

**경찰의 범죄안전지수 측정 지표체계
개발에 관한 연구**

**경찰의 범죄안전지수 측정 지표체계
개발에 관한 연구**

치안정책연구소 정책기획연구실

선임연구관 이 상 수

목 차

제1장 서 론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 연구의 범위 및 내용	5
제3절 연구의 방법 및 기대효과	8
제2장 범죄안전 지수에 대한 이론적 틀	9
제1절 범죄안전의 이론적 배경	9
1. 범죄안전지수의 개념 정의	9
2. 범죄안전도 평가 방법	10
제2절 범죄안전 및 치안만족도에 대한 선행연구 검토	19
제3장 경찰의 성과평가제도 및 치안만족도 조사 현황	23
제1절 치안종합성과평가제도의 현황	23
1. 치안종합성과평가제도의 도입 배경 및 경과	23
가. 도입 및 경과 개요	23
나. 2010년도 성과지표의 주요 개선 사항	29
2. 2011년 치안종합성과평가제도의 주요 내용	30
가. 기존 치안종합성과평가제도의 한계점	30
나. 2011년 치안종합성과평가제도의 주요 개선 내용	31
제2절 경찰의 치안만족도 조사 현황 검토	43

1. 경찰 만족도 조사의 현황 개요	43
2. 치안고객만족도 조사	47
가. 개요	47
나. 치안고객만족도 평가모형 및 조사 경과	48
다. 치안고객만족도 조사의 결과	56
3. 국가고객만족도(NCSI) 조사	60
4. 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사	62
5. 체감안전도 조사	65
6. 서울 해화경찰서의 주민 만족도 평가모델	68

제4장 국내외 범죄안전지수 측정항목의 비교분석 74

제1절 국내 범죄안전지수 측정항목의 비교	74
1. 치안연구소의 치안지수	74
2. 한국행정연구원의 안전지수	77
3. 서울대의 한국 사회안전지표	80
4. 행정안전부의 안전지수	82
5. 경찰청의 지역경찰 성과평가지표	85
가. 이창무(2010)의 지역경찰 범죄예방활동 성과지표	85
나. 경찰청 생활안전국의 2011년 지역경찰 성과평가 개선	88
제2절 외국의 범죄안전지수 측정 지표 비교	92
1. 미국 뉴욕시의 공공안전성과지표	92
2. 미국 워싱턴 주 킹카운티(King County)의 공공안전 및 건강성과 지표	94
3. 미국 애리조나 주 마리코파 카운티의 공공안전 성과지표	95
4. 미국 Cincinnati의 경찰-지역공동체 만족조사	96
5. 영국 경찰과 지역사회 안전지수체계	102
6. 캐나다 Calgary 경찰서의 고객만족도 조사	104

7. 뉴질랜드 경찰서의 고객만족도 조사(2010년)	107
8. 호주 경찰의 성과평가지표	110
제3절 국내외 범죄안전 평가지표의 시사점	112

제5장 범죄안전지수의 개발 및 활용방안 115

제1절 범죄안전지수 개발의 기본 방향	115
제2절 평가모형 및 지표체계의 구성	118
1. 평가분야 및 지표체계의 구성	118
2. 평가분야별 평가항목의 구성 및 측정	120
가. 범죄통계안전지수(CSSI)의 측정과정 및 구성	120
나. 개인행태안전지수(PBSI)의 측정과정 및 구성	112
3. 범죄안전지수 산출방법	126
4. 조사설계 및 설문지(안)	127
제3절 범죄안전지수의 활용방안	135
1. 조사결과의 활용	135
2. 안전도시 프로젝트(Safety City Project)의 추진	137

참 고 문 헌 140

표 목 차

<표 1-1> David Valey의 경찰의 성과평가지표	17
<표 3-1> 경찰청의 조직 평가 요소 및 측정 내용('06년)	25
<표 3-2> 2006년 경찰청의 성과지표 평가방법	28
<표 3-3> 2010년 경찰청 성과지표 개선(지방청)	29
<표 3-4> 2011년 치안종합성과평가	33
<표 3-5> 평가요소의 단순화	34
<표 3-6> 성과지표의 개선	35
<표 3-7> 평가주기 및 평가방식 개선 (2011년)	38
<표 3-8> 2011년 주요 제도 개선 사항	39
<표 3-9> 경찰서 성과지표 풀	40
<표 3-10> 치안만족도 평가의 강화	44
<표 3-11> 주민만족도 및 체감안전도의 평가요소	45
<표 3-12> 민원·교통분야 설문문항 예시	56
<표 3-13> 경찰청의 치안고객만족도 조사결과('06년~'10년)	57
<표 3-14> 국가고객만족도(NCSI) 모형의 구성요인	61
<표 3-15> 국가고객만족도(NCSI) 조사 결과('06~'11년)	61
<표 3-16> 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사의 구성요인	62
<표 3-17> 해화경찰서 PCSI 모형의 대상별(접촉 VS 비접촉) 구성요인	70
<표 3-18> 해화경찰서 PCSI 모형의 구성요인 및 정의	70
<표 3-19> 해화경찰서 PCSI 조사 결과 전반적 인식의 시사점	71
<표 3-20> 해화경찰서 PCSI 조사 결과 서비스 영역별 시사점	72
<표 4-3> 한국행정연구원의 안전지수개발(2009) 지수 항목	79
<표 4-5> 행정안전부의 범죄안전분야 평가항목	84
<표 4-6> 지역경찰 평가를 위한 범죄예방 주요지표(이창무, 2010)	87

<표 4-7> 경찰청의 지역경찰 개인평가 매뉴얼(2011년)	91
<표 4-8> 미국 뉴욕시의 공공안전성과 지표	93
<표 4-9> 미국 워싱턴주 킹 카운티의 공공안전 및 건강성과 지표	94
<표 4-10> 미국 애리조나 주 마리코파 카운티의 공공안전 성과지표	95
<표 4-11> 영국의 경찰과 지역안전평가(APACS) 지표	103
<표 4-12> 호주 경찰의 범죄안전 주요성과지표	110
<표 5-1> 범죄안전지수의 평가지표체계	119
<표 5-2> 범죄통계안전지수(CSSI)의 평가지표체계 및 계산식	121
<표 5-3> 개인행태안전지수(PBSI)의 평가지표체계 및 설문문항 ..	123
<표 5-4> 범죄안전지수의 산출방법 개요	126

그 림 목 차

<그림 1-1> 4가지 유형의 경찰 성과지표	18
<그림 3-1> 치안고객만족도지수(PCSI) 개발의 목적	50
<그림 3-2> 치안고객만족도지수(PCSI)의 평가모형 개요	50
<그림 3-3> 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-만족(CS)모형	51
<그림 3-4> 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-선행요인 모형 ..	51
<그림 3-5> 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-만족(CS)모형 측정항목 ..	52
<그림 3-6> 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-선행요인모형 측정항목 ..	53
<그림 3-7> PCSI 모델의 구조(2011년)	55
<그림 3-8> 경찰청의 치안고객만족도의 추이('06년~'10년)	57
<그림 3-9> 국가고객만족도(NCSI) 모형의 구조	60
<그림 3-10> 국가고객만족도(NCSI) 추이('06~'11년)	61
<그림 3-11> 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사의 구조	62
<그림 3-12> KCSI 조사 중 치안행정서비스 고객만족도 결과	63
<그림 3-13> KCSI 조사 중 공공행정서비스분야별 고객만족도 결과 ...	64
<그림 3-14> 해화경찰서의 치안 고객만족도 조사의 개요	68
<그림 3-15> 해화경찰서의 PCSI 모형 구조	69
<그림 4-1> 행정안전부의 안전지수 모듈화	82
<그림 4-2> 행정안전부의 5대 안전분야 범주	83
<그림 5-1> 범죄통계안전지수(CSSI)의 도출과정	120
<그림 5-2> 개인행태안전지수(PBSI)의 도출과정	122
<그림 5-3> 포트폴리오 맵의 개요	137

제1장 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

범죄로부터의 안전 확보는 국가가 국민에게 제공하는 가장 기본적이고도 중요한 공공서비스라 할 수 있다. 국민들이 일상생활에서 범죄나 사고의 두려움 없이 안전하게 생활할 수 있는가 등이 도시 안전성(city safety)을 측정하는 핵심 항목들이다.

이제 치안확립 정도가 지역치안 경쟁력 판단의 주요 요소로 대두되고 있는 실정인 것이다. 즉, 도시경쟁력을 좌우하는 21세기의 메가트렌드는 건강과 복지 여건은 잘 갖춰져 있는가, 범죄나 사고의 두려움 없이 안전하게 생활할 수 있는가 등이 일상생활성을 측정하는 핵심 항목들로 중요하게 고려되고 있다.

선진 외국의 경우 도시경쟁력 평가에서 지역주민의 범죄로부터의 안전을 중요한 평가요소로 고려하고 정기적으로 지역의 공공안전도 평가를 실시하고 있다. 미국 뉴욕시의 경우 공공안전성과지표를 설정하여 운영하고 있고, 각 지방정부 차원에서도 지역특성에 맞는 공공안전 지표를 개발하여 운영 중이다. 우리나라에서는 아직까지 도시경쟁력 평가에서 범죄안전도에 대한 고려가 본격적으로 이루어지고 있지는 않으나, 선진 외국의 선례나 지역주민의 삶의 질이 중시되는 경향을 고려할 때 멀지않아 ‘각종 범죄나 사고에 대한 두려움 없이 쾌적하고 안전한 삶의 질적 수준’이 중요한 변수로 작용할 것이다.

그러나 범죄안전 수준을 객관적으로 측정할 수 있는 평가지표 체계는 아직까지 미정립되어 있는 실정이다. 범죄에 대한 국민의 안전체감 지수는 ‘각종 범죄에 대하여 일반국민들이 느끼는 상대적인 중요성을 조사하여 객관적 범죄발생통계와 주관적인 인식정도를 측정하는 것’이다. 측정 결과를 통해 어떤 범죄가 국민을 불안하게 만드는지 파악토록 함으로써 치안정책의 중점사항을 알려주고 맞춤형 치안서비스 제공을 가능하게 할 수 있다.

그간 범죄안전지수에 대한 연구와 대응은 부분적으로 이루어져 왔으나 체계적인 평가지표체계 개발은 이루어지지 않은 상황이다. 예컨대, 경찰 내부적으로는 최근 1년간 경찰서별 접촉고객(민원분야, 교통조사, 지구대, 수사·형사 등 치안서비스 이용자) 및 비접촉고객을 대상으로 ‘치안고객만족도’를 정량적으로 측정 및 평가하여 고객만족을 위한 기초자료를 도출하고 있으나 평가문항이 정성적 지표로만 구성되어 있어 한계가 있다.

또한 체감안전도를 각 지방경찰청 단위별로 측정하여 치안종합성과평가에 반영하고 있다. 이 조사는 각 지역별 체감안전 수준을 상시적으로 파악·환류함으로써 취약부분에 대한 개선방안 마련 등 치안정책 자료로 활용하는 데 그 목적이 있다.

이에 따라 향후 치안서비스의 고객만족도를 제고하기 위해 국민의 치안만족도에 대한 관심이 지속적으로 증대될 것으로 예상된다. 이에 따라 치안고객 만족도 조사 결과의 치안정책성과평가 반영도를 높여 나갈 것으로 전망된다. 미국의 경영컨설턴트 마이클 해머(Michael Hammer)는 21세기를 원만하게 잘 살아가려면 3C(Change, Customer,

Competition)에 적절히 대응해야 한다고 지적한다¹⁾. 즉, 변화에 잘 적응하고, 경쟁에 잘 대응하며, 고객을 적절히 응대해야 함을 의미한다.

요컨대, 현대 사회는 점진적으로 ‘소비자 중심주의’로 변화가 예상됨에 따라 주민의 치안만족도 수준을 제고하기 위해 현재 시행되고 있는 ‘치안고객 만족도 조사’의 고도화를 통해 조사결과의 정책환류(policy feedback) 요구가 증대될 것으로 전망되는 것이다.

이에 2011년 상반기부터 경찰청에서는 일반 국민을 대상으로 거주지역 안전을 어떻게 체감하고 있는지 파악하기 위하여 ‘경찰치안 체감안전도’에 대해 분기별로 조사를 실시하고 있다. 조사결과를 분석 평가하여 각 지역별 체감안전수준을 상시적으로 파악, 활용함으로써 취약부분에 대한 개선 방안 마련 등 치안정책 자료로 활용하고 있다. 이 같은 조치는 각 조사 분야별 경찰의 노력 수준 및 개선·보완사항 등을 추출하여 지역특성에 맞는 맞춤형 치안서비스 제공으로 국민중심 치안행정을 실현해 나갈 수 있다.

그러나 이는 범죄 안전, 교통사고 안전, 법질서 준수 등 조사 대상 3개 분야별 안전도(50%) 및 전반적 안전도(50%)에 대하여 각 지역주민들의 주관적 인식정도만을 측정하는 것으로 각 지역(도시)의 객관적인 범죄안전 정도에 대한 측정지표로써는 한계를 갖고 있다.

따라서 범죄로 부터 안전한 도시를 구현하기 위해서는, 지역사회와 경찰 간 연계·협력을 통하여 지역별 범죄안전도의 객관적인 측정이 이루어질 필요가 있다. 안정적이고 효율적인 범죄안전 정책에의 활용을 위해 범죄안전 수준을 객관적으로 측정할 수 있는 지표의 개발과 체계적 관리가 요구되는 것이다.

1) 마이클 해머(Michael Hammer)·제임스 챔피(James A. Champy), 공민희 역, 『리엔지니어링 기업혁명』, 스마트비즈니스, 2008. 12.

이미 '11년에 서울 해화경찰서는 경찰서비스 품질 개선을 위한 주민 만족도 평가모델을 개발하여 지역주민의 범죄안전에 대한 인식정도 측정 결과를 토대로 맞춤형 공감치안서비스를 제고하고 있다. 미국 뉴욕시의 경우도 공공안전성과지표를 설정하여 운영하고 있고, 각 지방정부 차원에서도 지역특성에 맞는 공공안전 지표를 개발하여 운영 중이다.

경찰청 차원에서도 2011년도 하반기에 수치화·계량화에 치중한 현재의 정량적 치안종합성과평가시스템을 정성평가 중심으로 전환하기 위해 지역경찰 정성평가 방식을 시범 도입하고, 주민만족 치안활동에 대한 평가도 실시하기로 방침을 정했다. 예컨대, 2011년도 하반기부터 고객만족도(접촉 국민) 조사결과와 함께 체감안전도(일반 국민) 조사결과를 지방청·경찰서 등 치안종합성과평가에 일정 비율 반영하기로 했다. 구체적으로 국민중심의 성과관리에 초점을 맞추어 치안종합성과 평가에서 차지하는 주민만족도(고객만족도+ 체감안전도)의 평가 반영비율을 지방청은 35%, 경찰서는 30~50% 상향조정하기로 이미 방침을 정했다.

향후 이러한 경향이 지속적으로 확산되어 시민들의 치안만족도 조사 실시를 통해 각 도시별·지역별 범죄안전도를 측정하여 지역별 맞춤형 치안대책 수립으로 발전해 나갈 것으로 전망된다. 따라서 국민의 치안만족도에 대한 관심이 지속적으로 증대될 것으로 예상됨에 따라 각 지역별 범죄안전 수준을 객관적으로 파악·환류함으로써 취약부분에 대한 개선방안 마련 등 치안정책 자료로 활용하는 것이 필요하다.

이러한 배경 아래 본 연구의 목적은 범죄에 대한 국민의 체감안전지수를 측정할 수 있는 객관적인 평가지표개발과 주관적인 체감안전 인식도를 파악할 수 있는 범죄안전지수의 평가모형 개발 및 측정방법을 제시하는 데 있다. 요컨대, 범죄안전지수 수준 평가를 위한 평가체계, 평가방법, 지표의 개발 및 지표간의 가중치 부여방법 등에 관한 모형 개발에 초점을 두고, 이 모형에 기초하여 범죄안전지수 측정을 위한 조사설계

방안을 마련하는 데 있다.

위의 연구목적을 달성하기 위한 중점 연구사항은 다음과 같다.

첫째, 국민의 범죄안전 인식수준을 측정할 수 있는 치안지수의 개발 및 측정방법을 제시하고,

둘째, 이를 위해 주요 선진외국 및 국내의 안전지수 선행사례 분석을 토대로 경찰의 범죄안전 평가지표 개발에 벤치마킹하였다.

셋째, 범죄안전지수의 활용방안을 제시함으로써 각 지역별 맞춤형 치안정책 자료로 활용할 수 있도록 하였다.

제2절 연구의 범위 및 내용

범죄안전지수 측정모형 개발을 위한 접근방법은 기존의 공급자(경찰공무원) 중심의 문제해결 접근방법에서 벗어나 민원인이 체감하고 평가하는 고객위주의 수요자 중심에서 부패문제 해결방안을 모색코자 하는 것이다.

이를 위해 각 경찰관서에서 민원처리 경험이 있는 접촉고객 및 비접촉고객인 일반 국민이 중심이 되는 범죄안전지수 평가모형의 구축과, 객관적인 범죄안전 관련 통계자료를 이용하여 치안서비스의 최종수혜자인 국민들로 하여금 지역사회의 범죄안전 인식수준과, 경찰공무원과 경찰관서에서 제공하는 치안서비스 질적 수준을 평가하도록 한다. 그럼으로써 경찰조직 내 국민중심의 치안활동 분위기를 고양시키고, 이를 통하여 국민이 체감하는 경찰활동과 치안서비스 제공을 위한 노력을 향상시켜 투명

한 치안행정을 구현하고자 하였다.

이를 위해 각종 범죄통계자료와 문헌조사를 토대로 적실성 있는 범죄 안전지수 측정 모형과 지표 개발에 참고하였다. 특히 선진외국 경찰과 국내외 안전지수 평가모형의 측정 항목 및 지표에 대하여 비교·분석한 결과를 토대로 범죄안전지수 측정모형을 도출하는데 주력하였다.

아울러 평가모형 및 평가지표의 개발을 위해 해당분야 전문가집단의 자문회의 개최 및 전문조사기관의 조사전문가, 경찰공무원들 간의 브레인스토밍(brain storming)방법을 이용하여 적실성있는 범죄안전지수 평가모형 및 지표체계를 개발하도록 노력을 기울였다.

본 연구의 주요내용은 범죄안전지수 수준 평가를 위한 평가체계, 평가 방법, 지표의 개발 및 지표간의 가중치 부여방법 등에 관한 모형 개발에 초점을 두고, 이 모형에 기초하여 범죄안전지수 측정을 위한 조사설계 방안을 마련하는 데 있다. 아울러 평가결과 정보의 활용방안에 대하여도 제시하였다.

본 연구의 각 장별 주요내용은 다음과 같다.

제1장은 연구의 배경 및 필요성, 연구의 목적, 연구의 범위 및 주요내용, 연구의 방법 및 기대효과 등 연구의 전반적 방향을 제시하고 있다.

제2장은 범죄안전 지수에 대한 이론적 틀을 제시하고 있다. 범죄안전 지수의 개념 정의를 뚜렷이 하고, 범죄안전도 평가방법, 범죄에 대한 두려움 및 주관적 성과지표로서의 범죄안전도 평가의 중요성, 경찰 성과평가 지표의 유형 분석, 그리고 범죄안전 체감도의 결정요인 등에 대한 이론적 검토를 하였다. 아울러 기존 범죄안전 및 치안만족도에 대한 선행연구 검토를 통해 범죄안전도 평가의 연구 경향과 주요내용을 분석하고, 기존 안전지수 평가들의 한계도 지적하였다.

제3장에서는 경찰의 치안종합성과평가제도 및 치안만족도 조사 현황 검토를 통해 범죄안전지수 평가의 기본방향과 평가지표 개발을 위한 정책적 시사점을 이끌어 내었다. 구체적으로 기존 치안만족도 조사의 한계와 문제점을 도출하였고, 국가고객만족도(NCSI) 조사, 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사, 경찰 체감안전도 조사, 서울 혜화경찰서의 주민 만족도 평가모델 등을 검토하여 범죄안전 평가지표 개발을 위한 시사점을 얻고자 하였다.

제4장에서는 국내외 범죄안전지수 측정항목의 비교분석을 하였다. 먼저 기존 국내 범죄안전지수 평가지표를 검토하였는 바, 치안연구소의 치안지수, 한국행정연구원의 안전지수, 서울대의 한국 사회안전지표, 행정안전부의 안전지수, 그리고 경찰청의 지역경찰 성과평가지표 등을 살펴보았다.

외국의 범죄안전지수 측정 지표로는 미국 주요 도시들의 공공안전 성과지표와 미국 Cincinnati의 경찰-지역공동체 만족조사, 영국 경찰의 지역사회 안전지수, 캐나다 Calgary 경찰서의 고객만족도 조사, 뉴질랜드 경찰서의 고객만족도 조사, 호주 경찰의 성과평가지표 등을 검토하고 그 시사점을 도출하였다.

이를 통해 본 연구자가 의도하는 바는, 보다 적실성있는 범죄안전지수 평가모형 및 지표체계를 개발하여 치안현장에서 곧바로 활용될 수 있도록 ‘정책보고서의 실무자료로써의 가치’를 높이하고자 함에 있다.

마지막으로 제5장은 범죄안전지수의 개발과 활용방안을 제시하였다.

제3절 연구의 방법 및 기대효과

본 연구의 방법은 기존 범죄안전과 관련하여 이루어지고 있는 국내외 조사들에 대한 문헌연구와 국내외 안전지수 평가지표에 대한 비교분석(comparative analysis)과 브레인스토밍 방법을 이용하였다.

본 연구의 주요 연구방법은 다음과 같다.

첫째, 국내외 문헌연구 및 관련자료 수집이다. 첫째, 범죄안전과 관련된 선행연구 및 국내외 관련 문헌들을 검토하고, 기존 범죄안전지수 조사의 평가지표 및 평가모형상의 문제점을 진단하였다. 이를 토대로 범죄안전지수 평가지표를 도출하였다.

둘째, 도출된 범죄안전 평가지표를 해당분야 전문가집단의 자문회의와 전문조사기관의 조사전문가와의 심층면접, 그리고 경찰관들 간의 브레인스토밍(brain storming)을 병행하여 합리적인 평가지표 도출을 시도하였다.

본 연구는 위와 같은 접근방법을 통해 보다 체계적이고 적실성(relevance) 높은 첫째, 범죄안전지수 평가지표체계의 정립과 실현 가능성 높은 실천적 평가모형을 제시하고자 노력하였다.

본 연구 결과, 기대되는 효과는 범죄안전지수 진단 평가모형을 이용한 측정 결과를 환류하여 국민의 범죄체감안전 수준 파악 및 개선을 위한 정책대안 도출로 치안정책 추진과정의 동력 확보가 가능할 것이다. 나아가 향후 각급 경찰관서와 지방자치단체에서 범죄안전도 조사를 실시할 경우, 경찰의 국민중심 치안활동 강화와 치안서비스 품질 향상으로 이어져 국민의 치안서비스 만족도 제고로 귀결될 것을 기대해 마지않는다.

제2장 범죄안전 지수에 대한 이론적 틀

제1절 범죄안전의 이론적 배경

1. 범죄안전지수의 개념 정의

본 연구에서 범죄안전은 ‘범죄로 인한 두려움으로부터의 안전(safety from fear of crime)’을 의미하는 것으로 지역주민들이 각종 범죄안전에 대해 느끼는 주관적 인식수준과 객관적 치안수준을 종합한 개념으로 정의하고자 한다.

즉, 범죄안전 수준에 대한 체감도와 계량적 수치로 표현된 객관적인 치안성과지표를 포함하는 개념을 의미한다. 체감(體感)이란 몸으로 느끼는 것이고 체감도(體感度)는 그 정도를 말한다. 체감은 우리가 외부대상에 대해 느끼는 감각적 인식만이 아니라 의식적인 인식까지도 포함한다.

