표적 예이다. 이는 시장경제가 가격과 기업간의 자원

및 재화를 자발적 교환을 전제로 하고 이 교환과정에서 어떤 법칙 같은 것이 지켜져야 할 뿐 아니라 재산권도 확보되어야 한다는 점을 토대로 한다. 바로 이러한 재산권과 교환규칙을 정부가 보장할 때 불필요한 장애요인 없이 모든 자원은 시장기능에 따라 효율적으로 배분될 수 있는 것이다. 바꾸어 말하면 정부의 역할이 배제된 민간경제만으로는 자원의 효율적 배분이 불가능하며 정부가 최소한의 질서유지, 즉 사법제도라는 공공재를 생산·공급함으로써 그 기능유지가 가능한 것이다[9].

치안서비스는 경찰행정의 시대적 구분에 따라 변화하여 왔다. 초기 경찰행정은 정치의 행정 배제를 위해 능률성과 합리성을 목표로 하고 정부서비스를 직접 전달하는데 중점을 두었다[10]. 그러나 신공공관리모델은 고객지향적이다. 국민은 정부의 통제대상에서 참여적 고객으로 재정의된다. 전통적으로 국민은 정부에 의해 주어진 서비스를 수동적으로 받았을 뿐이지만, 신공공관리적 행정개혁은 고객인 국민들이 참여를 통해 행정수요를 표출하고, 정부의 서비스가 만족하지 않을 경우 퇴출할 수 있는 환경을 마련하고자 한다. 정부기능에 준수장적 성격을 도입하게 되면, 국민은 자신이 필요로 하는 서비스를 정부기관, 정부와 민간부문과의 비교를 통해 선택할 수 있다. 국민이 서비스를 선택하기 위해서는 정부의 서비스에 대한 충분한 정보를 가지고 있어야 하며, 이에 따라 국민의 선택에 의해 생존이 달려 있는 정부기관은 능동적인 공개정보를 하지 않을 수 없다. 결국 신공공관리모델은 효율성과 행정서비스의 개선을 위해 전통적인 행정체제에 민간부문의 경영기법과 시장경제체제의 도입을 의미한다[11].

III. 치안서비스 실시 현황

경찰에서는 치안수요의 집중도를 분석한 결과, 지난 3년간 치안수요는 시간대별로 거의 일정함에도 24시간 균일한 획일적 인력배정으로 경력운영의 비효율성을 초래하였다. 또한 「공무원교육훈련법 시행령」에 따라 4급 이하 공무원은 연 100시간 이상의 교육훈련을 의무화했음에도 경찰은 상시학습체제를 도입하지 못해

치안경쟁력 약화가 우려되었다.

이에 따라 현장관서별 치안수요에 따라 경찰력을 자율적·탄력적으로 운영하고 참여와 토론을 통한 자기주도적 학습훈련을 정착시킴으로써 보다 품질 높은 치안서비스를 창출하기 위한 뉴패러다임 시범사업을 확대하고 있다[12].



그림 1. 뉴패러다임의 개념

또한 경찰에서 매년 실시하고 있는 경찰행정 국민만족도 조사는 전국 지방경찰청 소속 경찰서 관할지역 거주민을 대상으로 경찰의 치안행정 서비스에 대한 전반적 만족도와 분야별 만족도를 점검하고 있으며, 조사결과는 「앞서가는 경찰관서」 선정의 기초자료로 활용되며, 관할지역별 만족도 조사결과를 바탕으로 치안서비스 개선을 위한 정책 방안을 마련하고 있다.

여기에서는 현재 경찰에서 실시하고 있는 치안서비스 현황에 대해서 살펴보기로 하겠다.