안전이란 다양하게 쓰이고 있으나 사전적으로는 ‘위험이 생기거나 사고가 날 염려가 없음 또는 그런 상태’를 의미한다. 즉, 범죄로부터 사람의 생명·신체 및 재산의 안전을 확보하기 위하여 행하는 모든 활동으로 규정할 수 있다.

따라서 범죄안전 체감도는 ‘범죄에 대해 어떤 사람이 느끼는 감각적·의식적 인식정도’를 말한다. 즉, 사람들이 범죄로부터 안전하다고 느끼는 감각정도를 말하는 동시에, 범죄로 인한 두려움이 없는 안전함, 편안함, 행복함 등과 같이 무형(無形)의 안전에 대한 의식 정도를 범죄안전 체감도로 규정하고자 한다.

한편, 지수(index)는 어떤 변화를 측정하는데 도움을 주는 변수인 지표들(indicators)을 종합하여 단일 값으로 산출한 것을 말한다. 지표는 산출물의 표현 형태에 따라 경제지표와 비경제지표, 성과지표와 구조(structure), 투입지표와 산출지표, 유량(flow)지표와 저장(stock)지표, 정(+)의 지표와 부(-)의 지표, 객관적 지표와 주관적 지표 등으로 구분한다.

지수는 비교를 단순화 하는 데 유용하여 현실적 목표와 정책방향 결정에 중요한 기초자료를 제공해 줄 수 있다. 지수는 각 지표의 종합적인 산출값이므로 어떤 지표를 사용하느냐가 지수의 효용성을 결정한다. 따라서 효용성 높은 지표를 선정하기 위해서는 객관적 지표와 주관적 지표를 모두 사용하여 상호보완적 기능을 확보하는 것이 중요하다.

요컨대, 범죄안전지수(crime safety index)란 ‘범죄로 인하여 생명·신체 및 재산의 안전에 대한 두려움이 없는 감각적·의식적 인식정도를 측정가능한 값으로 전환한 수치(數値)’로 규정할 수 있다. 즉, 본 연구에서 범죄안전지수는 ‘특정 국가나 지역의 주민들이 느끼는 범죄로 인한 불안 수준을 객관적 지표(범죄통계)와 주관적 지표(체감치안도)를 통해 측정하여 산출된 수치화된 값’으로 개념정의하도록 한다.

2. 범죄안전도 평가 방법

가. 주관적 성과지표로써의 범죄안전도

범죄안전 체감도를 측정하기 위해서는 무엇보다도 범죄안전에 대한 개념정의를 명확히 할 필요가 있다. 경찰행정 영역에서는 범죄검거율, 교통사망사고감소율 등의 객관적 성과지표와 병행하여 치안고객만족도, 체

감안전도²⁾, 내부만족도 등 주관적 성과지표를 도입하게 되었다. 체감안전도는 범죄에 대한 두려움을 나타내는 것으로 사회적 신뢰(social trust)를 해치고 집단 역량(collective efficacy)을 저하시킨다는 점에서 대단히 중요한 사회문제이다.

범죄에 대한 두려움³⁾은 시민들 사이에서 만연해 있는 사회불안의 요인 중에서 핵심적인 원인 중 하나이다(Ferraro, 1995; Hale, 1996; van Kesteren et al, 2000)⁴⁾. 미국, 영국 등 선진외국에서의 설문조사 결과에 의하면, 범죄에 대한 두려움이 시민들 사이에 상당히 만연해 있는 것으로 나타났다(Skogan, 1990, Vanderveen, 2006; Widdop, 2007)⁵⁾.

시민들 사이에 널리 퍼져있는 두려움은 시민의 삶의 질을 제약하는 등 개인은 물론 사회 전체에도 부정적인 영향을 미친다(Perkins and Taylor, 1994)⁶⁾. 또한, 범죄에 대한 두려움은 사회에 공유된 신뢰, 연대감, 사회적 통제를 약화시킴으로써 지역공동체에 부정적 영향을 미치고, 범죄 발생을 높이기도 한다(Conklin, 1975)⁷⁾.

나아가, 시민들의 범죄에 대한 두려움으로 인해 시민들은 자신들의 자

2) 영국 내무성에서는 범죄에 대한 두려움(fear of crime)의 감소는 경찰활동과 형사사법작용의 결과로 보고 경찰활동의 주요한 성과지표로 사용하고 있다.

3) 범죄에 대한 두려움은 체감안전도의 다른 표현이다. 경찰청 체감안전도 평가에서 사용하는 체감안전도의 의미 역시 범죄에 대한 두려움을 의미한다.

4) Ferraro, K.F., Fear of Crime: Interpreting Victimization Risk. New York: SUNY Press, 1995., Hale, C., Fear of Crime: A Review of the Literature. International Review of Victimology 4: 79-150, 1996., van Kesteren, J., Mayhew, P. and Nieuwbeetra, P., Criminal Victimization in 17 Industrialized Countries, NSCR report 187, 2000.

5) Skogan, W. G., Disorder and Community Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Cities. New York: Free Press, 1990., Vanderveen, G., Interpreting Fear, Crime, Risk and Unsafety. Devon: Willan, 2006., Widdop, S.E., European Social Survey Codebook: Round 1 and Round 2. London: Centre for Comparative Social Surveys, 2007.

6) Perkins, D. D. and R. B. Taylor, "Ecological Assessments of Community Disorder: Their Relationship to Fear of Crime and Theoretical Implications." American Journal of Community Psychology 24:63-107, 1996.

7) Conklin, J. E., The Impact of Crime. New York: Macmillan, 1975.

유로운 외부활동을 심각하게 제약하거나 사람들과의 접촉 또는 공공장소에 다니는 것을 회피하게 되는 결과를 초래한다(Liska, Sanchirico, and Reed, 1988; Miethe, 1995)⁸⁾. 만약 시민들이 육체적으로나 사회적으로 지역공동체로부터 물러나게 된다면, 지역적 네트워크는 줄어들게 되고, 비공식적 또는 범죄억제적 통제장치는 약화되며 지역사회의 붕괴를 초래할 것이다.

지금까지 연구 결과에 의하면, 범죄에 대한 두려움은 개인적 수준의 심리적인 영향으로 범죄에 대한 피해가능성(vulnerability)에 대한 인식과 직접 관련이 있다. 또한, 범죄에 대한 두려움은 개인적 수준을 넘어서 생태적 조건(예를 들면, 지역공동체의 무질서 정도)에 의해서도 영향을 받는다⁹⁾.

2010년 통계청에서 주관한 사회조사에서 “범죄로부터 어느 정도 안전하다고 생각하는가” 하는 질문에 63.3%의 시민들이 비교적 불안하거나 불안하다고 답한 것으로 보아 우리나라 시민들도 범죄에 대해 불안해하고 있다는 사실을 알 수 있다. 5년 전과 비교해 우리 사회의 안전상태가 어떻게 변했는가에 대한 질문에서는 절반가량인 46.6%가 더 위험해졌다고 답변했다. 반면 안전해졌다는 답변은 16.3%에 불과했다. 5년 후 사회의 안전상태가 어떻게 변할 것인가에 대해서는 위험해질 것이라는 답변이 30.4%, 안전해질 것이라는 답변은 25.2%로 나왔다. 15세 이상 여자의 절반 이상(51.7%)은 여전히 밤에 집 근처를 혼자 걸기가 두렵다고 답했다¹⁰⁾.

8) Liska, A. E., A. Sanchirico, and M. D. Reed, . "Fear of Crime and Constrained Behavior: Specifying and Estimating a Reciprocal Effects Model." *Social Forces* 66:827-37, 1988., Miethe, T. D., "Fear and Withdrawal from Urban Life." *Annals of the American Academy of Political Social Science* 539:14-27, 1995.

9) 최천근, 다층자료분석을 활용한 체감안전도 결정요인에 관한 연구, 한국행정학회 경찰발전연구회 추계학술대회 발표논문집, 2011, 101-102면.

이는 5대 범죄 증가 추세와 체감안전도 악화로 현실화되고 있다. 구체적으로 지난 2004년 대비 2009년까지 총범죄는 감소하나 국민들의 체감안전도에 민감한 영향을 미치는 5대범죄는 절도 +65%, 강도 +8.8%, 강간 +47% 등으로 지속적인 증가 추세를 보이고 있다.

이에 따라 국민 체감 안전도는 개선될 기미를 보이지 않고 있다. 앞서 살펴보았듯이 2010년 통계청의 사회안전 인식도 조사에서 응답자의 63.3%가 범죄에 대한 불안감을 호소하고 있으며, 경찰청 조사에서도 응답자의 37.1%가 일상생활에서 강·절도 등 범죄 두려움을 느끼고 있는 것으로 나타난 것이 이를 보여준다.

따라서 체감안전도의 범죄 발생률 추행(追行)성에 따른 장기적 관점의 대책 마련이 필요하다. 일본의 사례를 보면, 범죄 발생률이 급격히 감소하였으나 체감안전도는 어느정도 시차를 두고 감소하였음을 감안할 때 최근 우리나라의 5대 범죄 상승추세를 감안하면 체감안전도 개선에 장기간이 소요될 것이다.

이를 위해 지역별 범죄안전도를 체계적·객관적으로 측정하여 국민들의 범죄로 인한 두려움을 최소화시킬 수 있는 전략적 접근이 요청되는 것이다.

10) 통계청이 전국의 만15세 이상 인구 3만7000명을 대상으로 한 설문조사를 바탕으로 '2010년 사회조사 결과(가족·교육·보건·안전·환경 분야)'를 보면, 국민들이 우리 사회의 안전을 위협하는 주된 불안요인으로 국가안보(전쟁, 북핵문제 등 전체 응답자의 28.8%) 다음으로 범죄발생(21.2%), 경제적 위험(15.4%) 등을 꼽고 있다. 2008년 조사에서는 범죄발생(18.3%)이 가장 큰 불안요인이었고 국가안보에 대한 불안(10.5%)은 경제적 위험(15.4%), 환경오염(13.5%) 등에 이어 4위였다. 부분별 사회안전에 대한 인식을 봐도 범죄에 대해서 불안하다는 답변이 2008년 54.1%에서 2010년에는 63.3%로 많아졌다.

통계청, 『2010년 사회조사 결과(가족·교육·보건·안전·환경 분야)』, 2010. 10. 2.

나. 범죄에 대한 두려움 및 중요성

범죄에 대한 두려움에 대한 개념화와 계량화는 지난 20년 동안 경찰 행정 분야에서 학문적 연구를 통해 상당히 진행되었다(Farrall et al., 1997; Ferraro and LaGrange, 1987; Rountree and Land 1996). 용어의 사용과 관련하여, 범죄에 대한 두려움(fear of crime)은 체감안전도(perception of public safety), 범죄에 대한 불안(anxiety of crime), 범죄에 대한 시민들의 민감성(public sensibilities towards crime)과 혼용되어 사용되고 있다. 다만, Ferraro는 범죄에 대한 두려움을 “범죄 또는 이와 연관된 상징들에 대한 두려움(dread) 또는 불안(anxiety)의 감정적 반응”이라고 정의한다(Ferraro, 1995: 24).

범죄에 대한 두려움은 다양한 사회과학 분야에서 수많은 연구들 이끌어온 사회정치적 문제이다. 이러한 관심의 저변에는 범죄에 대한 두려움이 중요한 사회문제이기 때문이다(Sutton and Farrall, 2005; Jackson, 2004; Gabriel and Greve, 2003). 특히, 범죄에 대한 두려움은 지역사회 의 생존가능성(viability)와 지속가능성(sustainability)에 지대한 영향을 미친다(Hale, 1996; Miethe, 1995).

지금까지의 연구에 따르면, 범죄에 대한 두려움은 지역주민들이 다른 사람들과의 관계를 제한시킬 수 있는 소외감과 취약성을 초래하기 때문에 지역공동체의 붕괴를 가져온다(Hale, 1996). 지역주민들은 다른 지역으로 이사를 가거나 방범시설을 설치함으로써 예방적 조치를 취할 수도 있지만, 이러한 예방적 조치들은 사회를 더욱 분할하고 시민에게 소외감을 느끼게 만든다(Miethe, 1995). 범죄에 대한 두려움은 범죄에 가장 취약한 사람들의 심리적 또는 육체적인 건강과 관련이 있는 스트레스의 수준에도 영향을 미친다(Nasar and Jones, 1997). 또 다른 연구에 의하면, 세계의 많은 국가에서 다수의 시민들의 범죄의 피해자가 되는 것을

염려하고 있다는 사실을 밝히면서, 이러한 불안은 시민들의 삶의 질과 행복한 삶을 저해하고, 외부활동을 제한하고, 고비용의 예방책을 강구하게 만들고, 범죄가 빈발하는 지역으로의 이주를 못하게 하고, 사회적 신뢰를 무너뜨리며, 사회적 통제를 가능하게 하는 지역공동체의 잠재력을 해친다고 주장한다(Hale, 1996).

다. 경찰 성과평가 지표의 유형

기존 국내외의 범죄안전 평가지표는 약간의 차이는 있지만 공통적으로 객관적 지표와 주관적 지표체계를 모두 사용하고 있고, 치안서비스 접촉자와 비접촉자에 대한 주관적 인식도를 함께 측정하고 있다.

또한 범죄통계안전지수(CSSI; Crime Statistic Safety Index)와 개인행태안전지수(PBSI; Personal Behavior Safety Index)를 모두 포함하고 있는 동시에 범죄안전도에 대한 전반적 인식 수준도 평가항목에 담고 있다.

범죄통계안전지수(Crime Statistic Safety Index)란 범죄안전과 관련된 사회통계 또는 범죄통계에 의해 나타나는 안전지수로 대상의 안전수준을 사고현황, 피해현황, 안전조직관련 통계자료를 기본으로 하여 인구, 세대와 같은 인문·사회적 기준으로 다양한 측정치를 산출하여 안전수준을 측정 및 진단하는 척도이다.

개인행태안전지수(PBSI; Personal Behavior Safety Index)란 개인의 행태와 관련된 안전수준을 나타내는 지수로 일상생활 및 화재, 재난상황과 같은 응급상황 발생 시, 개인의 주관적인 안전행동 역량을 설문 문항을 통해 측정 및 진단하는 척도이다.

한편, <표 1-1>에서 보듯이 David Valey는 경찰의 성과평가가 다양한 측면에서 이루어져야 한다고 주장하며 경찰 성과를 측정하기 위해 추천되는 평가지표들을 정리하여 소개하면서, 이들 평가지표를 직접지표와 간접지표, 객관지표와 주관지표 등 4가지로 분류한 성과측정 지표를 제시하고 있다¹¹⁾.

직접지표(direct indicators)는 경찰이 공익을 위해 직접 성취하고자 하는 바를 직접 측정한 하는 지표들로 구성되어 있으며, 간접지표(indirect indicators)는 경찰이 목표달성을 위해 수행한 성과를 평가하는 지표들로 구성되어 있다. 이를 다시 객관적 지표(hard indicators)와 주관적 지표(soft indicators)로 구분하였다. 객관적 지표는 범죄율이나 검거율과 같이 명백한 결과로 나타난 지표이고, 주관적 지표는 경찰이나 주민들의 범죄에 대한 인식을 측정하는 지표이다. 주관적 지표는 객관적 지표가 측정할 수 없는 범죄로 인한 두려움, 경찰활동에 대한 만족 등 주관적 인식수준을 측정하기 때문에 보완적 역할을 할 수 있다.

이들을 조합하여 직접객관지표, 직접주관지표, 간접객관지표, 그리고 간접주관지표로 유형분류할 수 있다.

11) Bayley, David H., Measuring Overall Effectiveness or Police-force Show and Tell" in Quantifying Quality in Policing. Edited by Larry Hoover. DC: Police Executive Research Forum, 1996, pp. 37-54. 이창무, 『지역경찰 평가를 위한 범죄예방지표 개발에 관한 연구』, 경찰청 생활안전국 연구용역보고서, 2010, 27-28면 재인용.

<표 1-1> David Valey의 경찰의 성과평가지표

구분	직접 지표	간접 지표
객관적 지표	-범죄율, 범죄피해 -부동산가치 -대중의 공공장소 이용 -상업활동 -통제된 무질서 상황 수 -해결된 지역사회문제 수 -경찰행동에 대해 제기된 불만	-경찰의 수 -순찰 경찰관 수 -행정공무원 대 경찰관의 비율 -전화신고에 대한 반응시간 -체포 -검거율 -지역 범죄예상 회의 횟수 -지역사회 감시 미팅 회수 -전화응대 속도 -범죄피해자에 대한 사후 연락 회수 -압수한 마약 가치 -감사팀의 힘 -문제지역에 대한 문서화된 정책 -가치에 대한 언명 -채용의 다양성
주관적 지표	-범죄에 대한 두려움 -경찰에 대한 대중의 확신 -이웃에 대한 사람들의 헌신 -경찰활동에 대한 만족 -경찰서비스에 대한 불만 -경찰을 도우려는 의지 -경찰의 공정성에 대한 인식	-사기 -경찰관의 자부심 -경찰에 대한 사회적 평가에 대한 경찰의 인식 -지역사회에 대한 경찰의 지식

또한 최천근(2011)은 경찰성장에 대한 유형화를 성과지표가 추구하는 행정가치(능률성 대 대응성)와 행정관리의 가능성(높음 대 낮음) 측면에서 네 가지로 유형화하고 있다.

<그림 1-1> 4가지 유형의 경찰 성과지표

		추구하는 행정가치	
		능률성	대응성
관리 가능성	높음	산출적 성과지표 - 범죄검거율 - 112신고대응시간	관계적 성과지표 - 시민불만 제기건수
	낮음	결과적 성과지표 - 범죄발생률	지각적 성과지표 - 범죄에 대한 두려움 - 시민만족도·신뢰도

출처 : 최천근, 다층자료분석을 활용한 체감안전도 결정요인에 관한 연구, 한국행정학회 경찰발전연구회 추계학술대회 발표논문집, 2011, 103면 인용.

범죄에 대한 두려움 역시 경찰활동의 성과지표로 사용되고 있다. 실제 경찰청에서는 경찰관서에 대한 평가를 실시함에 있어서 시민들이 느끼는 체감안전도를 성과지표로 활용한다.

이에 따르면, 시민들의 체감안전도는 지각적 성과지표에 해당한다. 즉, 범죄에 대한 두려움 또는 체감안전도라는 경찰 성과지표가 추구하는 전략적 행정가치는 능률성보다는 시민들에 대한 대응성을 추구하는 것이고, 시민들의 범죄에 대한 두려움은 경찰활동을 통해 쉽게 도달할 수 있는 성과지표라기 보다는 다양한 환경변수와 시민들의 인구학적 요인들에 의해 결정되기 때문에 그 관리가능성은 낮다고 평가된다. 이러한 점에서 시민만족도 또는 시민들의 경찰에 대한 신뢰도와 같은 지각적 성과지표에 해당한다. 경찰에서는 지금까지 경찰의 성과측정 지표는 범죄검거율을 강조했으나, 최근에는 대응성을 강조하는 치안만족도와 체감안전도의 반영비율을 높이고 있다.

제2절 범죄안전 및 치안만족도에 대한 선행연구 검토

기존의 안전지수에 대한 연구는 다양한 분야를 중심으로 이루어졌다. 대표적으로 재난안전관리분야로 화재, 교통¹²⁾, 산업, 보건, 식품, 교통안전과 대형해양재난안전, 소방안전 등에 걸쳐 안전지수 개발이 비교적 다양하게 추진되었다.

이 외에도 소비자안전체감지수, 여성과 아동 등 사회취약계층의 안전지수 개발¹³⁾과 국민안전의식지수¹⁴⁾, 학교안전지수¹⁵⁾ 등도 개발이 시도되었다. 대체적인 내용은 안전의식 고취를 위한 안전복지 프로그램 개발 및 관련 지표개발, 주민의 안전의식 측정을 위한 객관적 안전의식 지수 개발 등이다.

안전도시를 구축하기 위한 사업 성공모델 개발 및 평가기준에 대한 연구도 이루어졌다¹⁶⁾. 이 연구는 안전도시 사업 성공모델을 위한 유형 개발과 운영 매뉴얼 개발, 그리고 안전도시 사업 평가기준 마련 등을 제시하고 있다.

범죄안전분야 역시 재난관리분야의 하나로 지수 개발이 이루어졌다. 범죄안전 평가지표는 대체로 객관적 지표와 주관적 지표를 모두 포함하

12) 전국버스운송사업조합연합회 부설 한국운수산업연구원, 『교통안전지수 개발에 관한 연구』, 교통안전공단 연구용역보고서, 2004.

13) 안상수, 『여성·아동 안전지표 및 평가체계 개선방안 연구』, 한국여성정책원 연구 수행, 여성가족부 연구용역보고서, 2010.

14) 이종열, 『행동변화모델 및 안전의식지수 개발 연구』, 인천대학교 산학협력단 연구 수행, 소방방재청 연구용역보고서, 2007.

15) 이명진, 『학교안전지수 개발 및 시범적용』, 서울특별시 연구용역보고서, 2003.

16) 정지범, 『안전도시 사업 성공모델 개발 및 평가기준 마련』, 한국행정연구원 연구 수행, 행정안전부 연구용역보고서, 2010.

여 안전수준에 대한 인식도를 측정하고 있다.

먼저 행정안전부의 범죄안전분야 안전지수의 경우, 국민의 안전수준을 진단하고 평가하기 위하여 안전수준의 측정·공표를 위한 "안전지수"를 개발하고, 이에 대한 단·중·장기 발전방안을 제시하였다¹⁷⁾. 즉, 재난안전정책을 체계적으로 시행할 수 있는 안전지수 및 활용정책의 개발을 위해 재난안전, 교통안전, 산업안전, 보건식품안전, 범죄안전의 5대 안전분야의 안전지수를 제시하고 있으며, 각 안전분야별로 SSSI(사회통계안전지수)와 PBSI(개인행태안전지수)로 범주화하고, 이들을 종합하여 사회 전반적인 안전수준을 측정하는 안전지수 측정항목을 제시하고 있다.

이창무(2010)는 지역경찰의 활동성과를 공정하게 평가하기 위해서는 공식범죄통계 뿐만아니라 설문조사와 참여관찰 등 다양한 방법을 활용하여 방법론적 오류와 문제점을 보완하는 것이 필요하다고 주장하며 지역경찰 범죄예방활동 성과지표를 제시하였다¹⁸⁾.

최천근(2011)은 경찰활동을 통해 시민들의 범죄에 대한 두려움을 해소시킬 수 있는지를 검증하기 위해 범죄에 대한 두려움에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다¹⁹⁾. 개인적 특성으로써 범죄 취약성(성별, 연령) 및 생태론적 관점에서 거주지역의 무질서의 정도가 범죄에 대한 두려움에 영향을 미치는지, 도보순찰과 차량순찰과 같은 가시적 경찰활동이 시민들의 삶의 질에 직접적으로 영향을 미치는 범죄에 대한 두려움에 영향을

17) 이종열 외, 『안전지수 개발 및 안전문화진흥원 설립에 관한 연구』, 인천대학교 위기관리 연구센터 수행, 행정안전부 연구용역보고서, 2010.

18) 이창무, 『지역경찰 평가를 위한 범죄예방지표 개발에 관한 연구』, 경찰청 생활안전국 연구용역보고서, 2010, 78-79면.

19) 최천근, 앞의 논문, 101-117면.

미치는지 그리고 경찰활동의 행정적 요소인 경찰공무원의 수가 범죄에 대한 두려움에 영향을 미치는지 다층자료 분석(Hierarchical Linear Model)을 통해 검증하였다. 검증 결과, 체감안전도는 개인적 수준의 인구학적 특성, 경찰의 순찰활동, 그리고 경찰서 수준의 생태적 조건들에 의해서 영향을 받는다고 주장하고 있다.

한편, 국내 수도권의 경우, 시가지확산에 따른 도시개발의 낮은 질적 수준과 불합리한 토지이용을 개선시키기 위하여 시가지확산실태와 공간적 영향을 분석하고 도시성장관리의 정책적 방향을 제시하고자 하는 연구에서도 ‘범죄예방을 위한 환경설계(CEPTED)’가 큰 주목을 받고 있다.

이와 관련하여 황금희(2008)은 범죄안전에 대한 거주자의 우려가 심각하고 원고 및 기타 지역에서 교통안전에 대한 거주자의 기대를 충족시키지 못하고 있으므로, 주거지 범죄예방적 설계지침을 도입하고 의무화할 필요가 있다고 주장한다. 예를 들어 가칭 사전 범죄영향 평가를 도입하는 도시관리정책을 제안하고 있다²⁰⁾.

주목할 만한 사항은 과연 ‘어떤 도시가 살기 좋은 도시인가’ 하는 물음에 대해서도 새롭고 구체적인 측정지표를 제공하는 도시경쟁력 조사에서 아직까지 범죄안전도 조사는 평가분야에 포함되지 않고 있다는 점이다²¹⁾. 예를 들어 전국 51개 도시를 대상으로 도시 경쟁력을 인간적 가

20) 황금희, 『경기도 시가지확산에 따른 공간적 영향 연구』, 경기개발연구원 연구보고서 2008-17, 2008.

21) 2010년 문화전략 전문 컨설팅기관인 문화경영연구원이 ‘도시명성지수(CIRCLE)’ 조사를 통해 다차원 심층 분석한 결과, 경기도 과천시가 국내 1등 도시로 나타났다. 도시명성지수를 ‘서클(CIRCLE)’로 명명한 것은 도시의 명성이 인간, 시간, 공간적 가치의 상호 연쇄작용에 의해 순환적으로 형성됨을 함축한다. 아울러 서클은 일상생활성(Convenient), 정체성(Individual), 발전성(Resourceful), 여유로움(Comfortable), 문화교양(Liberal), 열정(Energetic) 등 6개 하위 차원 측정 항목의 앞 글자를 합친 것이다. 이는 도시의 총체적 명성(reputation)이란 어떤 일면만으로 파악될 수 있는 것이 아니라 도시를 구성하는 인간(시

치, 시간적 가치, 공간적 가치의 3대 차원(6개 하위 차원, 41개 항목)으로 도시명성지수를 조사한 ‘도시명성지수(CIRCLE)’ 조사에서 범죄로부터의 안전에 대한 조사항목은 빠져있다.

그러나 공공서비스에 대한 고객중심주의가 확산되면서 주민의 치안만족도 수준을 객관적으로 측정하기 위한 시도가 향후 확산될 것으로 전망된다. 이에 따라 지역별 범죄안전도에 대한 평가지표 개발과 수치화된 지수화 방법을 확립하여 지역주민들 입장에서 ‘안전하고 살기좋은 도시’에 대한 객관적 인식 수준을 구체적으로 알고싶은 욕구를 충족시켜줄 필요가 있는 것이다.

범죄안전도 조사 결과는 지역별 맞춤형 치안정책으로 환류(feedback)되어 지역주민의 삶의 질을 제고시켜 줄 것이다. 즉, 범죄안전지수 개발을 통해 사회전반에 걸쳐 사고를 사전 예방하고 피해를 최소화할 경우 도시 브랜드가치를 높일 수도 있을 것이다. 나아가 경찰의 국민중심 치안활동을 강화시키는 효과를 거양할 수 있을 것이다.

민), 시간(역사), 공간(환경)의 가치가 서로 활발한 상호작용을 하는 가운데 생성되는 것이라는 문제의식에서 비롯된 도시 평가 방법론이다.

http://m-economy.chosun.com/view.php?boardName=C13&t_num=4144

제3장 경찰의 성과평가제도 및 치안만족도 조사 현황

제1절 치안종합성과평가제도의 현황²²⁾

경찰의 치안종합성과 평가지표의 고찰은 범죄안전도 평가지표의 도출을 위해 매우 유용한 참고자료라 할 수 있다. 물론 평가지표들 중 범죄안전도를 측정할 수 있는 지표를 추출하는 작업이 선행되어야 할 것이다. 이때 객관적 성과지표들 뿐만아니라 주민들의 주관적인 범죄안전에 대한 인식정도도 함께 측정할 수 있도록 주관적 성과지표에 대한 추출도 함께 이루어지는 것이 바람직하다.

1. 치안종합성과평가제도의 도입 배경 및 경과

가. 도입 및 경과 개요

2006년 4월 공공부문의 경쟁력 강화를 위한 ‘정부업무평가기본법’이 시행됨에 따라 경찰 조직에도 성과평가가 도입되었다. ‘치안행정의 성과를 객관적이고 체계적으로 측정·관리하는 한편 관서·부서·개인의 성과기

22) 치안종합성과평가제도의 현황은 다음 자료를 참고하여 작성하였다. 이선우, 『치안종합성과평가제도 수용도 제고방안에 관한 연구』, 치안정책연구소 연구용역보고서, 2011.을 요약 발췌하여 작성.

여도를 평가하여 그 결과에 따라 공정한 보상을 실시함으로써 경찰 조직 내 성과주의 문화를 확산시키기' 위한 것이었다.²³⁾ 또한 국민들의 치안 서비스에 대한 개선 요구가 증대함에 따라 이러한 기대에 부응하고자 하는 목적 또한 작용하였다²⁴⁾(국무조정실, 2006).

1) 2006년 치안종합성과평가제도

2006년 치안종합성과평가제도 도입 당시 제도의 내용은 다음과 같다. 치안종합성과평가는 소속부서의 성과를 평가하는 '조직평가'와 개인의 업무 기여도를 측정하는 '기여도 평가'로 구분된다. 조직평가 결과와 기여도 평가 결과를 직위에 따라 정해진 비율로 합산하여 개인점수를 산출한다. 여기서는 조직평가만 살펴보도록 한다.

조직평가는 대상에 따라 관서·부서·부대평가 등으로 구분하며 조직평가 시 관서 및 부서 수준에 맞는 평가요소를 선별·활용하여 평가하도록 하고 있다. 조직평가 요소 및 측정 내용은 다음 <표 3-1>과 같다. 평가분야는 고객관리분야, 성과관리분야, 혁신역량분야로 구분된다. 평가요소별 반영비율(가중치)은 경찰청에서 정한 가이드라인에 따라 관서별로 자율 설정하는 것을 원칙으로 하였다.

23) 경찰백서, <http://www.police.go.kr/infodata/whitePaperView.do?id=5520>

24) 국무조정실, 『정부업무, 효율적으로 관리하고 성과를 높인다』, 2006.

〈표 3-1〉 경찰청의 조직 평가 요소 및 측정 내용('06년)

분야	평가요소	측정 내용	평가대상
고객 관리 분야	사이버민원	경찰관서 홈페이지에 접수된 민원처리 의 신속도·만족도 등을 평가	경찰청 지방청
	고객만족도	관서별 국민만족도와 민원서비스 만 족도를 합산하여 고객만족도 측정	지방청 경찰서
	직무만족도	경찰관 내부만족도 평가	지방청
	정책적정도	경찰청·지방청 등 상급기관의 정책 생산 및 집행 적정성에 대해 하위 기관 소속 직원들이 평가	경찰청 지방청
	부서간 협력도	동일 관서내 부서간 업무 협력의 친 절성·신속성 등을 평가	경찰청 지방청 경찰서
성과 관리 분야	성과지표	관서 또는 부서의 핵심 업무에 대해 성과지표를 활용하여 평가	경찰청 지방청 경찰서 경찰부대
	업무성과	관서 또는 부서의 핵심 업무에 대해 성과지표를 활용하여 평가	경찰청 지방청 경찰서 경찰부대(단·대대)
혁신 역량 분야	혁신	관서 또는 부서의 혁신역량·노력을 혁신기획단이 주관하여 평가	경찰청 지방청 경찰서
	홍보	지방청의 정책 홍보 노력에 대해 홍 보관리관실 주관 평가	지방청
	청렴도	지방청별 청렴도에 대해 감사관실 주관 평가	지방청
	성과관리활성도	관서 또는 부서 직원들의 성과평가 참여도 측정	경찰청 지방청 경찰서 경찰부대

출처 : 경찰백서(경찰청 홈페이지)

○ 고객관리분야

고객관리분야의 경우 '사이버민원 평가', '고객만족도 평가', '직무만족도 평가', '정책적정도 평가', '부서간 협력도 평가'로 세분된다.

'사이버민원 평가'는 경찰관서 홈페이지에 접수된 민원처리의 신속도·만족도 등을 평가하는 것으로서 경찰청을 기준으로 살펴보면 전체 국·관을 대상으로 ①민원 대비 답변율, ②답변 만족도, ③답변 신속도, ④전체 답변 대비 해당 부서 답변율을 평가한다. 이 때 평가 산식은 아래와 같다.

<사이버민원 평가 산식>

$$= (\text{민원 대비 답변율} \times 0.4) + (\text{답변 만족도} \times 0.3) + (\text{답변 신속도} \times 0.3) \\ + (\text{전체 답변 대비 해당 부서 답변율} \times 0.2)$$

'고객만족도 평가'는 관서별 국민만족도와 민원서비스 만족도를 합산하여 측정한다. 지방청을 예시로 살펴보면 국민만족도 조사와 민원행정서비스 만족도 조사를 실시하여, 각각의 결과를 50:50으로 반영하여 지방청별 점수를 산출하도록 하였다.

'직무만족도 평가'는 경찰관 내부만족도를 평가하는 것으로서 지방청이 유일하게 평가항목으로 두고 있다. 직원 내부만족도 조사 실시 결과를 활용하여 지방청별 당해 만족도를 실시하여 평가하였다. 2006년 하반기 평가 시에는 당해 만족도 점수(70%)와 과거 대비 향상도(30%), 즉 2006년 상반기 평가 대비 향상 정도를 합산하여 평가 점수 도출하도록 하였다.

'정책적정도 평가'는 경찰청·지방청 등 상급기관의 정책 생산 및 집행 적정성에 대해 하위 기관 소속 직원들이 평가한다. 경찰청을 기준으로 살펴보면 경찰청 각 부서(과 단위)의 업무·정책의 적정성에 대해 올라

인 평가단으로 지정된 지방청 직원들이 평가하도록 하였다.

'부서간 협력도 평가'는 동일 관서 내 부서 간 업무 협력의 친절성·신속성 등을 평가한다. 경찰청, 지방청, 경찰서가 부서간 협력도 평가의 평가대상에 해당한다. 경찰청을 기준으로 평가방식을 살펴보면 각 '과' 별 서무 반장·서무 주임이 온라인 시스템을 통해 타 '과'의 업무 협조도·친절도 등의 항목에 대해 7점 척도 평가를 실시하도록 하고 있다.

○ 성과관리분야

성과관리분야는 관서 또는 부서의 핵심 업무에 대해 성과지표를 활용하여 평가하는 '성과지표평가'와, 관서 또는 부서의 핵심 업무에 대해 성과지표를 활용하여 평가하는 '업무성과 평가'로 세분된다. '성과지표평가'와 '업무성과평가' 모두 경찰청·지방청·경찰서·경찰부대를 평가대상으로 하고 있으나, '업무성과평가'의 경우 경찰부대를 단·대대에 한하고 있다.

경찰청을 기준으로 '성과지표평가'를 살펴보면 <표 3-2>와 같다. 성과지표평가 요소는 업무성과의 계량화가 가능한 '정량지표'와 수행과정과 질을 중심으로 평가하는 '정성지표'로 구분된다.

<표 3-2> 2006년 경찰청의 성과지표 평가방법²⁵⁾

지표 구분		평가방법	가중치
정량지표	실적평가	성과지표 관리 부서별 자체 설정한 목표를 기준으로 온라인 평가단이 실적 확인 후 목표 달성 정도에 따라 7점 척도 평가	40%
	노력도평가	성과지표별 목표 달성을 위한 부서의 노력 정도에 대해 온라인 평가단이 '지표별 성과보고서' 참고로 7점 척도 평가한 결과 반영	40%
	목표값도전성점수	상반기에 既 실시한 성과지표별 목표값 도전성 평가 결과를 평균 85점, 표준 편차 5로 환산하여 지표 평가에 반영	20%
정성지표	노력도평가	정성지표 평가는 정량지표 평가 중 노력도 평가와 동일한 방식으로 실시	100%

출처 : 경찰청 내부자료(2006)

○ 혁신역량분야

혁신역량분야는 다시 혁신평가, 홍보평가, 청렴도평가, 성과관리 활성화 평가로 구분된다. 혁신평가는 '위임평가'로 관서 또는 부서의 혁신역량·노력을 혁신기획단이 주관하여 평가하며, 경찰청·지방청·경찰서를 평가대상으로 한다.

홍보 평가의 경우 지방청에 한하여 지방청의 정책 홍보 노력에 대해 홍보관리관실 주관 평가를 실시한다. 청렴도 평가 역시 지방청에 한하여 감사관실 주관 평가를 실시한다. 마지막으로 성과관리 활성화 평가는 관서 또는 부서 직원들의 성과평가 참여도를 평가한다. 경찰청을 기준으로 살펴보면, 해당 부서의 장 및 소속 직원들에게 배정된 평가에 대한 참여도를 시스템을 통해 측정하는데, 부서장의 평가 참여도를 40%, 일반 직원 참여도를 60% 반영한다.

25) 2006년 하반기 치안종합성과평가 기준

나. 2010년도 성과지표의 주요 개선 사항

보다 적절한 성과지표의 선정을 위해 '09년도 성과지표의 문제점 분석을 실시하였고, 분석결과를 바탕으로 성과지표 Pool을 개선하였다. 지방청을 기준으로 살펴보면 <표 3-3>에서 볼 수 있는 바와 같이 총 10개의 신규지표가 마련되었으며, 11개 지표는 폐지되었다. 19개 지표는 개선되었다.

<표 3-3> 2010년 경찰청 성과지표 개선(지방청)

구 분	수정 지표
신규 지표 (10개)	기초질서 준수 활동실적, 상황정보 수집 및 활용실적, 외사활동 종합실적, 음주교통사고 사상자수, 여성청소년 보호활동 지수, 강력범죄 검거율, 절도범죄 검거실적, 수사경찰 전문성 평가, 수사 지식 활용도, 수사관 직무성과 평가시스템 관리실적
폐지 지표 (11개)	규칙정비 실적, 여성청소년 수사직무성과도, 수사민원 신속 처리율, 진술녹화 활용도, 외근형사 1인당 5대범죄 검거건수, 수사관 평균 직무성과도(지역·통합형사), 수사관 평균 직무성과도(광수대), 교통사고 이의신청률, 어린이·노인 1만명당 교통사고 사망자수(지표 2개를 1개로 통합), 수사관 평균 직무성과도(지능, 수사 2계 지표 2개를 1개로 통합)수사관 평균 직무성과도(사이버, 사이버수사대 지표 2개를 1개로 통합)
개선 지표 (19개)	지역치안협의회활성화 정도, 교육훈련 충실도, 정보공개청구 처리 평가, 인구 10만명당 주요범죄 발생건수, 조직폭력배 검거실적, 과학수사업무활동, 집회시위 관리 평가, 전의경 운영성과, 경찰항공 치안현장 활용실적, 정책자료 수집 및 활용실적, 채증판독 실적, 준법집회 협정(MOU) 체결실적, 안보위해사범 검거실적, 외사치안정보 수집실적, 외사사범 검거실적, 치안정책 홍보실적, 청문감사 운영실적, 정보통신장비 서비스 지원 실적, 정보화 교육실적

출처 : 경찰청 내부 자료(2010)

2. 2011년 치안종합성과평가제도의 주요 내용

가. 기존 치안종합성과평가제도의 한계점

치안종합성과평가제도는 성과지표를 통한 체계적 성과관리 및 성과에 따른 합리적 보상, 이를 통한 국민의 치안만족도 제고를 목표로 도입·운영되어 왔다. 앞서 살펴본 바와 같이 2006년 이래 지속적인 제도 개선을 통해 성과평가의 합리성과 공정성을 제고하여 제도의 취지를 살리고자 하였다. 그러나 경찰조직이 가지는 특수성으로 인해 성과주의를 도입하고 강화시켜 나가는 데 있어 크고 작은 한계점들이 노정되었다. 성과모호성, 성과측정의 어려움, 거대한 조직 규모 및 조직 구조의 복잡성 등이 성과중심주의의 정착을 어렵게 하였으며, 더욱이 경찰조직의 오랜 인사적체와 이로 인한 내부적 불만이 이러한 문제점들을 보다 심화시키는 요소로 작용하였다.

성과주의의 왜곡된 적용과 이로 인한 “무리한 성과위주의 업무수행이 시민의 인권을 침해한다거나 경찰 조직의 사기 저하 및 세부적 평가방법에 대한 구체적 문제점” 제기 등으로 이어지고 있는 실정이다(김형중, 2010:135). 김형중(2010)은 이와 관련하여 치안성과주의의 문제점을 구조적 측면, 인권적 측면, 사기관리 측면으로 나누어 살펴보고 있다. 먼저 구조적 측면의 문제점을 살펴보면 경찰 업무의 특성 상 성과를 통계수치로 산정하는 것이 어렵다는 점, 치안성과 지표 및 점수배정이 방법활동이나 범죄예방보다는 범인검거 중심으로 이루어져 있으며, 지역 실정을 반영하고 있지 못한 바 무리한 실적경쟁을 조장하고 방법 및 범죄예방에 소홀하게 할 우려가 있다는 점, 성과중심주의의 강행이 경찰조직에 갈등을 가져왔으나 이를 해소할 수 있는 조정통합능력이 부재했던 점, 치안종합성과평가 결과와 승진제도의 연계가 미흡했던 점 등을 지적하고 있

다. 인권적인 측면에서는 성과중심주의의 왜곡된 적용으로 인해 무리한 법적용이 이루어지는 등 시민들에 대한 인권 침해 우려가 있음을 지적하였다. 마지막으로 사기관리 측면에서는 치안성과주의가 “성과급 지급의 형평성 논란과 경찰서간 공조체제의 약화 그리고 직원간 불신을 초래하는” 원인으로 작용하여 경찰조직의 사기를 저하시키는 문제점이 있음을 지적하고 있다²⁶⁾.

이러한 치안성과주의의 한계점과 치안종합성과평가제도의 구체적 문제점들이 경찰 조직 대내외적으로 제기됨에 따라, 이를 극복하고자 2011년에는 광범위한 여론 수렴 및 해외실태 조사를 통해 치안종합성과평가제도 개선의 발판을 마련하였다.

나. 2011년 치안종합성과평가제도의 주요 개선 내용

1) 개선 방향

2011년 치안종합성과평가제도의 개선방향은 다음과 같다.

첫째, 현장직원들이 쉽게 이해할 수 있도록 평가를 단순화하였다. 평가요소의 가지 수를 줄이고 지표 및 가중치의 선정에 있어 일선에 재량을 부여함으로써 현장 중심의 성과관리가 이루어질 수 있도록 하였다.

둘째, ‘주민만족’과 ‘내부만족’이 조화를 이루도록 평가체계를 재설계하였다. 기존에도 경찰 내부의 직무만족도 조사는 연 1회 실시되어 왔다. 그러나 직무만족도 조사 결과가 평가에 반영되지 못하여 크게 실효성을 갖추기 어려웠다. 이러한 문제를 해결하기 위해 관서장 개인평가에 직무

26) 김형중, 치안성과주의에 대한 실태와 개선방안에 관한 연구: 형사·교통·지구대 기능을 중심으로, 『한국공안행정학회보』, 41, 2010, 154-159. 이선우, 앞의 글 재인용, 2011.

만족도 조사 결과를 반영하도록 함으로써 상대적으로 소홀했던 직무만족도에 대한 관심을 제고하여, 주민만족과 내부만족의 동시적 달성을 기하고자 하였다.

셋째, 지역실정에 맞는 평가를 할 수 있도록 선택권을 확대하였다. 일선 관서장이 지역 실정에 맞게 성과지표와 가중치를 자율적으로 결정할 수 있도록 함으로써 일률적인 성과관리를 지양하고 지역 실정에 맞는 합리적 성과평가체계를 구축하고자 하였다.

마지막으로 성과급, 교육선발, 보직인사 등에 활용함으로써 성과평가 결과의 활용범위 확대를 추진하였다.

2) 개선 내용

2011년도 치안종합성과평가의 구체적인 제도 개선내용을 개략적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 평가요소를 단순화하고 관서장이 지역 실정에 맞게 성과지표와 가중치를 자율적으로 결정할 수 있도록 하였다. 둘째, 핵심지표 위주로 성과지표를 개선하였다. 셋째, 치안만족도 평가를 강화함으로써 비접촉 고객의 만족도까지 제고할 수 있도록 하였으며, 넷째, 직무만족도 평가를 관서장 개인평가에 반영하도록 함으로써 경찰 조직 내부의 만족도를 높이하고자 하였다. 다섯째, 인권침해 및 부정부패에 대한 예방을 강화하였다. 여섯째, 개인평가방법을 개선하였으며 마지막으로 평가시기를 연 2회 평가 방식으로 전환하였다.

이러한 내역이 반영된 2011년도 기준 치안종합성과평가체계 및 평가요소는 다음 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 2011년 치안종합성과평가

조직평가			개인평가	
관서평가		부서평가	부서점수 + 개인점수	
경찰청	정부업무평가 (국무총리실 특정평가)	① 정책과제(60%) ※ 자체평가점수 + 특정평가 가·감점	부 서 평 가 점 수 ▼ 40 % 이 상	-廳 국관, 부·과장 100% -署 과장, 지구대장 80% -廳·署 계장 60% -일반 직원 40% 반영 ※ 지방청·경찰서장은 관서평가 80%, 직무만족도 20% 반영
		② 기본업무(35%) ※ 부서별 기본업무성과평가		
		③ 사이버민원(5점) ※ 국민신문고/사이버경찰청 민원 처리 평가		
		④ 지휘관 가점(4점) ⑤ 의무위반 감점(3점)		
교육기관	① 정책과제(60%) ② 자율과제(40%) ③ 지휘관 가점(3점) ④ 의무위반감점(3점)	① 성과지표(40%이상) ② 기본업무(20%이상) ③ 사이버민원(10%이하) ④ 지휘관 가점(자율) ⑤ 의무위반 감점(자율)		
지방청	① 치안만족도(25%) ※ 치안고객만족도, 체감안전도평가 ② 핵심지표(50%) ③ 자율과제(25%) ④ 지휘관 가점(3점) ⑤ 의무위반감점(3점)	① 성과지표(30%이상) ② 기본업무(30%이상) ③ 지휘관 가점(자율) ④ 의무위반 감점(자율)		
경찰서	① 치안만족도(20~40%) ② 핵심지표(40~60%) ③ 자율과제(20~40%) ④ 지휘관 가점(자율) ⑤ 의무위반감점(자율)	① 성과지표(자율) ② 기본업무(자율) ③ 지휘관 가점(자율) ④ 의무위반 감점(자율)	개 인 평 가 ▼ 60 % 이 하	▪ 업적평가(40%) - 지역경찰 성과평가 - 형사활동평가 - 정보·보안 외근 실적 - IPAS 점수 등 기여도평가(20%) 일반내근직원은 60% 반영
지구대	① 성과지표(40%이상) ② 자율과제(30%이상) ③ 지휘관 가점(자율) ④ 의무위반감점(자율)	① 성과지표(40%이상) ② 자율과제(30%이상) ③ 지휘관 가점(자율) ④ 의무위반 감점(자율)		

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

구체적인 주요 제도 개선 사항을 살펴보면 다음과 같다.