1. 수요자 중심의 민원서비스 제공

경찰에서는 친절하고 신속·공정한 민원서비스를 제공하기 위하여 경찰관서에 민원봉사실을 운영2)하고 있다. 이에 따라 민원처리 과정의 투명성 확보와 민원인의 권익 강화 등 국민중심의 민원행정을 추진하고 있으며, 경찰관서 민원봉사실에서 발급하던 사건·사고 등 사실확인원3)에 대하여 민원편의를 위해 발급관서를 지구대·파출소까지 확대하여 민원인이 가장 가까운 경찰관서를 이용토록 함으로써 신속한 민원서비스 제공 및 수요자 중심의 민원서비스를 구현하였다.

또한 국민의 신뢰를 얻고 지속적으로 유지하기 위해서는 고객만족도 제고가 필요한 시점에서 기존에 실시

해 오던 ‘경찰관 전화응대 친절도’ 조사와 더불어 더 나은 고품격 서비스를 제공하고자 콜백(Call-back) 서비스를4)를 시행하게 되었다. 콜백서비스란 담당자 부재 등의 사유로 인하여 민원인의 전화에 충분히 답변하지 못한 경우, 민원인의 성명과 연락처를 메모한 후 담당자가 다시 민원인에게 전화를 걸어(Call-back) 답변하는 것을 말한다.

그밖에도 「헤어진 가족 찾아주기 운동」 전개5)와 국민들의 알권리 보장과 투명한 행정처리를 위해 보다 적극적인 자세로 국민이 필요로 하는 정보를 공개6)하고 있다.

2. 사이버경찰청을 통한 포털 치안서비스 제공

경찰청에서는 2000년 10월 사이버상의 경찰청이라는 뜻의 「사이버경찰청」을 개청7)한 이래 매년 1회씩 총 6차례의 개편을 거치면서 국민들에게 보다 쉽고 편리하게 양질의 서비스를 제공하기 위해 노력해 왔다. 사이버경찰청은 다양한 대국민 서비스 콘텐츠와 인터넷을 이용한 대국민 치안서비스 확대에 만전을 기하고 있으며, ‘신고·제보’ 관련 콘텐츠를 「Cyber 112」로 통합·운영하여 이용자가 신고의 성격에 따라 손쉽게 선택, 관련신고·제보를 할 수 있도록 함으로써 이용자 편의성 및 신고처리의 신속성 향상에 기여하였고, 대민서비스 콘텐츠를 제공하는 한편 각종 민원관련 서식도 ‘원클릭 서비스’가 가능하도록 체계화하여 신속한 업무처리 프로세스를 구현하였으며, 홈페이지 투명성 향상과 해당 콘텐츠에 대한 국민의 만족도를 실시간으로 평가받아 홈페이지 개선에 적극적으로 반영하고 있다.

또한 ‘이렇게 일하겠습니다’, ‘이렇게 반영하였습니다’ 코너를 신설하여 경찰업무에 대한 이해도를 높이는 한편 국민으로 하여금 직접 치안정책에 참여하고 있다는 긍정적인 인식을 갖게 하였으며, 국민이 직접 정책반영사항을 확인하고 이를 평가하도록 함으로써 국민과 함께하는 치안을 확립하는 계기가 되도록 하고 있다.

3. 경찰행정에 성과관리제도 도입

「치안 종합성과관리제도」는 치안행정의 성과를 객관적이고 체계적으로 측정·관리하는 한편 관서·부서·개

인의 성과기여도를 평가하여 그 결과에 따라 공정한 보상을 실시함으로써 경찰 조직 내 성과주의 문화를 확산시키기 위해 도입한 경찰 고유의 전략적 성과관리 및 평가제도이다.

표 1. 성과평가 요소 및 측정 내용

평가 분야명	평가 요소	측정 내용	평가 대상
고객 관리 분야	사이버 민원평가	•경찰관서 홈페이지에 접수된 민원 처리의 신속도·만족도 등을 평가	경찰청 지방청
	고객만족도 평가	•관서별 국민만족도와 민원서비스 만족도를 합산하여 고객 만족도 측정	지방청 경찰서
	직무만족도 평가	•경찰관 내무만족도 평가	지방청
	정책적정도 평가	•경찰청·지방청 등 상급기관의 정책 생산 및 집행 적절성에 대해 하위 기관 소속 직원들이 평가	경찰청 지방청
	부서간 협력도 평가	•동일 관서내 부서간 업무 협력의 진절성·신속성 등을 평가	경찰청 지방청 경찰서

정부 각 부처에서는 효율적인 성과관리를 위해 BSC (Balanced Scorecard) 등 성과관리 제도를 적극적으로 도입하고 있으며 우리 경찰도 2005년도에 경찰청을 대상으로 BSC기반 통합성과관리 시스템을 구축하였다. 또한 전 부서를 대상으로 실시한 시범평가 결과를 바탕으로 제도를 발전적으로 개선·보완하여 「치안 종합성과관리 모델」을 개발, 경찰의 치안 성과를 측정·평가(8) 하는데 활용하게 되었다.

종합성과평가의 시행을 통해 치안 행정도 객관적인 기준에 의해 평가할 수 있으며 경찰조직 내에도 성과주의 문화가 뿌리 내릴 수 있는 가능성을 확인할 수 있었다.

4. 행정관리 및 제도개선과제 추진

경찰청은 2005년까지 「도로교통법」, 「총포·도검·화약류등단속법」 등 10여개 법률, 17개 시행령과 시행규칙에 236개의 등록 규제를 보유하고 있었으나 2006년에는 지나치게 세분화되어 있는 규제분류 체계를 규제의 성격에 따라 재분류하고 시장변화속도에 뒤처지는

규제를 집중 발굴·정비한 결과, 9개 법령 총 97개의 규제로 소관규제를 축소하였으며, 정부의 정책기조에 따라 다른 행정기관보다 한발 앞서 1998년 9월 30일 경찰 서비스헌장을 제정·공포하였고 1999년부터는 각급 경찰관서에서 지역실정에 맞는 경찰서비스헌장을 제정·실천하였다. 특히 2006년에는 경찰서비스헌장에 정부 혁신관리 기본과제인 「서비스 스탠다드」 개념을 도입하여 국민 친화적으로 서비스헌장 제·개정을 추진하였다.

또한 공무원 제안은 공무원의 창의적인 의견과 고안을 장려하고 계발하여 이를 정부시책에 반영함으로써 행정의 능률화와 경비의 절감을 기하고 공무원의 참여 의식과 과학적 문제해결 능력의 증진 및 사기양양을 위해 실시하고 있다. 경찰에서도 업무 개선·발전 및 대국민 치안서비스 향상에 기여하기 위해 자체 공무원 제안 제도를 운영하고 있으며, 정책환경을 반영하여 정책전반에 대한 체계적인 관리방안으로서 정책품질관리제도를 2005년 시범실시를 거쳐 2006년에는 경찰 업무의 특성을 반영한 독자적인 「치안정책 품질관리제도」를 시행하고 있다.

이밖에도 국민의 참여와 감시를 통해 경찰행정의 발전을 도모하고 국민으로부터 신뢰받는 경찰상을 정립하기 위해 주민참여형 행정발전위원회를 운영하고 있다[13].

5. 경찰행정 국민만족도 결과

이러한 경찰조직의 치안서비스 현황에 대한 경찰행정 국민만족도 결과를 보면 2003년까지 67점 수준을 유지했던 국민만족도는 2004년에 65점 수준으로 하락하였으나 2005년 경찰에 대한 관할주민 만족도는 100점 만점 기준 66.1점으로 나타나, '다소 만족' 수준으로 분석되었다.