가) 평가의 단순화 및 지역실정에 맞는 평가로의 개선

기준에 제기되어 왔던 문제점 가운데 하나는 치안종합성과평가가 지역 실정을 충분히 반영하지 못하며, 평가제도의 복잡성으로 인해 평가부담이 크다는 것이었다. 이를 해소하기 위해 2011년도부터는 평가요소의 가지 수를 줄이고 경찰서의 경우 관서장이 지역 실정에 맞게 성과지표와 가중치를 자율적으로 결정할 수 있도록 하였다. 지방청의 경우를 예로 살펴보면 <표 3-5>에서 볼 수 있는 바와 같이 종전의 9개 평가 요소를 5개(안)로 줄여 평가부담을 줄일 수 있도록 하였다.

<표 3-5> 평가요소의 단순화

평가 요소	사이버 민원	치안 고객 만족도	성과 지표	자율 과제	업무 성과	청령도	행정 시스템 활성화도	지휘관 가점	자체 사고 감점
가중치	5%	10%	50%	10%	15%	5%	5%	+3점	-3점

↓

평가 요소	치안만족도	본청 지정 핵심지표	지방청 자율과제	지휘관 가점	의무위반 감점
가중치	25%	50%	25%	+3점	-3점

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

나) 핵심지표 위주의 성과지표 개선

기준에는 성과지표의 수가 너무 많아 업무수행의 방향성 제시가 미흡하다는 비판이 있었다. 이를 해소하기 위해 2011년부터는 성과지표를 전략목표에 따라 핵심지표 위주로 구성하도록 하였다. 핵심지표 선정은

성과관리 워크숍, 현장 순회 토론회, 본청 지표담당 토론회 등 다양한 의견 수렴을 통하여 이루어졌다.

<표 3-6> 성과지표의 개선

관 서	지표 내용
지방청	지방청간 비교하는 핵심지표 수를 축소(22개 → 10개) ※ 지방청 평가 핵심지표는 본청에서 지정
경찰서	경찰서간 비교하는 핵심지표 POOL을 축소(40개 → 20개) ※ 경찰서 평가 핵심지표는 POOL을 참조, 선택 및 추가
본청	핵심지표 POOL 10개 지정 ▶ 국민생활 안전 : ① 112신고출동 만족도, ② 4대범죄 검거율, ③ 수사관 평균 직무성과, ④ 자동차 1만대당 사망자 수 ▶ 준법질서 확립 : ① 집회시위관리평가, ② 치안정보 활용실적, ③ 교통법규 준수율 ▶ 안보태세 강화 : ① 안보위해사범검거, ② 외사활동 종합실적 ▶ 공감치안 실천 : ① 치안정책홍보실적

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

<표 3-6>에서 볼 수 있는 바와 같이 지방청의 경우 기존에 22개였던 핵심지표 수를 10개로 줄였으며 경찰서의 경우 핵심지표 Pool을 기존의 40개에서 20개로 축소하여 업무 수행의 방향성을 제시할 수 있도록 하였다. 본청의 경우 국민생활 안전, 준법질서 확립, 안보태세 강화, 공감치안 실천이라는 네 가지 전략목표 하에 핵심지표 10개를 지정하였다.

다) 치안만족도 평가 강화

지나친 실적 중심의 성과관리로 인하여 내부적으로는 과도한 실적 경쟁을 유발하고 대외적으로는 시민들에 대한 인권침해의 우려가 있었던

문제들을 해소하기 위해 치안만족도 평가를 강화하는 방향으로 제도를 개선하였다. 체감안전도와 주민만족도를 반영하는 지표를 만들고 ‘치안만족도’의 평가 비중을 확대하였다. 지방청의 경우 기존에 접촉고객만족도 10%를 반영하던 것에서 주민만족도 15%, 체감안전도 10% 총 25%를 반영하는 것으로 그 비중을 확대하였다. 경찰서의 경우 기존에 10% 반영하던 것에서 20-40% 반영하는 것으로 크게 그 비중을 확대하였다.

구체적인 사항은 다음 절에서 살펴보도록 한다.

라) 직무만족도 평가의 반영

경찰조직 내부의 만족도를 높이는 데에 상대적으로 소홀하였다는 문제의식 하에 직무만족도를 평가에 반영하도록 개선하였다. 기존에도 직무만족도 평가를 연 1회 시행하기는 하였으나 참고자료로만 활용될 뿐 평가에 반영하지 않았다. 이를 개선하기 위해 직무만족도 평가를 관서장 개인평가에 가·감점으로 반영하도록 하였다. 종전에는 관서장의 경우 조직점수만 100% 반영하도록 하였으나, 직무만족도 평가를 관서장 개인평가에 반영하도록 함으로써 내부 만족도에 대한 관심을 제고하고자 한 것이다. 또한 직무만족도 우수·저조 관서에 대해서는 실태조사를 병행하도록 함으로써 직무만족도 조사의 실효성을 높이하고자 하였다. 직무만족도 평가는 인사, 성과관리, 내부 의사소통, 조직운영 방식 등을 내부 직원을 상대로 온라인 설문조사 방식으로 이루어진다.

마) 인권침해·부정부패에 대한 예방 강화

’10년에 의무위반 14개 항목에 대해 감점을 했으나, 그 비중이 동일하여 경각심 부족하다는 비판이 있었다. 2009년 이래 크게 성과중심주의

가 강조되면서 이에 대한 부작용으로 인권침해에 대한 우려가 확대되었던 바, 이를 해결하기 위해 인권침해·부정부패 등에 대한 감점폭을 확대하였다. 허위실적 등 부정한 방법으로 평가 왜곡 시 불이익을 줌으로써 평가의 신뢰성을 높이고자 하였다.

바) 개인평가 방법의 개선

'10년 개인평가는 연 1회 이루어졌으며 비중은 부서점수 50%이상, 개인점수 50%이하로 배정되어 있었다. 그러나 '11년부터는 개인평가 시 부서평가 비중을 50% 이상에서 40% 이상으로 축소하고, 개인평가 비중을 50%이하에서 60% 이하로 확대한 하도록 하였으며 개인평가를 연 2회 평가하도록 하였다. 또한 기여도 평가 시 평가 대상자가 수행한 주요 업무를 기록한 요약 보고서인 '개인성과보고서'를 등록하는 것을 원칙으로 하였다.

사) 평가 시기의 개선

종전의 상반기 평가, 본 평가, 추가평가의 연 3회 평가방식에서 연 2회 상·하반기 평가방식으로 전환하였다. 평가시기를 지표평가 시기와 일치하도록 하였으며, 인사발령 전에 기여도 평가를 실시하여 같이 근무한 사람이 평가를 할 수 있도록 하였다. 또한 부서평가 및 개인평가(업적평가, 기여도평가)도 연 2회로 증대하도록 하여 성과평가의 체계성을 높이고자 하였다.

<표 3-7> 평가주기 및 평가방식 개선 (2011년)

2010년	2011년
▶ 상반기평가('10. 6. 4 ~ 7. 3) ⇒ 상반기의 실적 평가 ▶ 본평가('10. 11. 1 ~ 11. 30) ⇒ 11.30까지 실적 평가 ▶ 추가평가('11. 1. 5 ~ 1.30) ⇒ '10년도 전체 평가(추가실적)	▶ 상반기평가('11. 7.1 ~ 7.31) ⇒ 상반기의 실적 평가 ※ 상반기 평가가 곤란한 지표는 하반기에 평가 ▶ 하반기평가('11.11.1 ~ '12.1.25) ⇒ 하반기의 실적 평가 ※ 구체적 평가계획 별도 수립

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

아) 성과평가결과 활용 범위의 확대

연도별 평가결과를 누적 관리할 수 있도록 전산시스템을 개선하였으며 성과급, 교육, 인사 등 다양한 분야에 환류할 수 있도록 하였다. 또한 성과상급 지급 권한을 지방청장 등에 위임하도록 시범운영을 하여, 향후 확대할 수 있도록 개선하였다. 앞서 살펴본 2011년도 치안종합성과평가 제도의 주요 개선사항을 정리하면 다음 <표 3-8>과 같다.

<표 3-8> 2011년 주요 제도 개선 사항

개선행목	내 용
① 평가요소의 단순화	○ 지방청 평가항목 : 現 9개 부문 → 5개 부문 축소 ○ 경찰서 평가항목 : 現 7개 항목 → 5개 항목 축소
② 성과지표 개선	○ 경찰의 핵심업무 위주로 성과지표 개수 축소 - 본청지정 핵심지표 現 22개 → 10개(전략목표 위주 구성) - 경찰서 지표 Pool 現 40개 → 20개(자율선택 및 추가 가능)
③ 치안만족도 평가 강화	○ 지역주민에 대한 '체감안전도' 평가를 신설하고 치안만족도 평가 비중을 높여(10%→25%) 국민에게 공감받는 치안활동 유도 ※ 체감안전도 : 지역안전도, 질서수준 등 설문조사
④ 직무만족도 평가 반영	○ 관서장의 직원 내부만족도에 대한 관심 제고를 위해 관서장 개인평가에 직무만족도 평가 반영(신규) ※ 관서장 : 관서평가(100%) + 직무만족도 평가(가.감점)
⑤ 현장 자율권 확대	○ 지역실정에 맞는 평가를 할 수 있도록 권한 위임(가이드라인 제시) - 평가요소 가중치, 지표선정 등 선택권 확대 ○ 지역의 치안여건에 맞는 '자율치안시책' 평가 강화
⑥ 의무위반 예방 강화	○ 인권침해, 부패비리 등에 대한 감점폭의 확대 및 차등화 ○ 허위실적 등 부정한 방법으로 평가 왜곡 시 불이익 부과
⑦ 개인평가 방법 개선	○ 개인평가 시 부서평가 반영비율을 축소(50%→40%)하고 '성과보고서' 등록 대상 확대(경정이하 성과보고서 등록 원칙) ※ 일반직원 : 부서평가(40%) + 개인평가(60%)
⑧ 평가주기 개선	○ 성과향상에 대한 지속적 관심을 위해 연 2회 평가(상.하반기) ※ 최종결과 = 상반기 50% + 하반기 50%
⑨ 평가결과 활용 확대	○ 연도별 평가결과를 누적 관리할 수 있도록 전산시스템 개선 ※ 성과급, 교육, 인사 등 다양한 분야 환류(수요부서에서 최종 결정) ○ 성과상급 지급 권한을 지방청장 등에 위임(시범운영 후 확대)

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

참고로 <표 3-9>는 현행 경찰서 성과지표 Pool을 보이고 있는 바, 각 기능별 성과지표와 산식을 제시하고 있다.

〈표 3-9〉 경찰서 성과지표 풀

연번	기능	지 표 명	지 표 산 식	성격
1	경우	전화친절도	전화친절도 점수(경찰청 주관)	핵심
2	경우	예산집행률	(집행액/예산현액)×100 ※상반기(1-6월)집행률×50%+연간(1-12월)집행률×50%=100%	핵심
3	경우	언론 기투고 실적	(중앙언론 기투고 건수/경찰서 총 인원수)×100	일반
4	경우	보도예상·진상보고 총실도	(보도 예상보고 실적×50)+(보도 진상보고 실적×50)	일반
5	경우	KTV활용실적	KTV방영건수(지방청 성과지표 준해서 기준 마련-과잉 실적경쟁 안되도록 구간을 나눠서 배점)	일반
6	경우	공용차량 가해사고 감소율	[(경찰서 가해사고 발생 건수 / 경찰서 공용차량 보유대수)×100]	일반
7	경우	지역치안협의회 운영 활성화 정도	정성평가 30%+정량평가 70%(조례제정률 30+정기회의 개최수 20+분과위 개최수 20)	일반
8	생안	인구10만명당 주요범죄 발생건수	(주요범죄 발생건수/전체 인구) × 100,000 ※ 주요범죄 : 살인, 강도, 강간, 절도	핵심
9	생안	풍속업소 단속실적	{(형사입건자수/단속건수)×70}+{(단속건수/생활안전기능인원)×30} ※ 생활안전기능인원 : 생활질서인원(풍속활동비 수령인원)+지역경찰인원(지구대, 파출소, 초소)	일반
10	생안	여성청소년 보호 활동지수	{(사랑의 교실 + 전문가 참여인원 + 학교폭력 자진신고기간 불입건 가해학생)/청소년법 × 100} × 3 + 원스톱센터 이용자수 /성·가정폭력 발생건수 합계 × 100	일반
11	생안	기초질서 확립지수	{지도장건수+통고처분건수+(즉심청구처리인원×2) /지역경찰관수	일반
12	수사	수사관 평균 직무성과도(경제)	IPAS Point (경제)	일반
13	수사	강력범죄 검거율	(살인·강도·강간·방화 검거건수÷발생건수)×100	일반
14	수사	수사경찰 전문성 평가	① 전문수사관 인증자 수 / 전국 동일급지 전문수사관 인증자 수(평균) × 100 ② 수사연수원 교육 수료자 수 / 수사연수원 교육 대상자 수 × 100 최종 평가 점수 = ① × 3.0 + ②	핵심
15	수사	수사 지식 활용도	① 수사지식 등록 승인 건수(A/B/C 급 지식으로 분류) ② 수사도우미 활용 정도(지식 다운로드 건수, 1인 한계 : 1일 1건, 1월 10건) ③ 수사경찰 총 인원(형사·수사 전원) 최종 평가 점수=①A×5.0+①B×3.0+①C×1.0+②×0.1/③	일반

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

연번	기능	지 표 명	지 표 산 식	성격
16	수사	절도범죄 검거실적	{절도검거건수+장물범검거건수}÷외근형사인원	핵심
17	수사	수사관 평균 직무성과도 (지능)	○ IPAS에서 각 항목별 평가결과 점수 ① 수사결과점수(본인단서) ② KICS 프로그램 이용서식 중 영장, 통신수사, 피 신조서 관련 서식점수③ 감정항목 전체 최종 평가 점수 = ① + ② + ③	일반
18	수사	수사관 평균 직무 성과도(사이버)	○ IPAS에서 각 항목별 평가결과 점수 ① 수사결과점수(내부단서)X0.6 + 수사결과점수(외부단서)X0.4 ② KICS 프로그램 이용서식 중 영장, 통신수사, 피 신조서 관련 서식점수 ③ 감정항목 ④ 전체피해자 수에 따른 가산점 부여 (사기 등 일정범죄) ○ 대상 : 경찰서 (수사버수사요원 실적) 최종 평가 점수 = ① + ② + ③ + ④	일반
19	수사	과학수사업무활동	① 유효증거물채취율 = 유효증거물채취건수 /현장임장건수 x 100 ② 현장임장달성율 = 목표치 54% 대비 현장임장을 달성도 점수현장임장율 = 현장임장건수/발생건수 x 100 ③ 감점 : 허위실적 1건당 1점 최종 평가 점수 = ① x 0.5 + ② x 0.5 -③	일반
20	경비	집회시위 관리평가	집회시위발생집중율(10)+불법폭력시위사법처리율(30) +불법폭력시위발생율(10)+폴리스라인설치율(10) +해당서 집회시위관리성공도 및 해당서 자체 추진특수시책개발(40)+민사상손해배상청구(가점:최고 3점)	일반
21	경비	전의경 운영성과	100점 만점(순위비교) : 자체사고 80% + 의경모집 20%	일반
22	경비	경호성공도	100-R(위해발생도)-60K(위해로 인한 경호 대상자 사망건수)	일반
23	경비	불법폭력시위 발생율	(불법폭력시위 발생건수/전체 집회시위발생건수)×100	일반
24	경비	폴리스라인 활용지수	(폴리스라인설치집회/전체집회)×50+{(폴리스라인 준수집회 + 집범으로 인한 사법처리건수) /폴리스라인설치집회}×50	일반
25	정보	정책자료 활용실적	(정책자료 활용점수 × 0.6)+(견문보고 수집률 × 40) ※ 정책정보 평가대상은 자체발굴 및 SRI	핵심
26	정보	채증판독 실적	[{(채증점수 × 45)+(판독점수 × 45)} × 판독률]+ (소 음측정률 × 10) + 소음 가점 ※ 판독률 : 해당서 판독건수 / 해당서 채증건수 ※ 소음가점 : 구축은 1인당 1점, 불구축은 0.2점 부여 ※ 불법집회시위가 한 건도 없는 경찰서는 “(해당청 평균점수) × 가중치(0.5~0.8 범위내)”를 적용 하거나 지방청 자체평가 기준 마련 시행	일반
27	정보	상황자료 활용실적	(상황자료점수 획득률×60)+(상황자료 활용률×40) ※ 획득률 : 해당서 정보관 1인당 획득점수 / 총 경 찰서 정보관 1인당 획득점수 ※ 상황자료 활용률 : 해당서 상황자료 활용률 / 총 경찰서 상황자료 활용률	일반

연번	기능	지 표 명	지 표 산 식	성격
28	정보	준법집회협정(MOU) 체결실적 1	(해당서 MOU 체결 건수/해당서 집회신고 건수 × 60) + (해당서 MOU 체결건수/지방청 전체 MOU 체결건수 × 25) + (해당서 개최율 / 1위 개최율 경찰서 × 15) ※ 집회개최율 = 집회 개최 횟수 / 집회 신고 횟수 ※ MOU 체결건수 및 집회신고 건수는 100인 이상 신고집회로 한정	일반
29	정보	준법집회협정(MOU) 체결실적 2	(해당서 MOU 체결 건수/해당서 집회신고 건수 × 60) + (해당서 MOU 체결건수/지방청 전체 MOU 체결건수 × 25) + (해당서 개최율 / 1위 개최율 경찰서 × 15) ※ 집회개최율 = 집회 개최 횟수 / 집회 신고 횟수 ※ 전체 집회신고에 대한 MOU 체결건수(100인이상 여부 불문)	일반
30	보안	안보위해사범 등 검거실적	{(간첩 등 안보위해사범 검거 × 0.45) + (사이버 안보위해요소 차단 × 0.15) + (경제안보사범 검거 × 0.05) + (보안관련범 검거 × 0.1) + (보안정보 활용 × 0.06) + (대공상황 처리 × 0.05) + (탈북자 신변보호 × 0.05) + (보안관찰 × 0.03) + (경호안전 × 0.03) + (안보홍보활동 × 0.03)}	핵심
31	외사	외사첩보 수집실적	① 외사전문보고 수집실적(70%) ② 외사정책보고 수집실적(30%)	일반
32	외사	외사사범 검거실적	외사사범검거실적 / 외사수사인원 ※ 외사수사인원 : 경찰서 외사수사현원	일반
33	외사	외사활동 종합실적	(외사첩보수집실적 × 0.7) + (외사사범검거실적 × 0.3) ※ 외사요원수 : 경찰서 외사계 현원	일반
34	감사	청문감사실운영실적	(자체인지 처분실적 × 0.4) + (감찰첩보 수집실적 × 0.3) + (경찰 청렴도평가 × 0.2) + (모독이 양심방 운영실적 × 0.1) + (무위반행위 발생감점(최대 -10) + 소청인용률 감점(-2) + 감찰민원 조정실적 우수가점(최대 +2점))	핵심
35	정통	정보통신장비 서비스 지원 실적	[(신청건수/정통현원)/MAX(신청건수/정통현원) × 40] + [(신청건수/전직원수)/MAX(신청건수/전직원수) × 10] + [만족도/MAX(만족도) × 50]	일반
36	교통	인구 1만명당 교통사고 사망자수	(교통사고 사망자 수 / 관할인구수) × 10,000	핵심
37	교통	음주교통사고 사상자수	(음주교통사고 사망자수 감소율 × 0.6) + (음주교통사고 부상자수 감소율 × 0.4)	일반
38	교통	교통안전시설 개선율	(교통안전시설 개선 수 / 전체 교통안전시설 수) × 100	일반
39	교통	조사관 1인당 교통사고 처리 실적	[(사망 × 0.6) + (인피 × 0.3) + (단순음주 × 0.1) + (무면허 × 0.1) - (이의신청결과 조사결과 번복 × 3)] / 조사요원 수	일반
40	교통	뺑소니사고 검거실적	(뺑소니사고 검거건수 / 뺑소니사고 발생건수) × 100	일반

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

제2절 경찰의 치안만족도 조사 현황 검토

1. 경찰 만족도 조사의 현황 개요

기존 경찰 치안서비스 제공을 통한 범죄안전 수준의 측정이 공급자(경찰공무원) 중심에서 이루어졌다면 지난 2006년 치안종합성과평가 도입 이후 수요자인 시민들의 치안서비스 만족도를 측정하는 외부고객 위주의 수요자 중심으로 전환되기 시작하였다.

현재 경찰 치안행정과 관련하여 이루어지고 있는 만족도 조사는 크게 경찰청 주관으로 외부고객인 국민들을 대상으로 하는 치안고객만족도 조사와 체감안전도 조사가 있고, 내부고객 대상으로는 경찰관 직무만족도 조사가 있다. 이 외에도 국무총리 국무조정실이 주관하는 경찰민원행정 서비스 만족도 조사와 한국생산성본부가 주최하는 국가고객만족도(NCSI) 조사, 그리고 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사 등이 있다.

이 중 현재 경찰청이 국민들을 대상으로 하는 주관적 성과평가를 위한 조사로는 '치안고객만족도 조사'와, 2011년부터 새롭게 도입·시행된 '체감안전도 조사'가 대표적이다. 이 둘 모두 치안종합성과평가에 반영되고 있다.

즉, 기존의 지나친 실적 중심의 성과관리로 인하여 내부적으로는 과도한 실적 경쟁을 유발하고 대외적으로는 시민들에 대한 인권침해의 우려가 있었던 문제들을 해소하기 위해 치안만족도 평가를 강화하는 방향으로 제도를 개선하였다. 체감안전도와 주민만족도를 반영하는 지표를 만들고 '치안만족도'의 평가 비중을 확대하였다. 지방청의 경우 기존에 접촉고객만족도 10%를 반영하던 것에서 주민만족도 15%, 체감안전도 10% 총 25%를 반영하는 것으로 그 비중을 확대하였다. 경찰서의 경우

기준에 10% 반영하던 것에서 20-40% 반영하는 것으로 크게 그 비중을 확대하였다. 치안만족도 평가 제도 개선 내용을 표로 나타내면 <표 3-10>과 같다.

<표 3-10> 치안만족도 평가의 강화

현행('10년)		개선('11년)	
조사방법	반영방법	조사방법	반영방법
■ 접촉고객 위주 ■ 연1회 설문조사	■ 지방청 평가시 접촉고객만족도 10% 반영 ■ 경찰서 10% 반영	■ 주민만족도(접촉) 체감안전도(非접촉) ■ 연2회 설문조사 (주민만족 2회, 체감안전 2회)	■ 지방청 평가 시 25%반영 ※ 주민만족도 15% 체감안전도 10% ■ 경찰서 20~40%

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

※ 치안만족도 : 경찰청 고객만족모니터센터, 외부 리서치기관 등 평가기관에서 일반 국민을 상대로 주민만족도(접촉고객)와 체감안전도(비접촉고객, '11년 신설)를 조사, 관서별 평가(年 2회)

기존에는 치안만족도를 평가할 시 접촉고객의 경찰 제공 치안서비스에 대한 만족도만 평가하여 실질적인 '체감안전도' 평가에 한계가 있었다. 이를 시정하기 위하여 비접촉고객의 치안서비스에 대한 만족도를 측정하는 '체감안전도' 평가를 신설하였다. 평가 횟수 또한 기존의 연1회에서 연 2회로 증대하였다.

치안종합성과평가의 주요 개선사항

- ▶ **지방청·경찰서 평가시 치안만족도 반영비율 10%상향**
 - 지방청 : 35% / 경찰서 : 30~50% (지방청 자체조사 확대)
- ▶ **단속·검거실적 등 정량지표를 정성지표로 개선**
 - (지역경찰) 지역경찰 정량평가 ⇨ 성과보고서 등에 의한 기본업무 정성평가
 - (수사) IPAS점수, 형사활동평가, 4대범죄 검거 ⇨ 국민중심 수사활동 정성평가
 - (교통) 교통 단속 실적 ⇨ 사망사고 감소, 교통법규 준수율 등으로 평가

치안만족도 평가요소인 주민만족도와 체감안전도의 세부 평가요소 및 비중은 <표 3-11>과 같다. 접촉고객을 설문대상으로 하는 주민만족도는 총 15%의 비중을 차지하고 있으며 세부 평가요소는 지역경찰 만족도, 사고조사 만족도, 수사·형사 만족도, 민원실 만족도, 사이버민원 만족도와 같다. '11년도에 신설된 비접촉고객을 설문대상으로 하는 체감안전도 조사는 총 10%의 비중을 가지며, 세부 평가요소는 지역사회 안전수준, 공공질서 준수정도, 지역사회 교통소통, 범죄감소 노력정도, 지역사회 관계개선과 같다.