지구대, 수사·형사, 교통 분야등 기능별 만족수준을 종합한 '요소별 만족도'는 66.4점이며, 경찰행정에 대한 '체감 만족도'는 65.7점으로 조사되었다. 경찰행정의 기능별 평가에서는 '교통분야 만족도'(67.9점)가 가장 높게 나타난 반면, '수사·형사 분야'(64.1점)가 가장 낮았으며, 세부 평가항목 중 '범죄 예방활동' 항목은 모든 차

원에서 상대적으로 높은 만족수준을 보였으나, '사건·민원·업무처리의 공정성' 측면은 상대적으로 낮게 나타나 개선이 요구되었으며, 특히, 수사·형사 분야의 '민원처리 신속·정확성'과 '민원처리 공정성' 항목은 만족 수준을 낮추는데 크게 기여한 것으로 보였다[14].

IV. 치안서비스 제고 방안

치안서비스 제고를 위한 경찰활동 방안으로는 첫째, 치안서비스에 대한 지속적인 평가, 둘째, 품질인증제의 도입 및 강화, 셋째, 지속적인 서비스 교육훈련, 넷째, 치안서비스의 기준 강화를 들 수 있다.

1. 치안서비스에 대한 지속적인 평가

정부업무의심사평가및조정예관한규정은 정부가 추진하는 업무에 대한 심사평가 및 조정에 관한 기본적인 사항을 정하고 있으며, 업무추진의 효율성을 높이고 책임성을 확보함을 목적으로 하고 있다. 또한 정부의 모든 부처는 소관업무에 대한 심사평가를 매년 하고 그 결과를 보고하여야 한다. 따라서 경찰청도 경찰업무에 대한 심사분석을 매년 하고 있다[15].

경찰에서는 치안행정실적이 우수한 기관을 '앞서가는 경찰관서'로 선정하여 포상하고 전 경찰관이 선의의 경쟁의식을 가지고 관서의 명예를 위해 노력하는 풍토를 조성하려는 목적으로 운영하고, 전국의 경찰서를 대상으로 분기별 민생치안활동을 종합평가하여 업무의 성과를 높이고 경찰서 단위 지역책임치안을 확보하기 위해 '경찰서민생치안활동 평가'를 통해 경찰업무를 평가하고 있다.

이러한 경찰평가 업무들이 지속적으로 이뤄졌을 때 경찰의 국민들에 대한 양질의 치안서비스가 확대될 수 있을 것이며, 이에 따른 치안서비스의 평가 결과에 대한 정책적 개선이 지속적으로 이루어져야 한다.

2. 품질인증제의 도입 및 강화

최근 정부부문에서 품질인증제를 도입하는 사례가 늘어나고 있다[16]. 품질인증이란 국제표준화기구(ISO)

에서 요구하는 품질시스템을 구축하여 고객에게 신뢰할 수 있는 제품과 서비스를 공급하는 체제를 갖추고 있음을 제3자 인증기관으로부터 인정받는 것을 의미한다.

치안서비스 수준에 대한 외부적이고 객관적인 평가 체제가 없는 상황에서 치안서비스의 품질에 대한 제3자로부터의 인증을 통한 대외 공신력 확보의 필요성이 대두되고 있고, 특히, 영국, 호주, 싱가포르등 선진경찰을 구현하고 있는 국가들이 이미 ISO 9001 시스템) 도입을 실시하여 조직의 능률향상 및 대국민 의식전환 등 큰 성과를 달성하고 있다.

ISO 인증을 통한 경찰조직의 변화로는 첫째, 지속적 경찰행정 개선체제의 구축, 둘째, 치안서비스 수행에 대한 내부통제제도 수립, 셋째, 고객중심의 경찰행정 구현, 넷째, 업무편람 제작·활용으로 업무의 생산성 제고, 다섯째, 경찰행정 시스템의 새로운 비전 제시, 여섯째, 책임과 권한이 일치된 능동적 시스템 구축 등을 들 수 있다[17].