<표 3-11> 주민만족도 및 체감안전도의 평가요소

구분	평가요소		비고
	설문대상(비중)	평가요소(세부비중)	
치안 만족도	주민만족도(15%) ※ 접촉고객	■ 지역경찰 만족도(4) ■ 사고조사 만족도(3) ■ 수사·형사 만족도(3) ■ 민원실 만족도(3) ■ 사이버민원 만족도(2)	기존 실시
	체감안전도(10%) ※ 非접촉고객	■ 지역사회 안전수준(3) ■ 공공질서 준수정도(2) ■ 지역사회 교통소통(2) ■ 범죄감소 노력정도(2) ■ 지역사회 관계개선(1)	신규 (‘11년)

출처 : 경찰청 내부 자료(2011)

이 외에도 국민의 의견을 반영한 유연하고 현실성 있는 치안정책 수립을 위해 아래와 같은 다각적인 노력을 기울이고 있다.

첫째, ‘경찰 콜 센터’를 신설하여 상담DB 구축 및 전문업체 위탁을 통해 전화상담의 품질을 높이고 민원추이를 분석, 그 결과를 치안정책에

반영하고자 추진하고 있다.

둘째, ‘치안정책 고객평가제’를 활성화(2011. 7.1)하여, 치안정책의 입안단계부터 시행에 따른 영향과 타당성 등을 일반국민에게 평가 의뢰하여 환류하고자 전문가 및 일반 국민 100명과 현장경찰 50명으로 구성된 경찰청 고객평가단을 운영 중이다.

셋째, 지역주민이 온라인을 통해 거주지 경찰관서의 치안을 직접 평가하는 ‘YES POLICE 사이트를 구축’하여 주민의 치안요구 파악을 통해 지역치안정책에 반영해 나가고 있다. ‘YES POLICE’는 경찰청 고객만족평가시스템(사회적 약자 포털 사업에 포함, 추진)하에서 고객만족모니터센터가 담당하고 있다.

아래에서는 ‘치안고객만족도 조사’라는 이름으로 실시되고 있는 주민만족도 조사와, 2011년부터 새롭게 도입·시행된 ‘체감안전도 조사’에 대하여 구체적으로 살펴보도록 한다. 또한 한국생산성본부가 주최하는 국가고객만족도(NCSI) 조사, 그리고 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사의 간단한 개요를 살펴보도록 한다. 각 만족도 조사별 주요 개요는 다음과 같다.

2. 치안고객만족도 조사

가. 개요

치안고객만족도(PCSI; Police-service Customer Satisfaction Index) 조사는 경찰서비스에 대한 만족도를 측정하고 평가하기 위해 지난 2006년부터 실시되었으며, 매년 평가모형이 조금씩 개선되고 있다.

PCSI모형은 최근 1년간 전국의 경찰서별 접촉고객 및 비접촉 고객을 대상으로 컴퓨터를 이용한 전화면접조사(CATI)를 실시하여, 우수관서 평가자료로 활용하고 있다.

치안고객만족도 조사 개요

□ 지방청

- 평가주기 : 年 2회(상반기 : 6월 / 하반기 : 11월)
- 조사목표 : 경찰 서비스 이용고객 총 976명
 - ※ 상·하반기 각 488명(1급지 40명, 2급지 32명, 3급지 24명)
- 조사기관 : 전문조사기관
- 조사방법 : 개인별 전화 설문조사 실시
 - 기 간 : 상반기(4. 15~5. 31), 하반기(7. 1~10. 31)
 - 분 야 : ①지역경찰 만족도, ②교통 사고조사 만족도, ③수사/형사 만족도, ④민원실 서비스 만족도 등 4개 분야
 - 내 용 : ①업무처리 절차, ②응대태도, ③업무품질, ④전반적 만족도 등 4개 항목, 7개 질문으로 구성
 - 평 가 : 분야별 점수 합산, 평균산출 ⇨ 경찰서 순위 평가
⇨ 순위를 점수로 환산(평균 85, 표준편차 5)
- 결과활용 : 경찰서 종합치안성과평가 치안만족도 평가 반영
 - 상반기 : 접촉 고객 만족도평가(20%)에 반영
 - 하반기 : 접촉 고객 만족도평가(28%예상)에 50% 반영
 - ※ 나머지 50%는 본청 평가결과 반영

요컨대, 치안고객만족도 조사는 지역실정에 맞는 관서별 치안 고객만족도 평가를 통해 국민의 만족도를 치안정책에 반영하는 국민중심 치안행정을 구현코자 실시하고 있다.

특히, 2011년 부터 경찰청 치안종합성과평가지 「치안만족도」 반영비율이 대폭 상향 조정됨으로써 향후 친절하고 공정한 업무처리로 국민중심 치안행정 구현 및 고객만족 향상을 위한 전 경찰관서의 노력이 촉구될 것이다.

조사결과는 관서별 실정에 맞는 고객만족도 모니터링 시스템을 구축하고, 정기적 평가분석을 통해 만족도 저조분야는 치안시책 반영 등 환류를 통해 지역 실정에 맞는 국민감동 치안행정 구현을 위해 실시되고 있다.

나. 치안고객만족도 평가모형 및 조사 경과²⁷⁾

1) 치안고객만족도 조사의 연도별 추진 실태

가) 2006년 치안서비스 국민만족도 조사의 개요

- 설문방법 : 전화조사(민원인 및 일반인 비율)
- 설문대상 : 만 20~69세 경찰 민원인 및 일반인
- 2006년 평가 대상자 수 : 15,500명 + 11,640명 (상하반기를 구분하여 실시)
 - 1군 지역 : 상반기 조사 100명, 하반기 조사 70명
 - 2·3군지역 : 상반기 조사 50명, 하반기 조사 40명

27) 이상수, 『경찰 직무만족도 결정요인 및 평가모형 개선방안』, 치안정책연구소 연구보고서, 2008, 66-70. 경찰청, 『치안고객만족도 조사결과 보고서』, 2006-2010.

○ 2006년도 국민(치안서비스)만족도 평가모형

- 경찰 업무관련 분야별로 구분하여 실시(지구대·치안센터, 수사·형사, 교통)
- 세부평가항목 : 친절성, 사고 예방 노력, 신속정확성, 공정성, 청렴성

○ 2006년 국민만족도 산출 단계

step 1. 7점 척도의 각 평가문항을 100점 환산 점수로 변환

step 2. 회귀분석을 통해 각 분야의 전반적 만족도를 이용하여 각 분야별 세부항목의 중요도 산출 (베타값이용)

step 3. 산출된 중요도를 각 세부항목에 곱하여 각 분야의 분야 만족도 산출

step 4. 체감만족도를 이용하여 각 요소(분야)별 중요도를 산출

step 5. 각 중요도를 곱한 요소만족도를 산출한 후 체감만족도(1문항)와 5:5비율을 적용해 최종적으로 국민만족도 산출

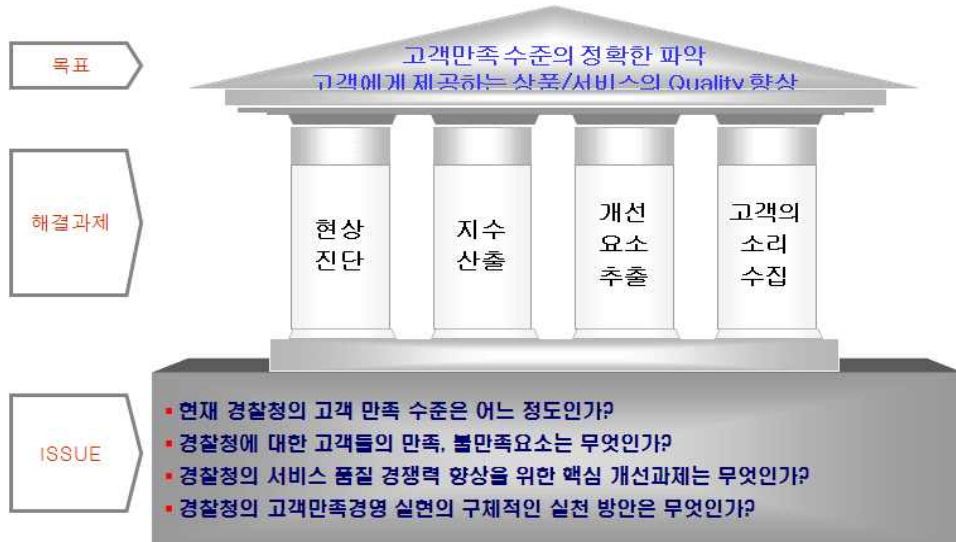
○ 국민만족도 산출모형 중요도 비율

- 요소만족도 50%, 체감만족도 50%

나) 2007년 치안고객만족도지수(PCSI) 평가

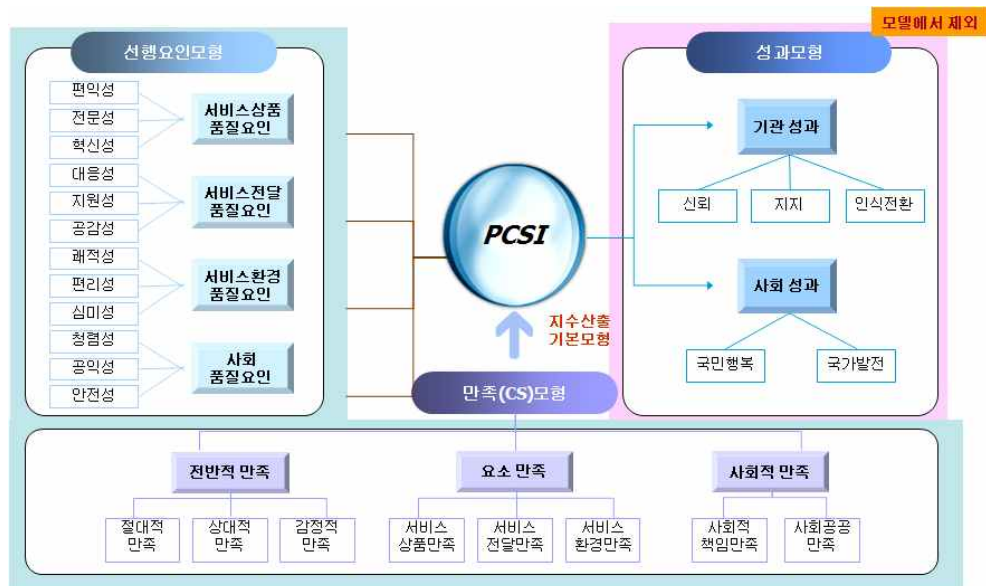
2007년에는 경찰청의 실질적 성과위주의 성장을 위한 토대 마련을 위해 2006년 국민(치안서비스)만족도 산출모형을 일부 변형한 고객 만족도 측정 모델을 개발하여 고객만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 개선 활동으로 연계시키는 방안을 마련하기 위해 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형을 새롭게 개발하여 조사를 실시하였다.

<그림 3-1> 치안고객만족도지수(PCSI) 개발의 목적

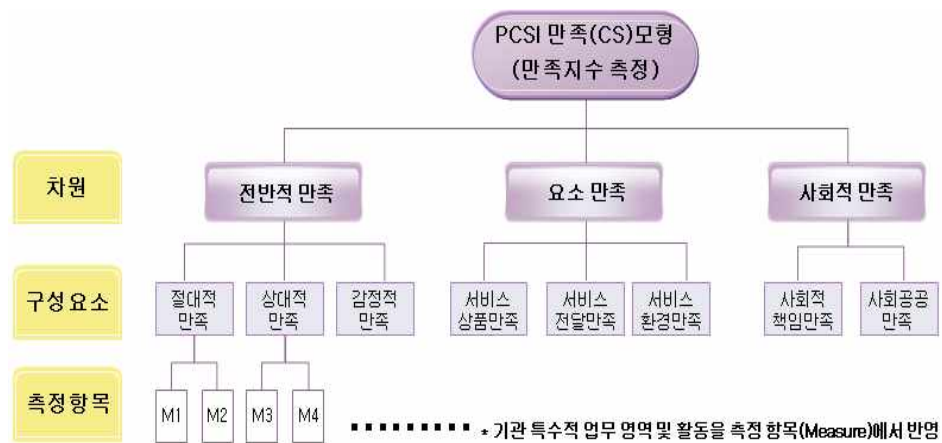


PCSI모형의 평가지표체계는 다음 그림과 같다.

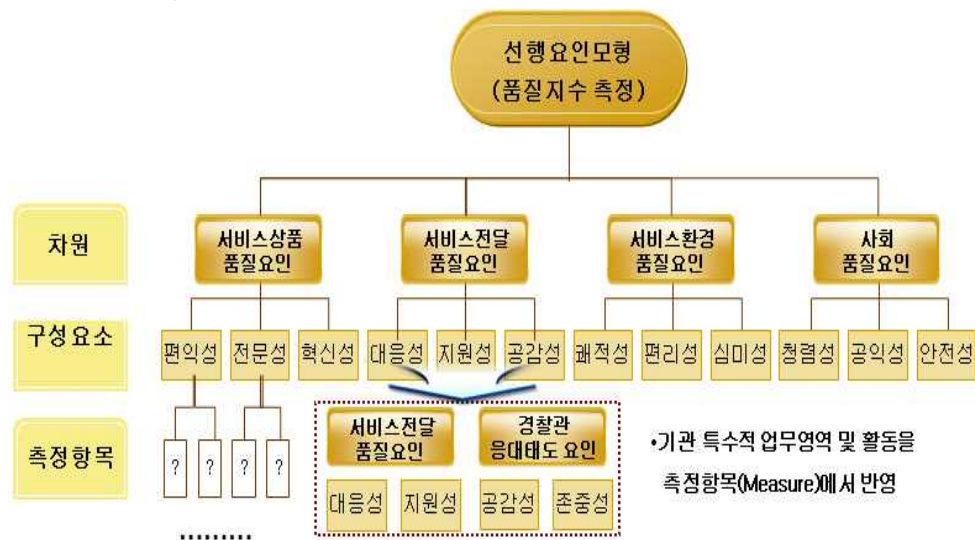
<그림 3-2> 치안고객만족도지수(PCSI)의 평가모형 개요



<그림 3-3> 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-만족(CS)모형



<그림 3-4> 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-선행요인 모형



〈그림 3-5〉 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-만족(CS)모형 측정항목



〈그림 3-6〉 치안고객만족도지수(PCSI) 평가모형-선행요인모형 측정항목



다) 2011년 경찰서 치안고객 만족도 조사

경찰의 치안서비스에 대한 국민들의 만족 수준을 정확히 측정·개선해 나감으로써 치안서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고를 위해 상·하반기 두 차례에 걸쳐 설문조사를 실시하였다.

조사방법은 상·하반기 각 4주에 걸쳐 전문 여론조사기관의 전화 설문조사를 통해 이루어졌다. 조사 대상은 지난 1년간(하반기의 경우 '10. 7월~'11. 6월) 민원, 112신고처리, 교통사고조사, 수사·형사 등 4개 분야(각 4,960명) 치안서비스 접촉 고객(총 19,840명)을 대상으로 실시되었다.

조사 내용은 각 분야에 대한 업무처리 절차 및 과정, 경찰관 응대태도, 업무서비스 품질, 시설 및 이용 환경 등 항목별 만족 수준과, 치안서비스에 대한 전반적 만족 수준 및 개선 필요 사항 등이다.

조사 결과는 전 경찰관서에 조사결과를 전파·공유하여 각 관서별로 취약부분에 대한 문제점 분석 및 개선 방안을 마련하는 데 활용하고, 조사결과를 내부통합포털망에 기상도 형태로 게재하여 현장 경찰관들의 관심을 유도하고 있다.

특히, 앞서 기술한 바와 같이 2011년부터 지방청·경찰서 치안성과평가에 반영비율을 높여 적용하고 있는 바, 지방청 평가 시에는 25%(주민만족도 15%+ 체감안전도 10%), 경찰관서 평가 시에는 30~50% 반영해 나가고 있다.

평가 개선 사항은 치안서비스 이용 전·후 경찰에 대한 이미지 변화 여부를 파악(문항 추가)하여 미흡한 부분을 확인·개선함으로써 경찰 이미지 제고에 반영해 나가고자 하고 있으며, 치안서비스를 이용하면서 특별히 기억에 남거나 감동할 만한 사례를 적극적으로 발굴하여 전 경찰관서에 전파·공유 및 확산해 나가고자 계획하고 있다.

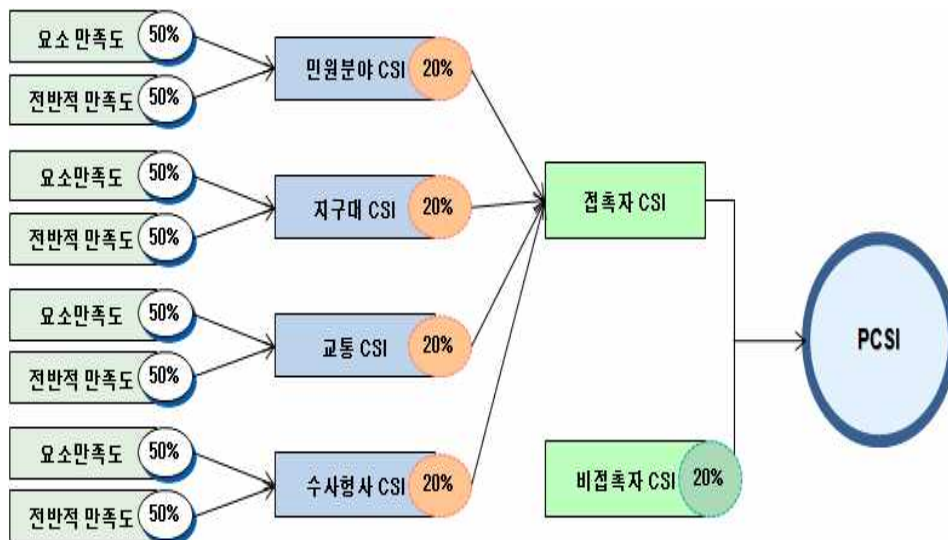
2) 치안고객만족도 모형의 특징

2011년도 고객만족도 모형의 특징은 다음과 같다.

첫째, PCSI모형은 전반적 만족과 요소만족으로 구성되며, 각각 50%의 비중을 두어 지수를 산출한다.

둘째, 품질지수를 나타내는 차원은 업무처리 과정, 응대태도, 업무품질, 이용환경으로 구성되었으며, 접촉자의 비율은 80%, 비접촉자의 비율은 20%며, 접촉자의 경우 민원, 지구대, 교통, 수사형사에 각각 20%의 비율을 부여하였다(지구대 중 사건종결별호 현장은 15%, 이관은 5%의 가중치를 부여함). 요소만족을 구성하는 차원의 중요도는 통계적 가중치로 산출하였다.

<그림 3-7> PCSI 모델의 구조(2011년)



<표 3-12> 민원·교통분야 설문문항 예시

구분	요인	차원	문항
민원분야	업무처리결과	대응성	민원처리 절차가 간편하다
			민원을 신속하게 처리해 준다
		지원성	서류작성 및 민원처리결과를 위한 안내가 잘 되어있다
	응대태도	공감성	담당경찰관의 응대태도는 친절하다
			담당경찰관은 민원요구사항을 이해하고 수렴하기 위해 노력한다
			담당경찰관이 민원에 대해 성의 있게 처리한다
		청렴성	담당경찰관이 청렴하다
	업무능력	편의성	요청한 민원이 잘 처리되었다
			민원처리과정과 처리결과에 대한 설명을 잘 해 준다
		전문성	민원상담을 전문적으로 한다
		공정성	민원처리가 공정하다
	이용환경	쾌적성	민원 분야 내부환경은 청결하다
		편리성	민원 분야를 찾기가 쉽다
			화장실, 주차장, 정수기 등 편의시설이 잘 갖춰져 있다
전반적 만족도			전체 전반적 만족도
개선점			개선 또는 보완점

다. 치안고객만족도 조사의 결과

지난 5년간 치안고객만족도 조사결과는 <표 3-13>과 같다. 2010년의 경우, 69.9점으로 2009년의 65.1점에 비해 4.8점의 상승이 있었으나 2006년에 비해서는 1점만 상승한 수준이어서 치안서비스에 대한 국민들의 고객만족도가 크게 개선되고 있지는 못한 것으로 조사되었다.

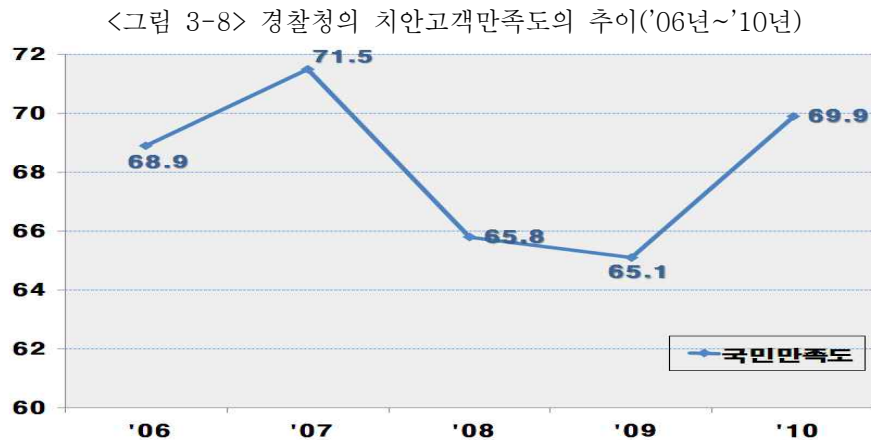
다만 2010년 한 해만을 두고볼 때, 지난 1년간 비접촉자 만족도 개선도 2.5점에 비해 민원처리경험이 있는 접촉고객의 만족도 개선도가 5.4

점이나 상승하여 두 배가 넘는 개선도를 보이고 있는 것은 경찰에 대한 막연한 인식이 만족도에 부정적인 영향을 미치고 있다고 할 수 있다.

<표 3-13> 경찰청의 치안고객만족도 조사결과('06년~'10년)

구 분	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년
국민만족도 종합 결과 (전년 대비 증감)	68.9 (+ 2.8)	71.5 (+ 2.6)	65.8 (-5.7)	65.1 (-0.7)	69.9 (+ 4.8)
접촉자 만족도 조사 결과	66.3	77.0	66.3	65.3	70.7
비접촉자 만족도 조사 결과	67.9	65.9	63.7	64.3	66.8

* 출처 : 경찰청 내부자료 (2010 주요치안통계)



따라서 치안고객만족도의 향상을 위해서는 경찰관 자체사고나 비리 등 국민으로부터 부정적인 인식을 심어줄 수 있는 각종 사건·사고를 최소화 하는 노력이 함께 수반되어야 함을 시사받을 수 있다.

다. 문제점 및 개선방향

그러나 현재 고객만족도 조사는 다음과 같은 문제점을 안고 있다²⁸⁾.

첫째, 모형의 문제로는 일반 민간기업을 주 조사대상으로 한 기존의 고객만족도조사 모형(KCSI)을 바탕으로 개발되어 경찰서비스에 대한 특성을 충분히 반영하지 못하고 있다. 또한 경찰서비스의 경우 공공서비스의 특성상 서비스 맥락적 요인이 중요하나 이 부분이 충분히 반영되지 못하고 있다.