이러한 품질인증제의 도입 및 강화를 통해 경찰의 치안서비스의 수준이 한 단계 향상되고, 국민에게 한 걸음 더 다가갈 수 있는 계기가 되며, 시스템의 지속적인 개선을 통해 국민에게 고품질 치안서비스를 제공할 수 있을 것이다.

3. 지속적인 서비스 교육훈련

공무원의 서비스 교육훈련이란 공무원의 직무수행, 즉 대 고객민원행정서비스를 수행함에 있어서 필요한 지식과 기술을 연마함으로써 공무원행정을 원활하게 수행하며, 각자의 개인능력을 개발하여 업무태도를 고객지향적으로 수행하기 위해 이루어지는 계획적이고 실천적인 교육활동으로 정의할 수 있다[18].

경찰조직에서도 최근들어 고객만족(CS)에 관심을 갖기 시작하였으며 경찰종합학교 직무교육과정에 '고객만족과정' 신설에 이어 '고객만족강사 양성과정'을 편성[19]하였으며, '치안고객'의 체감만족도 제고를 위하여 고객만족경영우수 기업 및 기관을 방문하여 CS교육과 콜센터 운영 등에 관련된 지속적이고도 다양한 벤치마킹10)을 통해 고객만족 전담부서 설치 등 경찰의 치안

행정 전반에 걸쳐 '고객' 개념을 도입·체계화하였다 [20].

중요한 것은 국민들과의 치안 접점에서 경찰활동을 하고 있는 경찰서, 지구대, 파출소의 경찰관들의 국민들에 대한 인식이다. 경찰관들이 국민들을 정말로 고객으로 생각을 하고 있는지가 중요하다. 보다 나은 고객만족을 위한 치안서비스를 제공하기 위해서는 각 지방경찰청별로 설치·운영하고 있는 지방경찰학교를 활용하여 교육과정에 '고객만족' 교육 프로그램을 편성하여 전 경찰관들이 경로나 특기에 상관없이 1년에 1회 이상의 교육을 통해 현장에서 국민이 직접 체감할 수 있도록 치안서비스를 실현할 수 있는 방향으로 패러다임을 전환하는 것이다[21]. 또한 치안서비스 관련 다양한 과목 편성 및 전문화 교육실시로 치안서비스의 개념과 본질 및 중요성과 방법 등을 체질화 시켜나가야 할 것이다.

4. 치안서비스의 기준 강화

행정서비스현장제는 1990년대 초부터 행정서비스의 질적 향상과 정부개혁의 일환으로 미국·영국 등 선진국을 중심으로 시작되었다.

경찰청에서는 이러한 정부의 정책기조에 따라 다른 행정기관보다 한발 앞서 1998년 9월 30일 경찰서비스현장을 제정·공포하였고 1999년부터는 각급 경찰관서에서 지역실정에 맞는 서비스현장을 제정·실천하였다.

특히 2006년에는 경찰서비스현장에 정부혁신관리 기본과제인 「서비스 스탠다드」 개념을 도입하여 국민 친화적으로 서비스현장 제·개정을 추진한 결과, 2000년 352개이던 서비스현장이 총 948개로 늘어나 치안행정에 대한 주민참여의 모델로 자리잡아가고 있으며 경찰이 '권력기관에서 서비스기관으로 변화하고 있다'는 호평을 받기도 하였다[22].

경찰서비스현장도 상징적인 서비스현장이 아니라 명료한 서비스 개념과 내용 및 방법을 구체적으로 명시하고 위반 또는 불이행시에 그에 대한 책임을 지울 수 있도록 해야 더욱 실효성이 있을 것이며, 경찰이 진정한 대민 서비스적 활동으로 조직목표를 전환하고 치안서비스 기준을 더욱 강화할 때 경찰이 지역사회에 동화되어 그 지역의 문제를 미리 해결하여 결과적으로 범죄

발생을 효과적으로 낮추고 국민의 신뢰를 회복할 수 있게 될 것이다.

V. 결 론

우리나라의 경우 오늘날 경찰행정은 외부적으로 변화하는 치안환경하에서 국민들의 치안서비스의 질적 향상 요구와 경찰기능의 변화에 대한 새로운 경찰개혁의 요구에 직면해 있다.

경찰은 날로 흉포화, 지능화, 전문화, 조직화, 기동화, 광역화되어 가는 범죄에 공정하고 신속하게 대응하여 시민들이 안심하고 사회생활을 할 수 영위하도록 최선의 노력을 하여야 한다. 국민은 경찰이 공정하게 서비스하기를 원한다. 치안서비스의 신뢰에 있어 가장 심각하게 지적되고 있는 문제는 서비스질에 대해 공급자와 소비자가 갖고 있는 인식의 격차가 매우 크다는 데에 있다. 치안서비스 전달 과정에서 국민들의 신뢰를 받으려면 경찰 스스로 정당성, 일관성, 전달의 적시성, 적절성, 효율성을 갖추는 것도 중요하지만 치안서비스의 소비자인 일반시민들의 인식이 더욱 중요하다. 즉, 국민의 치안서비스의 공정성에 대한 인식이 평가에 있어서 중요한 기준이 된다.

위와 같은 경찰에 대한 국민의 요구에 어떻게 대응할 것인가는 현재 치안서비스의 질을 평가해보고 결정하여야 할 것이다. 경찰활동의 질을 평가하려면 과연 고객이 원하는 것이 무엇인지에 관심을 가져야 한다.

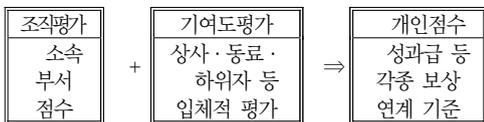
경찰행정에 대한 국민 만족도 저조의 원인 가운데 국민의 기대수준과 치안서비스 품질간의 격차도 한 요인이다. 이는 민간기업의 서비스 수준을 경험한 국민들의 기대 수준은 지속적으로 상승하고 있는 데에 반해 경찰의 서비스 수준은 여타 공공서비스에 비해서도 낮게 평가되는 등 국민요구에 부응하지 못하고 있기 때문이다.

이에 본 연구에서는 치안서비스의 제고를 위한 경찰활동 방안으로 첫째, 치안서비스에 대한 지속적인 평가, 둘째, 품질인증제의 도입 및 강화, 셋째, 지속적인 서비스 교육훈련, 넷째, 치안서비스의 기준 강화를 제시하였다.

특히, 조직내의 모든 계층, 모든 부서의 직원이 가지는 의식변화와 적극적인 참여가 필요하다. 지속적인 교육훈련과 업무처리절차의 개선, 고객을 위주로 한 경영마인드의 확산을 위한 혁신을 해나가야 할 것이며, 치안서비스 개선을 위한 경찰관들의 인식전환과 정책적 개선이 지속적으로 이루어진다면 점차 경찰조직에 대한 국민만족도는 상승할 것이라고 본다.

미 주

- 1) ① 정부부처 주요정책 국민만족도 조사 - 2006년 (21개 청) 일반국민 54.2 (7위), 전문가 64.3 (14위) → 종합 58.2 (9위)
- ② 국가고객만족도(NCSI) 조사 - 2006년 64점 (서비스 수준은 10등급 중 5등급)
- ③ 전국 경찰관서 국민만족도 조사 - 2006년 68.9 점
- 2) 2006년 한 해 동안 총 1,682,543건의 각종 민원사항을 접수·처리.
- 3) 2006년 한 해 동안 총 452,386건의 사실확인원을 전산 발급.
- 4) 행정편의 중심의 전화 응대에서 탈피하여 업무 담당자가 민원인에게 직접 전화하여 답변하는 수요자 중심의 서비스를 제공함으로써 고객만족도가 획기적으로 향상.
- 5) 2006년 한 해 동안 총 20,286건을 처리·완료.
- 6) 2006년에는 총 5,357건의 정보를 공개.
- 7) 2006년 한 해 동안 총 8,656,263명의 국민들이 사이버경찰청을 방문하였으며, 동 기간 동안 총 38,487건의 글이 게재.
- 8) 치안 종합성과평가 기본 체계



개인접수는 조직평가 결과와 기여도평가 결과를 직위에 따라 정해진 비율로 합산하여 산출한다.