둘째, 설문문항 자체의 문제로 경찰서비스에 대한 시민의 요구를 파악하기 어려운 문항으로 구성되어 있다는 점이다. 설문문항들이 경찰서비스의 각 기능(민원, 지구대, 교통, 수사형사)에 대한 특성을 반영하지 못하고 매우 포괄적이기 때문에 시사점 및 개선을 위한 방향을 제시하는데 한계가 있다.

셋째, 비율 구성의 문제로 상대적으로 비접촉자의 비율이 너무 낮다. 전반적 만족도 50%, 요소 만족도 50%로 반영한 근거가 부족하며, 왜 이러한 비율로 설정되어 있는지에 대한 논리가 부족하다. 또한 실제 비중에 비해 요소만족도 설문문항이 많은 것으로 지적되고 있다.

넷째, 인과관계 구조의 문제점으로 선행요인, 만족모형, 결과변수를 모두 고려한 것이 아닌 주로 서비스 과정에 치우친 PCSI 만족도 점수만을 산출하기 때문에 경찰청 우수관서 평가에 적용하기에는 한계점을 지닌다는 점이다.

따라서 다음과 같은 개선방향의 모색이 필요한 것으로 지적된다.

- 경찰서비스의 특성을 반영: ‘경찰과의 접촉 모형’을 넣어서 ‘삶의

28) 서울혜화경찰서·성균관대학교, 『경찰서비스 품질개선을 위한 주민만족도 평가모델 연구』, 연구용역보고서, 2011, 15면.

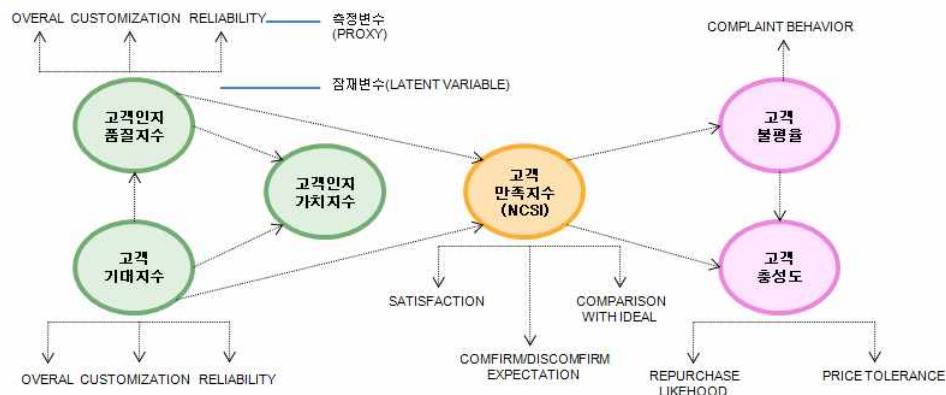
질', '근린지구 맥락'에 대한 보완 필요.

- 접촉자 비율과 비접촉자 비율에 대한 고려: 시민의 일반적 태도를 보다 적극적으로 반영할 필요.
- 우수관서 평가자료로 활용할 수 있는 조사: 다양한 통제변수를 고려할 필요.
- 경찰서비스에 대한 시민의 기대와 요구를 파악할 수 있는 문항 검토.

3. 국가고객만족도(NCSI) 조사

국가고객만족지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index)는 한국생산성본부와 미국 미시간대학 국가품질연구소가 1998년 공동 개발한 모형으로 품질경쟁력과 고객만족도를 측정하는 지수로 품질에 관한 기업, 산업, 경제부문, 국가단위의 유용한 정보를 제공한다.

<그림 3-9> 국가고객만족도(NCSI) 모형의 구조



주요 특징은 고객만족도와 구성요소간의 인과관계, 고객만족도와 고객 충성도 및 고객불만율간의 인과관계를 시스템적으로 이해할 수 있게 모델링 되었다. 기업의 최대 관심사인 고객만족도의 변화가 고객 유지율로 대변되는 수익성에 어떻게 영향을 미치고 있는가를 NCSI Simulation Software를 통해 분석할 수 있다.

〈표 3-14〉 국가고객만족도(NCSI) 모형의 구성요인

선행 변수	지각된 품질	제품과 서비스에 대한 구입 후 평가로서 전반적인 품질에 대한 평가, 고객의 개인적인 욕구를 충족시키는 정도, 제품이나 서비스의 불량 정도, 즉 신뢰도를 측정함.
	지각된 가치	지불한 가격에 비해서 제공받은 품질의 지각된 수준을 의미함. 가격 대비 품질이나 품질 대비 가격을 평가함
	기대	제품과 서비스에 대한 구입 전 평가로 지각된 품질과 동일한 것을 측정함.
결과 변수	고객불평	제품과 서비스에 대한 고객의 공식적 및 비공식적 불평
	고객충성도	재 구매 가능성, 재 구매 시 가격 허용률, 재 구매 유도를 위한 가격 허용률을 측정변수로 사용함.

지난 5년간 조사결과를 보면 전체 평균에 비해 경찰 만족도는 65-7점 대로 평균 5점 이상 낮은 점수를 보이고 있어 경찰 치안서비스에 대해 대체로 약간은 부정적인 인식을 갖고 있는 것으로 볼 수 있다.

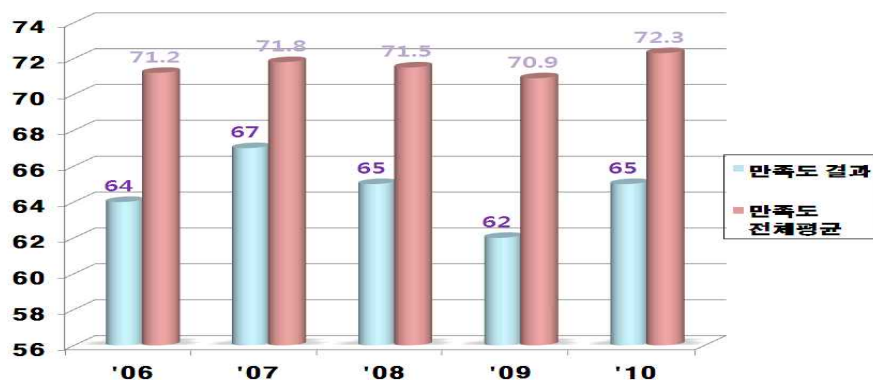
〈표 3-15〉 국가고객만족도(NCSI) 조사 결과('06~'11년)

구 분	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년	'11년
국가고객 만족도 결과 (전년대비 증감)	64 (+ 7)	67 (+ 3)	65 (- 2)	62 (- 3)	65 (+ 3)	66 (+ 1)
국가고객만족도 전체 평균	71.2	71.8	71.5	70.9	72.3	-

자료 : 국가고객만족도조사, 한국생산성본부

※ 국가고객만족도 전체 평균은 4분기에 발표

〈그림 3-10〉 국가고객만족도(NCSI) 추이('06~'11년)

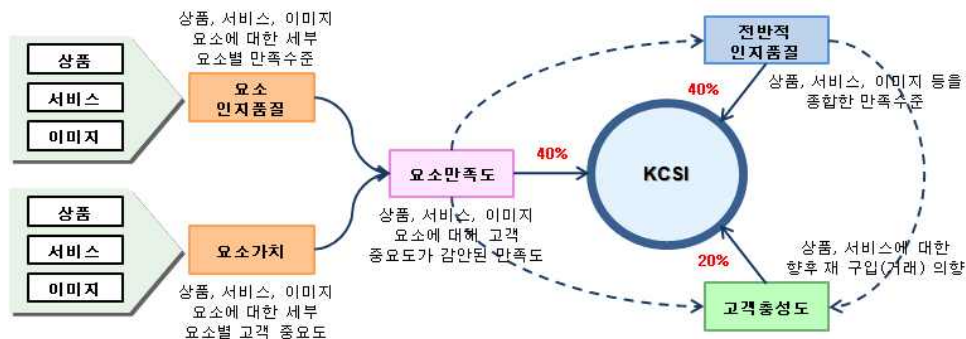


4. 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사

한국산업 고객만족도(KCSI) 조사는 한국능률협회컨설팅에 의해 1992년 개발된 모델로 한국산업의 각 산업별 상품, 서비스에 대한 고객들의 만족도를 나타내는 지수이며, 미래의 질적인 성장을 보여주는 지표이다.

이 조사는 국내에서 가장 오랜 역사를 지니고 있는 모델이며, 한국산업의 대표적인 고객만족 지수로서 일반 소비자들에게도 널리 알려져 있다. KCSI 시행 경험을 토대로 공공분야(공기업, 준정부기관, 기타공공기관) 고객만족 평가모델(PCSI)로 확장되어 매년 국민들로부터 고객만족도 평가를 받고 있다

<그림 3-11> 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사의 구조



<표 3-16> 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사의 구성요인

전반적 만족도	해당 제품/서비스에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하는지를 묻는 질문에 '매우 만족한다', '만족한다'에 응답한 TOP 2 카테고리 비율
요소만족도	세부요소 TOP 2 카테고리의 전체 가중평균값
재이용(구입)의향	해당 제품/서비스를 향후 재 구입(이용)할 의향이 있는지를 묻는 질문에서 '매우 있다'와 '있다'에 응답한 TOP 2 카테고리 비율

지난 10여년간 한국산업 고객만족도(KCSI) 점수가 지속적으로 상승하고 있는 가운데 2011년 조사 결과, 치안분야 고객만족도가 61.1점으로 전년(48.4점) 대비 큰 폭(12.7점)의 향상을 기록하였다.

한국산업 고객만족도 조사 개요

- 조사기관 : 한국능률협회컨설팅
- 2011년 조사 개요('11. 4. 18 ~ 8. 12)
 - 조사 표본 : 국내거주 만 18세 이상 65세 미만 남·여 10,679명
 - 조사 방법 : 서울·수도권 및 6대 광역시 가구방문 일대일 면접
 - 대상 사업 : 소비재·내구재 제조업, 일반·공공행정 서비스업 등 4개 분야 총 102개 산업 ※ 치안은 공공행정서비스 분야

<그림 3-12> 한국산업 고객만족도(KCSI) 조사 중 치안행정서비스 고객만족도 결과



요소별 만족도는 전화응대 태도>상담 서비스>신뢰도>이용수수료>사무실 환경>친절도>편의시설>업무처리 합리성>업무처리 신속성 順으로 임

2011년 공공행정서비스 분야(10개 부문) 고객만족도 결과, 평균 3.9점 상승하였으나 치안행정서비스 만족도는 12.7점으로 큰 폭으로 상승하였다.

<그림 3-13> 한국산업고객만족도(KCSI) 조사 중 공공행정서비스분야별 고객만족도 결과



5. 체감안전도 조사

가. 조사의 개요

경찰청은 국민의 입장에서 새롭게 개선한 성과평가 체도를 2011년 상반기부터 적용하기 시작했다. 2011년 5월 18일 경찰청 상반기 「자체평가위원회」²⁹⁾에서 2011년부터 일반 주민들이 자신이 거주하는 곳의 경찰서와 지구대의 치안활동을 직접 평가하는 체감치안도 평가가 실시되었다.

경찰청은, 그간 경찰의 성과주의가 검거·단속 실적 등 경찰 편의적인 기준으로 평가가 이루어져 국민으로부터 공감 받지 못한 측면이 있었으며, 일선 경찰의 실적 부담으로 국민만족의 치안활동을 이끌어 내기에 부족한 점이 많았다고 평가하고, 앞으로 경찰 성과평가에 고객만족도 및 체감안전도 조사결과를 큰 폭으로 반영하고, 지역주민으로 「치안정책평가단」을 구성하여, 거주 지역의 경찰서와 파출소의 주요 치안활동을 직접 평가하는 방식을 2011년 상반기 평가부터 도입하였다.

개선된 경찰의 성과평가 방식에 따라, 교통경찰은 교통위반 단속 실적 등이 아닌 교통소통 향상률과 사망사고 감소율만으로 평가하고, 지구대, 파출소에 대한 평가도 주민의 지역경찰 만족도, 체감안전도, 112신고 처리에 대한 만족도 위주로 평가한다.

체감안전도 평가결과는 경찰청 내부망 통합포털에 각 지방경찰청별로 기상보도 형태로 지역별 체감안전도 수준이 게시되고 있다.

29) 자체평가위원회는 외부 민간 전문위원 24명으로 구성되어 있으며, 경찰청 주요 정책과제 등 현안 업무를 점검·평가한다. 평가결과는 경찰청(본청) 치안종합성과평가에 일정비율(60%) 반영되며, 향후 정책개선 등에도 활용된다.

나. 2011년 체감치안도 조사의 주요내용

2011년 설문조사는 일반 국민을 대상으로 주기적으로 체감안전도 조사를 실시하여 현장 경찰관들의 관심을 유도하고 고객만족도의 향상에 기여하고자 하는 목적으로 설계되었다. 상반기 체감안전도의 조사결과는 지방청 및 경찰서에 대한 성과평가에 있어서 12.5%(지방청)와 10-20%(경찰서) 상당의 비율로 반영하고 있다. 즉, 일반 국민을 대상으로 치안 서비스에 대한 체감안전 수준을 파악하여 문제점을 발굴·개선해 나감으로써 고객만족도를 제고시켜 나가하고자 하는 데 조사의 목적이 있다.

2011년 체감안전도 조사는 상·하반기로 나누어 실시되었다. 상반기의 경우 4월과 7월 두 차례에 걸쳐 전국의 일반 국민 7,440명을 대상으로 범죄안전도, 교통사고안전도, 법질서 확립 등 분야별 안전도와 전반적인 치안안전도에 대해 설문조사하였다.

상반기 1차 조사는 2011년 3월 25일부터 4월 22일까지 약 4주간 경찰청 내 고객만족 모니터센터에서 컴퓨터를 이용한 무작위 전화면접조사(CATI; Computer Aided Telephone Interview)의 방법으로 실시하였다. 전국의 일반 국민을 모집단으로 하고, 표본은 모집단에서 전국 248개 경찰서별로 15명의 조사인원을 목표로 유의할당 방법을 통해 접촉하였으며, 최종 3,720명(248X15명)을 조사하였다. 상반기 2차 조사 역시 동일한 표본규모로 2011년 7월 실시되었다.

경찰청 차원에서도 2011년도 하반기부터 국민중심의 성과관리에 초점을 맞추어 치안종합성과 평가에서 차지하는 치안만족도의 평가 반영 비율을 지방청은 35%, 경찰서는 30~50% 상향조정하기로 이미 방침을 정했다.

2011년 하반기(2차) 체감안전도(비접촉) 조사 역시 두 차례로 나누어 실시되었으며 주요 개요는 다음과 같다.

경찰청 체감안전도 조사 개요

- 2011년 하반기 체감안전도 조사 개요
 - 기간·방법 : 10. 20 ~ 11. 16(약 4주), 전화 설문조사
 - ※ 8.23~9.19, 2011년 하반기(1차) 체감안전도 조사 既 실시
 - 조사 대상 : 일반 국민 3,735명
 - ※ 1·2차 조사결과를 합산하여 2011년 하반기 체감안전도 결과 산출
 - 조사 기관 : 경찰청 고객만족 모니터센터
 - 고객만족도(접촉 국민) 조사결과와 함께 체감안전도(일반 국민) 조사결과를 지방청·경찰서 등 치안종합성과평가에 반영
 - ※ 관서평가시 주민만족도(고객만족도+체감안전도) 30~50% 반영

체감안전도 설문문항은 시민들의 인지된 안전도를 나타내는 범죄안전도, 교통사고 안전도, 거주 지역안전도를 측정하는 세 가지 질문항에 대한 측정값의 총합으로 측정되었다. 이 세 가지의 질문항은 (1) 우리 거주 지역은 강도나 절도 등 범죄로부터 안전한가, (2) 우리 거주 지역은 교통사고로부터 안전한가, (3) 전체적으로 우리 거주 지역이 얼마나 안전하다고 생각하는가 하는 질문에 동의 여부를 묻고, 응답자는 전혀 그렇지 않다(1점)에서부터 보통이다(4점), 매우 그렇다(7점)로 답변하는 7점 척도에 의해 답변하였다.

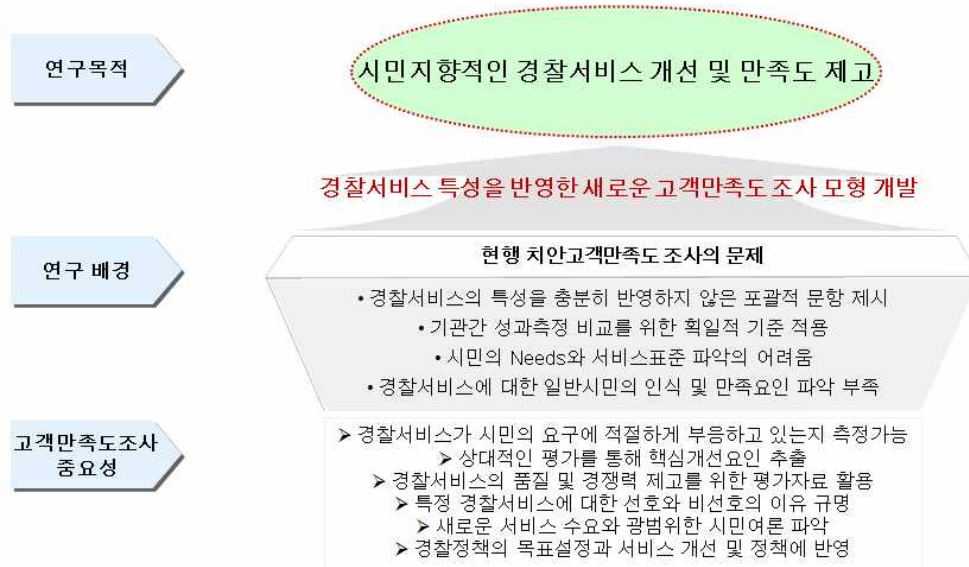
조사 결과는 각 지역별 체감안전 수준을 상시적으로 파악·환류함으로써 취약부분에 대한 개선방안 마련 등 치안정책 자료로 활용하고, 조사결과를 내부망에 기상도 형태로 게재하여 현장 경찰관들의 관심을 유도하고 있다.

6. 서울 혜화경찰서의 주민 만족도 평가모델

2011년에 서울 혜화경찰서는 성균관대학교와 경찰서비스 품질 개선을 위한 주민 만족도 평가모형(PCSI; Police-service Customer Satisfaction Index) 개발을 위한 공동연구를 진행하여 새로운 경찰서 단위의 PCSI 모형을 개발·제시하였다³⁰⁾.

현행 고객만족도 조사방법에 대한 분석, 기존 국·내외 만족도 조사방법 유형 연구, 지역주민 의견 청취, 실무 직원들과 집중 토의 등을 거쳐 새로운 PCSI(고객만족도 조사) 모형을 만든 후, 치안서비스 접촉고객 227명과 비접촉고객 312명을 설문조사하여 분석하였다.

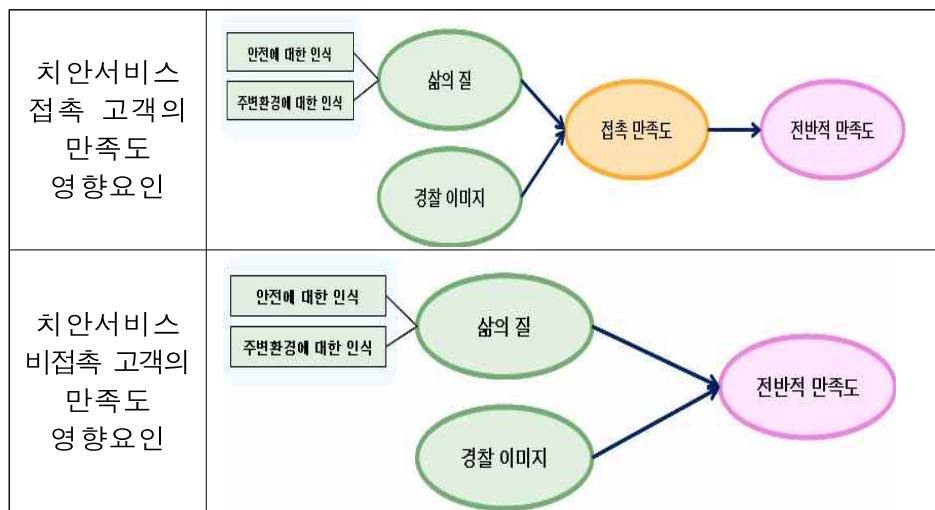
<그림 3-14> 혜화경찰서의 치안 고객만족도 조사의 개요



30) 서울혜화경찰서·성균관대학교, 『경찰서비스 품질개선을 위한 주민만족도 평가모델 연구』, 연구용역보고서, 2011.

이 조사모형은 시민지향적인 경찰서비스 품질제고를 위해 현행 경찰서비스 고객만족도 조사의 성격과 문제점을 분석하고, 이를 바탕으로 현재 주민만족도와 체감만족도를 분리하여 평가하는 방식에서 통합조사 분석하여 피드백을 강화할 수 있는 새로운 고객만족도 평가모형을 제시하고 있다.

<그림 3-15> 해화경찰서의 PCSI 모형 구조



이 모형 개발과정에서 경찰서비스에 대한 주민의 니즈(Needs)를 파악하기 위해 2회에 걸쳐 주민의견 조사를 실시한 결과, 실제 경찰과의 접촉보다 기존 경찰 이미지가 전반적인 경찰서비스 만족도와 밀접한 관련성이 있고, 시민이 실생활에서 느끼는 주변의 안전성 정도가 경찰에 대한 서비스 만족 수준을 좌우하며, 그리고 접촉 시민보다 비접촉 시민에 대한 평가가 전반적인 서비스 만족도에 대한 타당한 측정 기준 및 요소로 작용하는 것으로 도출되었다.

이에 따라 개선방향은 경찰서비스의 특성을 반영하고, 경찰서비스에 대한 시민의 기대와 요구를 파악할 수 있는 문항을 검토하여 접촉자 비

울과 비접촉자 비율에 대한 적절한 고려가 필요한 것으로 나타났다.

<표 3-17> 혜화경찰서 PCSI 모형의 대상별(접촉 VS 비접촉) 구성요인

대상	구성요인
비접촉	안전에 대한 인식, 주변환경에 대한 인식, 경찰 이미지, 전반적인 만족도
접촉	안전에 대한 인식, 주변환경에 대한 인식, 경찰이미지, 접촉 만족도, 전반적인 서비스 만족도

<표 3-18> 혜화경찰서 PCSI 모형의 구성요인 및 정의

구성요인	정 의
전 반적 인 만족도	▶ 경찰서비스에 대해 주민들이 느끼는 전반적인 만족의 정도
안 전 에 대 한 인 식	▶ 근린지구의 안전성 정도에 대한 주민들의 인식(예 : 거주지 주변에 대한 안전)
주 변 환 경 에 대 한 인 식	▶ 근린지구의 범죄상태와 사회무질서(쓰레기, 노숙자, 공공기물파손, 불량배 등)에 대한 주민들의 인식
접 촉 만 족 도	▶ 경찰과의 누적적인 경험에서부터 발생한 만족의 정도
경 찰 이 미 지	▶ 주민이 평소 경찰관에 대해 가지고 있는 인상

접촉고객 227명을 대상으로 한 설문조사를 통해 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인 분석 결과, 경찰 이미지와 접촉 만족도가 영향을 미치며, 안전 인식이 경찰 이미지에 영향을 미치고 이것이 다시 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 접촉고객을 대상으로는 경찰서비스의 전반적 만족도를 높이기 위해 주변 환경과 안전 인식보다 경찰이미지가 가장 중요한 것으로 나타났다.

비접촉고객 대상(312명) 설문조사를 통해, 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인 분석 결과 주변 환경 인식을 제외한 안전 인식과 경찰 이미지가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 안전 인식이 경찰이미지에 영향

을 미치고 다시 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 비접촉 고객 대상 경찰서비스의 전반적 만족도를 높이기 위해서는 접촉 고객과 마찬가지로 경찰 이미지가 무엇보다도 중요한 것으로 나타났다. 결론적으로 접촉고객과 달리 비접촉 고객의 경우 안전 인식도 고려해야 전반적 만족도를 높일 수 있는 것으로 조사되었다.

이 같은 조사 결과 새로운 치안고객만족도 조사의 시사점이 도출되었다.

〈표 3-19〉 혜화경찰서 PCSI 조사 결과 전반적 인식의 시사점

〈 전반적 인식의 시사점 〉	
종합평가	▶ 서울혜화경찰서의 경찰 서비스에 대한 전반적인 만족도는 만족 48.7%, 보통 45.9%, 불만족 5.1%로 대체적으로 만족 ▶ 비접촉 고객이 접촉 고객보다 만족도 저조
안전인식	▶ 주민들은 대체적으로 거주 및 활동에 안전하다고 인식하고 있으나, 밤에 혼자 걷기에는 안전하지 않다고 인식 ▶ 안전인식은 접촉·비접촉 고객의 만족도에 모두 영향을 미치므로 전반적 만족도를 높이기 위해 체감 안전도 향상 위한 다양한 노력 필요
주변환경	▶ 쓰레기와 노숙자에 대한 주민의 인식은 보통, 공공기물과 불량 배에 대한 인식은 많지 않다고 생각 ▶ 서비스 만족도의 중요 결정 요인은 아님
경찰이미지	▶ 경찰 이미지는 경찰서비스의 전반적 만족도에 가장 큰 영향 미치는 요인으로 이미지 개선 위한 강력한 노력 필요 ▶ 상대적으로 낮은 점수 보인 청렴성과 공정성 향상 노력 필요
범죄 문제	▶ 다양한 범죄 중 성범죄를 가장 심각한 문제로 인식, 성범죄 대응 강화와 종합적 대처 방안 요구

〈표 3-20〉 해화경찰서 PCSI 조사 결과 서비스 영역별 시사점

〈 서비스 영역별 시사점 〉	
민원 서비스	▶ 경찰 서비스 영역중 만족도 점수가 낮은 편에 속함, 특히 담당경찰관이 민원 사항에 대해 알기 쉽게 설명해 주는지에 대한 점수가 가장 낮음 ▶ 향후 민원서비스 만족도 향상 위해 복잡하고 다양한 민원문제를 민원인의 눈높이에 맞추어 쉽게 설명해 줄 필요성
형사 서비스	▶ 만족도 점수가 높은 편. 특히 법률·전문적 용어 등 민원인이 알기 쉽게 충분한 설명을 해주는지에 관한 점수가 가장 높게 나타나 민원서비스와 정반대의 결과 ▶ 반면 사건사고처리를 위한 안내가 잘 되어 있는지에 관한 문항의 점수는 가장 낮아 안내책자와 정보서비스에 대한 개선 필요
수사 서비스	▶ 형사서비스와 마찬가지로, 경찰서비스 영역중 만족도 점수가 높은 편 ▶ 무엇보다도 담당경찰관이 강압적인가를 묻는 문항에 대한 점수가 가장 긍정적. 경찰 강압수사 의혹에 대한 기존의 여론과 다른 분석 결과 도출
교통 서비스	▶ 만족도 점수는 상대적으로 보통. 수사서비스와 마찬가지로 담당경찰관이 강압적인가를 묻는 문항에 대한 점수가 긍정적 ▶ 반면 사건사고 처리를 위한 안내가 잘 되어 있는지에 관한 점수는 가장 낮아 향후 안내책자와 정보서비스에 대한 개선이 필요
생활안전 서비스	▶ 경찰서비스 영역중 만족도 점수가 가장 낮으며 전반적으로 이용 환경을 묻는 문항(경찰인력, 편의이용시설 청결, 안내정보 구비)의 점수가 낮음 ▶ 특히, 편의이용시설 청결 여부에 대한 문항의 점수가 가장 낮아 청결 유지·개선 필요

요컨대, 현행 경찰서비스 만족도 조사는 접촉 만족도 변수를 주로 고려하여 경찰 이미지와 안전인식이 미치는 영향을 크게 고려하지 않은 한계를 갖는 것으로 조사되었다. 따라서 일반 국민의 서비스 만족도 인식과 유리될 가능성이 높아 향후 경찰서간 비교 평가를 위한 서비스 만족도 점수 산정에 있어 경찰서의 경찰이미지와 안전 인식을 더욱 고려할

필요가 있음이 도출되었다.

이 같은 한계를 개선하기 위해서는 현행 치안고객만족도 조사에서 접촉 : 비접촉 고객의 반영 비율 8:2에서 비접촉의 비중을 상향 조정할 필요가 있고, 경찰 서비스 영역의 특성을 반영하지 않은 통일적 설문 문항은 수정이 필요하며, 경찰 서비스에 대한 국민의 정확한 니즈를 파악하기 위해 서비스 이행기준 문항이 추가 필요한 것으로 조사되었다.

제4장 국내외 범죄안전지수 측정항목의 비교분석³¹⁾

제1절 국내 범죄안전지수 측정항목의 비교

1. 치안연구소의 치안지수

경찰청 치안연구소에서 발표한 지난 2000년 연구된 「치안지수 개발 및 활용방안」에서는 치안지수를 크게 체감치안지수와 치안지수로 구분하고 있다³²⁾. 이는 국민들이 일상생활을 영위하면서 피부로 느끼는 주관적인 치안상황과 객관적인 입장에서 산출된 치안상황이 다르기 때문이다.

체감치안지수는 국민들이 느끼는 각종 범죄에 대한 불안수준을 직접 조사하여 도출하기 때문에 현실성이 높으며, 치안지수는 각종 범죄에 대하여 국민들이 느끼는 상대적 중요성을 조사하여 이를 실제 범죄발생건수에 적용함으로써 계산되므로 객관적 범죄발생통계와 주관적 범죄의 중요성을 동시에 고려하여 도출하고 있다.

지수 산출을 위한 자료는 국민을 대상으로 한 설문조사를 통하여 획득한 질적 자료와 경찰청의 범죄발생통계, 즉 양적 자료를 모두 사용하였

31) 아래 국내외 치안지수 모형과 평가지표체계는 다음 자료를 중심으로 요약 발췌하였다.

이종열 외, 『안전지수 개발 및 안전문화진흥원 설립에 관한 연구』, 인천대학교 위기관리 연구센터 수행, 행정안전부 연구용역보고서, 2010, 62-66면., 서울해화경찰서·성균관대학교, 『경찰서비스 품질개선을 위한 주민만족도 평가모델 연구』, 연구용역보고서, 2011, 40-44면.

32) 김재익, 『치안수요 예측을 위한 치안지수 개발』, 치안연구소 연구보고서, 2000., 김재익, 『치안지수 개발 및 활용방안』, 치안연구소 제11회 치안정책 학술세미나 발표자료, 2000. 5.

다. 설문조사와 통계자료는 지역별로 수집·정리·분석함으로써 전국은 물론 지역별 지수를 산출하였다.

국민을 대상으로 한 설문조사를 통하여 세부범죄항목별 불안수준을 구하고 이를 근거로 상대적 중요도를 감안하여 체감지수를 도출하여 유형별 체감치안지수를 바탕으로 다시 전체 체감치안지수를 도출하였다. 치안지수는 해당 범죄의 발생건수에 가중치를 곱하여 계산하였다.

범죄유형별, 항목별 주관적 평가를 체감치안지수로 간주하며 유형별 및 종합적인 체감치안지수를 계산하고, 범죄유형 및 세부항목에 대한 평가를 기반으로 하였다. 치안지수는 치안상황의 현실이 반영되어야 하므로 범죄발생률이 치안상황을 가장 잘 반영한다는 가정을 기반으로 계산하였으며, 범죄별로 치안에 미치는 영향력의 차이도 고려하여 치안지수를 계산하는데 이는 가중치를 부여하여 해결하고 있다.

치안지수는 어떤 범죄(세부범죄별, 범죄유형별)가 국민을 불안하게 만드는지 파악토록 함으로써 치안정책의 중점사항을 알 수 있도록 하였다. 치안지수는 치안서비스의 궁극적인 수혜자인 시민들의 평가를 기초로 하기 때문에 치안정책의 평가 및 지역별 치안자원의 효율성을 검정하는데 활용 가능하다.

〈표 4-1〉 치안연구소의 치안지수 지수 항목(2000)

분야	지수 구분	분류	지수 항목		
치안	PBSI	5대 범죄	치안에 관한 개인행태지수는 각 분야별 범죄에 관한 국민들의 불안감을 5점 척도의 설문을 통하여 수치화화 시킨 것으로 사회 치안에 관한 국민들의 불안 정도를 나타내는 지수임.		$WSF_i = \sum_{j=1}^M WS_{ij}$
		재산관련범죄			WSF_i =i유형범죄의 체감치안지수
		기타 주요범죄			$WS_{ij} = IS_{ij} \times IW_{ij}$
		기초질서관련범죄			IW_{ij} =세부항목별 가중치
		환경관련범죄			$TSI = \sum_{i=1}^N TS_i$
		교통법규위반			TSI =종합 체감지수 $TS_i = WSF_i \times TW_i$ TW_i =유형별가중치
치안	SSSI	5대 범죄	살인	강도·절도	$CI_i = CRIME_i \times IW_i$ CI_i =i번째 세부범죄치안지수 $CRIME_i$ =i번째 세부범죄 발생률 IW_i =i번째 세부범죄 가중치
			강간	폭력	
		재산관련범죄	횡령	사기	$SFI_i = \sum_{i=1}^N (CI_i \times TW_i)$ TW_i =i번째 범죄유형 가중치
			뇌물수수	지적재산권 침해	
		기타 주요범죄	마약	밀수·탈세	$SFI = \sum_{i=1}^n (SFI_i)$ SFI_i =i번째 범죄유형의 치안지수
			공무방해	도박관련	
		기초질서관련범죄	오물투기	음주소란	
			금연 장소 흡연	무단침입	
		환경관련범죄	환경파괴	각종오염	
			소음	화학물·폐기 물	
		교통법규위반	신호위반	음주운전	
			무단횡단	중앙선침범	

출처 : 김재익, 「치안지수 개발 및 활용방안」, 치안연구소, 2000,

2. 한국행정연구원의 안전지수

2009년 한국행정연구원이 연구한 「안전지수개발」은 국내 전체의 안전을 관리하기 위하여 우리사회의 안전의식 및 안전수준을 파악하고 포괄적으로 측정할 수 있는 안전지수를 제시하고 있다³³⁾.

이 연구는 미국, 영국 등 안전분야 선진국들의 국가안전측정지수나 안전지표 등 사회의 안전을 전체적으로 측정하는 사례들에 대한 이해와 함께 국내의 선행사례들에 대한 조사를 통하여 적합한 안전측정지수 및 측정법을 도출하였다.

안전지수 평가범위는 자연재해, 인적재난, 교통사고, 범죄, 경제위험, 전염병 등을 평가항목으로 선정하여 이에 대한 안전감과 행정 만족도들 분석하여 각 분야에 대한 안전도를 통하여 사회전체의 안전수준을 측정하고자 하였다.

안전지수는 사회통계를 통하여 얻을 수 있는 객관적 지표와 설문조사를 통하여 얻을 수 있는 개인행태를 담은 주관적 지표로 구성되어 있다. 즉 개인행태안전지수(PBSI)와 사회통계안전지수(SSSI)로 구성되어 있으며, 양자를 종합하여 종합지수를 산출하고 있다.

33) 한국행정연구원, 『안전지수개발』, 2009.

<표 4-2> 한국행정연구원의 안전지수개발(2009) 지수 항목

분야	지수 구분	분야	지수 항목	산출식
종합 안전	SSSI	자연재해	사망자	총 합산 피해액/ 10만명
			사망 피해액(억원)	
			부상자	
			부상 피해액(억원)	
			총 피해액(억원)	
			총 합산 피해액	
		교통사고	10만 명당 피해액(억원)	교통사고 총 합산 피해액/ 10만명
			교통 사망자	
			교통사망 피해액(억원)	
			교통 부상자	
			교통부상 피해액(억원)	
			교통사고 발생건수	
		경제위협	총 피해액(억원)	경제위협 총 합산 손실액/ 10만명
			총 합산 피해액	
			10만 명당 피해액(억원)	
			실업자(천명)	
			실업손해액(억원)	
			생계급여비(억원)	
		종합평가	총 경제손해(억원)	손실총합/ 10만명
			10만명당 손해액(억원)	
			자연재해 10만명당 피해액(억원)	
			교통사고 10만명당 피해액(억원)	
			경제위협 10만명당 손해액(억원)	
			전체 합산(억원)	

<표 4-3> 한국행정연구원의 안전지수개발(2009) 지수 항목

분야	지수 구분	분야	지수 항목		측정단위	산출식
종합 안전	PBSI	자연재해	홍수 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	산술평균
			태풍 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			호우 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			가뭄 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			폭설 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
		인적재난	화재 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	산술평균
			폭발 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			환경오염 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			산업재해 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
		교통사고	보행시 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	산술평균
			운전시 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
		범죄	밤 보행시 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	산술평균
			낮 보행시 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			살인 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			강도 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			성범죄 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			절도 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
			폭력 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
		경제위험	생계 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	산술평균
			실직 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	
		전염병	전염병 안전감	대비 행정만족도	5점 척도	산술평균
		전체 위험지표 종합방법				AHP 가중치 값 곱

3. 서울대의 한국 사회안전지표

2005년 서울대학교에서 연구한 「한국사회 안전지표」는 국내의 사회의 안전을 측정하고 관리하기 위하여 지역 간 비교가 가능하면서도 지속적으로 활용할 수 있는 가시성 높은 지표체계의 구축을 통해 국민들의 안전의식을 높이고 사회 안전을 향상시키고자 하였다³⁴⁾.

「한국사회 안전지표(2005)」는 사회 안전지표체계의 구축을 위한 기반연구로 주관적 지표의 개발보다는 측정 및 분석 가능한 통계자료를 통하여 얻어낼 수 있는 객관적 지표의 개발에 중점을 두었다.

이 지표는 자연재해, 인적재난, 교통사고, 범죄, 산불사고 등을 평가항목으로 선정하여 이에 대한 실질적인 통계자료를 통하여 사회의 안전도를 측정하고 있다.

34) 서울대학교, 『한국사회 안전지표』, 2005.

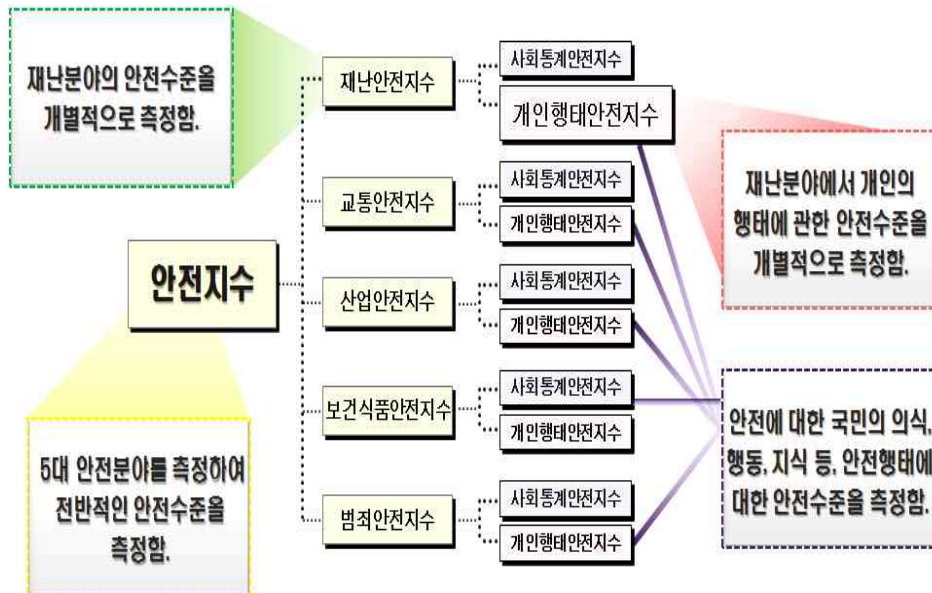
<표 4-4> 서울대학교의 한국 사회안전지표 지수항목

분야	지수 구분	분야	지수 항목	산출식
종합 안전	SSSI	풍수해	인구 10만 명당 인명피해	(인명피해/인구)*100,000
			면적 당 풍수 피해액	(풍수해 피해액/총면적)
			인구 10만 명당 이재민 수	(이재민/인구)*100,000
		화재사고	인구 10만 명당 화재 발생건수	(화재 발생건수/인구)*100,000
			10만 세대 당 화재 피해액	(화재 피해액/세대수)*100,000
			인구 10만 명당 화재 인명피해	(화재 인명피해/인구)*100,000
		교통사고	자동차 1만 대당 교통사고 사망자	(교통사고 사망자/자동차대수)*10,000
			자동차 1만 대당 사고 발생건수	(교통사고발생건수/자동차대수)*10,000
			인구 1만 명당 교통사고 부상자	(교통사고 부상자/인구)*10,000
		범죄	인구 1만 명당 강력범죄발생건수	(강력범죄 발생건수/인구) * 10,000
			1만 세대 당 강력범죄 외 총 범죄 발생건수	(강력범죄 외 총 범죄 발생건수/세대수) * 10,000
	PBSI	산업재해	근로자 1천 명당 재해자수	(재해자수/근로자수)*1,000
			근로자 1만 명당 재해 사망자수	(사망자수/근로자수) * 10,000
		산불사고	면적 당 산불사고 발생건수	(산불사고 발생건수/총면적) * 100,000
			면적 당 산불사고 발생면적	(산불사고 발생면적/총면적) * 100,000
			면적 당 산불사고 피해액	(산불사고 피해금액/총면적) * 100,000
		붕괴·폭발사고	인구 10만 명당 발생건수	(붕괴, 폭발사고 발생건수/인구) * 100,000
			인구 10만 명당 인명피해	(붕괴, 폭발사고 인명피해/인구) * 100,000
			10만 세대 당 재산피해	(붕괴, 폭발사고 재산피해/세대수) * 100,000
		환경오염 사고	인구 10만 명당 환경오염 사고건수	(환경오염 사고건수/인구) * 100,000

4. 행정안전부의 안전지수

행정안전부에서는 국민의 안전수준을 진단하고 평가하기 위하여 안전수준의 측정·공표를 위한 "안전지수"를 개발하고, 이에 대한 단·중·장기 발전방안을 제시하였다³⁵⁾.

<그림 4-1> 행정안전부의 안전지수 모듈화



출처: 이종열 외, 『안전지수 개발 및 안전문화진흥원 설립에 관한 연구』, 인천대학교 위기관리연구센터, 행정안전부 연구용역보고서, 2010, 105면.

안전문화의 선진화를 위해 재난안전정책을 체계적으로 시행할 수 있는 안전지수 및 활용정책의 개발을 위해 재난안전, 교통안전, 산업안전, 보건식품안전, 범죄안전의 5대 안전분야의 안전지수를 제시하고 있으며 각

35) 이종열 외, 『안전지수 개발 및 안전문화진흥원 설립에 관한 연구』, 인천대학교 위기관리연구센터 수행, 행정안전부 연구용역보고서, 2010.

분야별 포함하고 있는 내용은 아래 그림과 같다. 이 연구에서는 각 안전 분야별로 SSSI(사회통계안전지수)와 PBSI(개인행태안전지수)로 범주화하고, 이들을 종합하여 사회 전반적인 안전수준을 측정하는 안전지수 측정항목을 제시하고 있다.

〈그림 4-2〉 행정안전부의 5대 안전분야 범주



출처: 이종열 외, 『안전지수 개발 및 안전문화진흥원 설립에 관한 연구』, 인천대학교 위기관리연구센터, 행정안전부 연구용역보고서, 2010, 31면.

범죄안전분야 역시 재난관리분야의 하나로 지수 개발이 이루어졌다. 범죄안전 평가지표는 대체로 객관적 지표와 주관적 지표를 모두 포함하여 안전수준에 대한 인식도를 측정하고 있다.

먼저 행정안전부의 범죄안전분야 안전지수의 경우, SSSI(사회통계안전지수)와 PBSI(개인행태안전지수)로 구분하여 평가지표를 제시하고 있다.

<표 4-5> 행정안전부의 범죄안전분야 평가항목

분야	지수 구분	지수 항목
범죄	사회통계 안전지수(SSSI)	인구 1만명당 중요 범죄 발생률(강간, 강도, 살인, 절도, 폭력)
		검거율(지역 내 총범죄발생 건수 대비 검거건수)
		청소년 1만명당 소년범죄 발생률
		기타 인구 1만명당 일반범죄 발생률
		인구 1만명당 사이버 범죄 발생률(해킹, 사이버 테러, 사이버 명예훼손 등)
	개인행태 안전지수(PBSI)	자체 방법에 대한 인식 (문단속 습관, 개인정보 보물관리, 호신용구 휴대여부)
		자녀 안전에 대한 인식 정도(학교폭력, 등학교길 안전)
		범죄안전에 대한 만족 정도(범죄에 대한 불안감)
		경찰 신뢰수준에 대한 인식도
		범죄현장 목격 및 범죄피해경험 정도
		경찰 및 순찰대원의 순찰정도에 대한 만족도
		범죄피해자 보호 및 회복에 대한 사회적 관심도
		길거리 방범등(가로등) 설치 적정수준(설치요구에 대한 대응도)
		주거지역 CCTV 설치 대수에 대한 인식도
		생계침해형 범죄(불법 사금융, 사기범죄 등) 피해경험 여부

5. 경찰청의 지역경찰 성과평가지표

경찰청은 지역경찰 범죄예방활동의 실효성 파악을 위해 신뢰성과 타당성을 갖춘 객관적인 평가지표 개선노력을 지속적으로 추진하고 있다. 특히 지나친 성과주의 강조로 인해 야기될 수 있는 실적 중심의 업무환경 조성 및 무리한 업무 추진 등 부작용과 문제점을 점검하기 위해서도 성과평가지표의 개선이 필요하다는 주장에 공감하여 2011년 하반기에 지역경찰 성과평가 개선을 추진하였다.

가. 이창무(2010)의 지역경찰 범죄예방활동 성과지표

이를 위해 경찰청 생활안전국은 2010년 이창무 교수의 연구용역을 통해 지역경찰 범죄예방활동 성과지표를 <표 >과 같이 제시하고 있다³⁶⁾.

2010년 지역경찰 근무실적 성과평가 지표는 범인검거의 비중이 83%로 지나치게 높게 책정되어 있었다³⁷⁾. 지역별 범죄율의 편차가 심한 상황을 고려할 때 검거에 지나친 비중을 두는 것은 공정한 평가를 어렵게 하는 요소이다. 또한 범인검거만으로 지역경찰의 범죄예방활동이 이뤄지는 것도 아니다. 또한 범죄유형별 점수 배정에 있어서 살인 피의자 검거보다 침입강도 및 인질강도 피의자 검거 시에 더 많은 점수를 책정하는 등의 점수 배정에도 문제가 있었다. 나아가 검거실적을 건거 건수로

36) 이창무, 『지역경찰 평가를 위한 범죄예방지표 개발에 관한 연구』, 경찰청 생활안전국 연구용역보고서, 2010, 78-79면.

37) 2010년 지역경찰 근무실적 평가항목표 참조.

평가하고 있어 범죄가 많이 발생하는 우범지역 등 특정지역(hot spots)에 근무하는 경찰관은 자연스럽게 검거실적이 높을 수밖에 없는 문제점도 있다³⁸⁾.

따라서 이러한 문제점을 극복하고 지역경찰의 활동성과를 공정하게 평가하기 위해서는 공식범죄통계 뿐만아니라 설문조사와 참여관찰 등 다양한 방법을 활용하여 방법론적 오류와 문제점을 보완하는 것이 필요하다고 주장한다.