- 9) 경남 마산 동부경찰서가 2003년 6월 전국 경찰기관중 최초로 경무·방법·수사·경비·정보·청문감사의 경찰서 전 부서에 걸쳐 공공행정부야(Code No.36)에 대한 국제규격인 ISO 9001 인증을 획득하였다.
- 10) 고객만족경영 우수기관 벤치마킹 현황을 보면 ‘삼성전자 CS아카데미’, ‘운전면허시험관리단 콜센터’, ‘우체국 콜센터’, ‘삼성에버랜드 서비스아카데미’, ‘부천시청 고객상담 콜센터’ 등이 있다.

참고 문헌

- [1] 오석홍, *행정개혁론*, 박영사, 2003.
- [2] 강욱, *경찰경무론*, 경찰대학, 2006.
- [3] 경찰청, *경찰백서*, 경찰청, 2007.
- [4] 이상안, *신경찰행정학*, 대명출판사, 2001.
- [5] O. W. Wilson, *Police Administration*, 4th ed. New York: McGraw-Hill Book Co., 1977.
- [6] Parks, C. Bernard Chief of Police, "Expectations of the Men and Women of the Los Angeles Police Department", Management Paper, No.2, 1998(10).
- [7] J. Q. Wilson, *Varieties of Police Behavior : The Management of Law and Order in Eight Communities*, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1968.
- [8] 이병중, "경찰서비스의 시민평가에 관한 연구", 한국공안행정학회보, 제25호, p.14, 2006.
- [9] 이상안, *신경찰행정학*, 대명출판사, 2001.
- [10] 이병중, "경찰서비스의 시민평가에 관한 연구", 한국공안행정학회보, 제25호, p.16, 2006.
- [11] 조성환, "경영혁신의 허와 실: 이론적 모순과 비합리적 과정", 한국정책학회보, 제9권, 제1호, p.15, 2000.
- [12] 경찰청, *경찰백서*, 경찰청, 2007.
- [13] 경찰청, *경찰백서*, 경찰청, 2007.
- [14] (주) 월드리서치, '05년 경찰행정 국민만족도 조

- 사보고서, (주) 월드리서치, 2005.
- [15] 강욱, 경찰경무론, 경찰대학, 2006.
- [16] 김경태, *TQM이론의 적용을 통한 지역사회 경찰 활동 활성화 방안*에 관한 연구, 원광대학교 대학원, 박사학위논문, p.104, 2004.
- [17] <http://msdb.knpolice.go.kr>
- [18] 허대중, “공무원 서비스교육훈련이 민원행정서비스품질향상 및 민원인 만족에 미치는 영향”, 관광정보 연구, 제18호, p.89, 2004.
- [19] <http://www.pca.go.kr>
- [20] 경찰청, 경찰백서, 경찰청, 2007.
- [21] 김경태, “고객만족(CS)을 위한 경찰의 교육훈련 발전 방안”, 한국공안행정학회보, 제29호, pp.22-23, 2007.
- [22] 경찰청, 경찰백서, 경찰청, 2007.

저자 소개

김 경 태(Kyong-Tae Kim)

정회원



- 2000년 2월 : 원광대학교 교육학 석사
- 2004년 8월 : 원광대학교 경찰학 박사
- 2008년 3월 ~ 현재 : 광주대학교 경찰·법·행정학부 전임강사

<관심분야> : 경찰조직관리, 치안서비스, 지역사회 경찰활동