38) 이창무, 앞의 글, 2010, 80-81면.

<표 4-6> 지역경찰 평가를 위한 범죄예방 주요지표(이창무, 2010)

주요지표	세부지표	측정방법
1. 범죄발생 신고 및 인지	지역인구 100,000명 당 범죄발생(신고 및 인지)건수	공식통계
2. 범죄검거	-대인 범죄 검거율 -재산 범죄 검거율 -기타 범죄 검거율 - 30일 이내 수사 종결율	공식통계
3. 치명적 교통사고	-지역 내 등록 자동차 100,000대 중 사망 교통사고 건수 -지역 내 등록 자동차 100,000대 중 음주음전과 과속으로 인한 사망 교통사고 건수	공식통계
4. 범죄 피해	-지역주민 100명 당 범죄피해를 입은 주민 수 -지역의 100가구 당 범죄피해를 입은 가구 수	설문조사 (5점척도)
5. 기소 및 유죄판결 여부	-기소율 -유죄판결율	공식통계
6. 경찰서비스에 대한 지역주민의 만족도	-경찰이 제공하는 치안서비스에 대한 지역주민의 만족도 -최근 경찰과의 접촉에서 경찰 치안서비스에 대한 지역주민의 만족도	설문조사
7. 지역주민의 안전에 대한 인식	-집에 혼자 있을 때 느끼는 안전감의 정도 -걷거나 조깅할 때 느끼는 안전감의 정도 -대중교통수단을 이용해 이동할 때 느끼는 안전감의 정도	설문조사
8. 지역사회경찰활동	--지역주민과의 유대 -지역주민에 대한 치안서비스 제공	설문조사 참여관찰
9. 문제지향적 경찰활동	-우범지역(hot spots)에 대한 지향순찰 -최적순찰시간(Koper's Curve) 확인 및 준수여부	참여관찰
10. 무관용(zero-tolerance) 경찰활동	-지역 내 기초질서 단속	공식통계 참여관찰

나. 경찰청 생활안전국의 2011년 지역경찰 성과평가 개선

지역경찰 성과평가의 문제점을 개선하기 위해 2011년 하반기에 평가 지표 및 평가방식의 개선도 추진되었다. 경찰청 생활안전국에서는 현장 근무자의 과도한 실적경쟁을 방지하고 국민중심 지역경찰활동에 기반한 성과주의 패러다임 변화 도모를 위해 2011년 9월 「국민중심 지역경찰활동을 위한 지역경찰 성과평가 개선」을 추진하였다.

추진 배경은 ‘지역경찰 성과평가’가 계량화를 위해 실적 중심의 정량적 평가에 주로 초점이 맞춰져 있어 ‘국민중심을 위한 지역경찰활동’에 대한 평가가 미흡하다는 판단에 기인한다. 이에 따라 치안수요 등 지역경찰 업무량과 활동내용이 반영된 정성평가가 필요하다고 인식하고 기존의 정량평가 성과지표 위주에서 정성평가 지표를 가미한 새로운 지역경찰 성과평가 개선을 추진한 것이다.

주요 개선사항(2011. 9.1 시행)은 다음과 같다³⁹⁾.

첫째, 지역경찰 성과평가에 범인검거 실적 등 정량적 평가를 全面 폐지하였다.

둘째, 관서평가의 경우, 본청⇒지방청⇒경찰서⇒지구대(파출소)⇒ 순찰팀 평가시 「관서별 업무성과기술서」를 근거로 ‘국민중심 지역경찰 활동사항’을 평가하도록 하고, 평가단은 내부 및 외부 평가단으로 구성, 전문성과 공정성 확보를 기하였다. 또한 평가의 객관성 확보를 위해 ①112 신고건수 등 치안수요 ②업무성과 ③국민신뢰도 제고 노력 ④내부만족도 및 매뉴얼 숙지 등 전문성 ⑤ 주요치안시책 추진과정의 적극성을 평가기

39) 경찰청 내부자료, 국민중심 지역경찰활동을 위한 ‘지역경찰 성과평가’ 개선계획, 2011. 9.

준(매뉴얼)에 따른 채점표로 작성하여 평가단의 평가 공정성을 확보하고자 하였다.

셋째, 개인평가의 경우, 「개인별 작성한 업무성과기술서」를 바탕으로 1차 동료, 2차 순찰팀장, 3차 지구대장(파출소장)이 정성적으로 평가하고, 지구대장(파출소장)·순찰팀장은 소속 관서평가로 개인평가를 대체하였다. 2·3차 팀장·지구대장 평가시에는 ①업무량 및 난이도 ②국민중심 지역경찰활동 ③전문성 및 적극성 ④동료와의 팀워크 ⑤표창 등 가점 부여 등을 포함하고, 평가결과 상위 20%는 공개하는 것으로 개선하였다.

각 평가단계별 개선사항은 다음과 같다.

첫째, 본청의 지방청 평가는 연 2회 평가를 실시하되, 평가지표의 반영비율을 다음과 같이 개선하였다.

현 행	개 선
○ 112만족도(50%) + 지역경찰만족도(30%) + 체감안전도(20%)	○ <112만족도+지역경찰만족도+체감안전도> (60%) + <국민중심 지역경찰 활동사항 평가> (40%)

본청의 관서평가단은 생활안전과장(위원장), 외부 민간위원(3), 본청 계장급(3)이 평가하고, 지방청 생활안전계장(16)이 상호 교차 평가하여 객관성을 확보하고자 하였다.

둘째, 지방청 단위에서 이루어지는 경찰서에 대한 평가 역시 연 2회 실시하고, 현행 범인검거 등 정량평가는 폐지하되 주민만족도 등 지방청별 기존 정성평가 항목과 국민중심 지역경찰 활동을 합산하여 평가하는 방식으로 개선되었다. 반영비율은 지방청별 실정에 맞게 자율 결정하기로 했다. 마찬가지로 경찰청에 準하여 각 지방청별 자체 평가계획 수립 및 평가단 구성을 하여야 한다.

현 행 (서울청 例)	개 선 (例示)
○ 112만족도(60%) + 4대범죄검거(20%) + 범죄발생증감률(20%)	○ 112만족도(60%) + 국민중심 지역경찰 활 동사항 평가(40%)

셋째, 경찰서 ⇒ 지구대(파출소) ⇒ 순찰팀 평가 역시 연 2회 실시하며, 현행 범인검거 등 정량평가는 폐지하고 국민중심 지역경찰 활동을 평가하는 방식으로 개선되었다. 평가단은 경찰서 생활안전과장, 지구대장(파출소장)으로 구성된다.

현 행 (서울청 중부서 例)	개 선 (전국 동일)
○ 112만족도(55%) + 범인검거 등 근무실적 (35%) + 범죄발생증감률(10%)	○ 국민중심 지역경찰활동사항 평가(100%)

넷째, 지역경찰 개인평가는 연 4회 실시한다. 평가등급은 ‘우수(20%) /보통 上(30%) /보통 下(30%) /미흡(20%)’ 등급으로 평가하고, 결과에 대해 ‘이의 신청’ 기회를 통해 공정성을 확보하기로 했다. 동료평가는 평가결과가 노출되지 않도록 하기 위해 전산시스템 구축 후 2012년부터 적용할 계획이다.

현 행 (공통)	개 선 (例示)
○ 범인검거 등 근무실적 등 정량평가 (100%)	○ 동료평가 (30%) + 순찰팀장 (40%) + 지구대장·파출소장 (30%) ※'11년도 평가는 순찰팀장 70% 적용 예정

하지만 개선된 지역경찰 성과평가 역시 안정적 정착을 위해서는 시행 과정을 통해 지속적인 보완이 필요하다. 특히 112신고 등 치안수요가 많은 관서는 만족도 평가에서 불리한 점이 있으므로 개선이 필요하다.

지역경찰 개인평가 매뉴얼은 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 경찰청의 지역경찰 개인평가 매뉴얼(2011년)

평가 항목	평가요소 및 기준	배점												
지역경찰 업무량 및 난이도	① 지역경찰 업무량 및 난이도(30~14점) · 주요범인검거 : 관내 범죄예방 효과를 가져다 주는 주요 강·절도 검거	40												
	<table><tr><td>구분</td><td>매우우수</td><td>우수</td><td>보통</td><td>미흡</td><td>부진</td></tr><tr><td>점수</td><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td></tr></table>		구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진	점수	10	9	8	7	6
	구분		매우우수	우수	보통	미흡	부진							
	점수		10	9	8	7	6							
	· 112신고처리 : 112신고처리 과정에서 단순 건수 위주가 아닌 업무량 및 난이도와 신속, 친절, 공정, 자세한 설명력 자세 등을 고려													
<table><tr><td>구분</td><td>매우우수</td><td>우수</td><td>보통</td><td>미흡</td><td>부진</td></tr><tr><td>점수</td><td>20</td><td>18</td><td>16</td><td>14</td><td>12</td></tr></table>	구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진	점수	20	18	16	14	12		
구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진									
점수	20	18	16	14	12									
· 범죄예방활동 : 지역사회 범죄예방활동을 위한 주요활동 사항 고려														
<table><tr><td>구분</td><td>매우우수</td><td>우수</td><td>보통</td><td>미흡</td><td>부진</td></tr><tr><td>점수</td><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td></tr></table>	구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진	점수	10	9	8	7	6		
구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진									
점수	10	9	8	7	6									
	⇒ 주요범인검거, 112신고처리 등 주요 기본업무처리사항을 단순 건수 위주가 아닌 업무량 및 난이도를 중심으로 평가													
국민중심 지역경찰 활동	① 국민 중심 지역경찰활동 (30~18점) · 국민중심 지역경찰활동 : 지역주민 요구를 반영한 국민 중심 지역경찰 활동에 적극적 활동여부 노력 정도 · 例示 : 러시아워 시간 교통소통활동, 등·하교길 아동보호활동, 수확기 농산물 절도 예방을 위한 방법 진단 및 거점 근무 등	30												
	<table><tr><td>구분</td><td>매우우수</td><td>우수</td><td>보통</td><td>미흡</td><td>부진</td></tr><tr><td>점수</td><td>30</td><td>27</td><td>24</td><td>21</td><td>18</td></tr></table>		구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진	점수	30	27	24	21	18
구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진									
점수	30	27	24	21	18									
전문성 및 적극성	① 지역경찰 전문성(10~2점) 전문성 : 매뉴얼 및 법률 숙지, 교육이수, 업무전문성 개발을 위한 활동에 대해 정성적으로 평가	20												
	<table><tr><td>구분</td><td>매우우수</td><td>우수</td><td>보통</td><td>미흡</td><td>부진</td></tr><tr><td>점수</td><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td></tr></table>		구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진	점수	10	9	8	7	6
	구분		매우우수	우수	보통	미흡	부진							
점수	10	9	8	7	6									
② 지역경찰 적극성 (10~2점) 적극성 : 평소 기본업무 및 KICS 입력, 수사서류 작성 등 부서업무 등에 얼마나 적극적으로 참여 하였는지 정성적으로 평가														
	<table><tr><td>구분</td><td>매우우수</td><td>우수</td><td>보통</td><td>미흡</td><td>부진</td></tr><tr><td>점수</td><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td></tr></table>	구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진	점수	10	9	8	7	6	
구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진									
점수	10	9	8	7	6									
동료와의 팀워크	① 지역경찰 동료와의 팀워크(10~2점) 동료와 얼마나 원활히 협조하여 팀워크에 기여해 왔는지 정성적 평가	10												
	<table><tr><td>구분</td><td>매우우수</td><td>우수</td><td>보통</td><td>미흡</td><td>부진</td></tr><tr><td>점수</td><td>10</td><td>8</td><td>6</td><td>4</td><td>2</td></tr></table>		구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진	점수	10	8	6	4	2
구분	매우우수	우수	보통	미흡	부진									
점수	10	8	6	4	2									
가점	① 지역경찰 관련 표창 수요(5~0점) - 지역경찰 활동과 관련된 우수 사안으로 표창 및 장려장을 받은 경우 - 기타 선행, 모범 사례를 국민을 위한 지역경찰활동을 한 경우 ⇒ 기타 지역경찰 활동과 관련 우수 사안에 대해 5~0점 가점	5												

제2절 외국의 범죄안전지수 측정 지표 비교

1. 미국 뉴욕시의 공공안전성과지표

뉴욕시 정부는 범죄 등 직접적인 공공안전과 함께 환경, 교통 등 간접적인 공공안전 지표들을 설정하여 최광의의 공공안전 성과지표를 설정하고 있다.

뉴욕시의 성과지표는 환경, 경찰, 소방, 교통 등 광범위한 분야를 포함하고 있다. 뉴욕시는 공공안전 성과지표를 아동서비스과(1개), 환경보호과(6개), 청소년사법과(15개), 교정과(6개), 보호관찰과(8개), 교통과(2개), 공원 및 휴양과(2개), 소방청(8개), 경찰청(12개), 응급관리청(5개) 등 총 65개로 설정하고 있다.

<표 4-8> 미국 뉴욕시의 공공안전성과 지표

담당부서	평가지표
교정과 (6개)	피수용자 수용능력(%)
	보호시설을 탈출한 청소년 수
	칼부림
	학교직원에게 대한 폭행
	지역기반서비스 장소에 직접적으로 운송된 입원환자
	자살
보호관찰과 (8개)	일정이 잡힌 청문회이전 24시간내 제출된 성인소송에 대한 예비선고 조사보고(%)
	자유권과 관련 소송에서 적시에 제출된 조사 및 보고를 지닌 가정법원 청소년 소송 하급법원으로 이송된 소송에서 적시에 제출된 조사 및 보고를 지닌 가정법원 청소년 소송
	성인 집행유예자의 재구속비율(한달 평균)(%)
	뉴욕경찰 구속자중 성인 집행유예자의 구속자 수(한달 평균, %)
	조정을 통해 법원외부로 벗어난 청소년 범죄사건 수(%)
	청소년 집행유예자의 재구속 비율(한달 평균)(%)
	뉴욕경찰 구속자중 청소년 집행유예자의 구속자 수(한달 평균, %)
교통과 (2개)	시 전체의 교통사고 사망자 수
	총 교통충돌사고 수
공원 및 휴양과 (2개)	20개의 대규모 공원에서 발생한 중범죄의 총수-사람에 대한 범죄
	20개의 대규모 공원에서 발생한 중범죄의 총수-재산권에 대한 범죄
소방청 (8개)	생명위협의료긴급사건에 대한 앰블런스별 평균 대응시간(분, 초별)
	생명위협의료긴급사건에 대한 앰블런스 및 소방서별 총 대응시간(분, 초별)
	건물화재에 대한 평균 대응시간(분, 초별)
	민간화재 사망자수
	1000개 건물화재당 발생한 중화재건 수
	건물화재 및 의료긴급사건에 대한 평균 대응시간
	순직한 소방관수
	부상당한 소방관 수
경찰청 (12개)	대규모 중범죄사건
	살인 및 과실치사
	강간
	강도
	구타
	주거침입죄
	중절도죄
	자동차절도죄
	주택개발관련 대규모 중범죄
	운송시스템관련 대규모 중범죄
	학교안전-7개의 대규모 범죄
응급관리청 (5개)	진행중인 모든 범죄에 대한 평균적 대응시간(분 단위)
	야전훈련/실습
	모의훈련
	응급사고 대응훈련 목표 만족도(%)
	온라인으로 볼 수 있는 뉴욕가이드의 준비도
	지역사회 응급사고 대응팀 지원자들의 시간

2. 미국 워싱턴 주 킹카운티(King County)의 공공 안전 및 건강성과 지표

미국 워싱턴주의 킹 카운티 정부는 안전의 범위를 공공의 안전과 건강 분야의 상호적 관계로 설정하는 광의의 안전지표를 채택하고 있다.

킹 카운티 정부는 지역사회 안전에 대한 평균인식 수준, 범죄, 가정폭력, 자동차 상해 및 사망, 유아사망률, 10대 출산, 스트레스, 담배 및 알콜 이용, 육체활동 및 비만, 일상 활동에서의 제약, 건강보험 및 접근성 등을 공공안전 및 건강지표로 설정하고 있다.

<표 4-9> 미국 워싱턴주 킹 카운티의 공공안전 및 건강성과 지표

분 야	세부지표
공공안전	지역사회 안전에 대한 평균인식 수준
	범죄
	가정폭력
	자동차 상해 및 사망
건강	유아사망률
	10대 출생Teen Births
	스트레스(Stress)
	담배 및 알콜 사용
	육체활동 및 체중
	일상활동에서의 제약
	건강보험 및 접근성

3. 미국 애리조나 주 마리코파 카운티의 공공안전 성과지표

마리코파 카운티 정부는 범죄 등 직접적인 성격의 공공안전 성과지표를 설정하여 공공안전에 초점을 맞추는 협의의 안전범위를 채택하여 범죄율, 긴급사고 대응율, 시민의 안전평가도, 사법소송을 공공안전 성과지표로 설정하고 있다.

<표 4-10> 미국 애리조나 주 마리코파 카운티의 공공안전 성과지표

구분	세부지표
범죄율(crime rates)	강력범죄(violent crimes)
	재산권범죄(property crimes)
긴급사고 대응율(emergency response rates)	
시민의 안전평가도(citizen's rating of feeling safe)	
정해진 시간 내 진행되는 사법소송(court cases)	

4. 미국 Cincinnati의 경찰-지역공동체 만족조사

가. 경찰-지역공동체 만족 조사

미국 Cincinnati 경찰서는 Rand 연구소와 공동으로 2008년 경찰-지역공동체 만족 조사를 체계적으로 실시한 바 주요 사항은 다음과 같다.

1) 개요

- 조사방법: 전화조사(Abt SRBI社 진행)
- 조사대상: 18세 이상의 Cincinnati 시 주민(무작위 추출)
- 조사기간: 2008년 2월 13일 - 7월 8일
- 표본의 수: 3,000명(신시내티 내 53개 지역에 고른 응답자 분포에 중점)

2) 특징

- 사용척도 : Likert 4점 척도
- 신시내티 시 경찰에 대한 주민의 인식을 세 가지 척도 (경찰의 전문성, 실제치안활동, 인종프로파일링)로 범주화 하여 구성.
- 통제변수 : 인구통계학적 변수(인종, 결혼여부, 가족사항), 사회경제학적 변수(학력, 가구수입, 고용상태, 주거상태), 거주현황(거주기간, 거주환경 등), 사회자본(이웃과의 사회적 접촉빈도, 거주지역 내 친척 수, 거주지역 내 사람에 대한 신뢰여부)

3) 설문구성 및 설문문항(18개)

- 신시내티 경찰서 경찰관에게서 나타나는 전문성
- 관할구역 내 활동에 대한 주민 인지
- 인종편향적 경찰활동 여부
- 경찰 전문성에 대한 인지
 1. 지역 범죄 문제 해결을 요청하는 지역 주민과 함께 일하는 신시내티 경찰의 성과에 대해 어떻게 평가하십니까
 2. 신시내티 경찰관은 보통 예의 바르다고 말할 수 있습니까, 무례하다고 말할 수 있습니까
 3. 신시내티 경찰서에서 근무하는 경찰관을 얼마나 신뢰할 수 있습니까
 4. 신시내티 경찰서의 경찰관은 주민을 존중하며 인격적으로 대우한다.
 5. 일반적으로 신시내티 시의 경찰 보호 품질에 대해 어떻게 평가하십니까
 6. 신시내티 경찰서의 경찰관은 법률을 공정하게 이해하고 적용한다.
 7. 신시내티 경찰서의 경찰관은 무엇을 할지 결정할 때 포함된 사람들의 관점을 고려한다.
 8. 신시내티 경찰서의 경찰관은 인종 또는 민족에 상관없이 일관되게 규칙을 적용한다.
- 실제 치안활동
 - * 당신은 거주 지역에서 경찰관의 다음의 경우를 얼마나 자주 발견하십니까
 - 9. 길거리 모퉁이에서 사람들을 제지하고 몸수색한다.
 - 10. 마약사범을 체포한다.

11. 운전자를 제지하고 심문한다.
12. 그들의 관심사에 대해 거주자들과 이야기 한다.

◦ 인종 프로파일링

13. 신시내티 경찰관들은 흑인과 백인을 동등한 혐의 아래 다룬다고 생각하십니까

* 신시내티 경찰서는 아래와 같은 의사결정을 함에 있어 얼마나 자주 인종 또는 민족적 배경에 근거하는가

14. 누구를 구속하고, 투옥할 것인지
15. 길거리에서 누구를 제지하고 심문할지
16. 어떤 차량을 교통위반으로 제지할지
17. 거주지역 중 어느 곳을 가장 자주 순찰할지
18. 거주지역 내 어떤 사람들의 문제를 도울지

4) 시사점

- 서비스 자체에 대한 만족 여부보다 경찰과 지역 공동체 간 관계 변화에 보다 관심.
- 미국의 경우, 다민족 국가의 성격상 인종 프로파일링이 척도로 제시되고 있는바, 이를 우리나라에 적용하여 가정환경, 경제수준 등을 바탕으로 한 프로파일링이 이루어지는지의 여부를 확인할 필요가 있음.

나. 미국 Cincinnati의 불만 조사 활동 (2008년)

1) 개요

- 조사방법: 우편을 통한 서면 회신조사(RAND, Abt SRBI社 공동 협력진행)
- 조사기간: 2008년 3월 - 10월 6일
- 표본의 수: 경찰관 23명, 시민 12명

2) 특징

- 질문의 간소화 : 질문의 수를 33개에서 22로 축소 → 응답자가 5분 이내 설문을 마치도록 설계
- 같은 질문으로 경찰관과 시민 대상 별도 설문 진행
- 낮은 응답률 : 최고 약 50% (조사 실시에 대한 분위기 확산으로 응답률 제고가 어려움)
- 응답에 참여한 경찰관과 시민이 동일한 불만에 포함되지 않았을 것으로 조사기관은 분석.

3) 설문구성 및 설문문항(19개)

- 불만의 본질
- 불만의 이유
- 불만에 대한 반응

- 조사의 특성
- 불만의 처리
- 불만의 본질

불만이 대면 상호작용 때문에 발생합니까, 신시내티 지역 중 어디에서 사건이 발생했나요

사건에 대한 다른 경찰관의 증언이 있었다. 사건에 대한 다른 시민의 증언이 있었다.

사고로 시민이 피해를 입었습니까? 사건의 시작은 무엇이었습니까
전화 서비스 경찰의 제지 사건에 대한 나의 증언 기타

- 불만의 이유

무례 또는 비 전문적 태도, 위법한 범죄 행위, 심각한 위법 행위, 분별력, 시간 또는 충분한 서비스 부족.

공권력 남용, 부당한 화기 소지, 부당한 조사 및 장악, 성 범죄 행위

- 경찰 접촉 이유

내가 경찰을 불러서, 경찰이 나를 제지해서, 내가 사건을 증언해서, 기타

- 불만에 대한 반응

조사자가 그 불만에 대해 당신과 접촉했습니까? 당신은 이 불만을 다루는 미팅에 출석을 요청 받았습니까

당신은 이 불만을 다루는 미팅에 출석했습니까?

왜 일부 경찰관은 출석하지 않았습니까

출석할 필요가 없다고 말했다. 시민이 출석을 원치 않았다. 기타

◦ 조사의 특성

조사자는 당신의 관점을 고려했습니까

당신은 존중 받고 인격적으로 대우 받았습니까

◦ 불만의 처리

나는 비슷한 상황에서 다른 사람과 똑같이 취급된다.

사례를 조사, 재검토하는 경찰관은 정직했다.

경찰관은 사건에 대한 진실을 정확하게 이해했다

그 과정은 당신에게 그 이야기에 대한 당신의 입장을 이야기 하도록 허락되었다.

5. 영국 경찰과 지역사회 안전지수체계

영국은 2008년 안전지수체계를 기존의 미시적 안전관리 체계인 경찰 성과측정기초(PPAF; Policing Performance Assessment Framework)에서 국가 및 지역 차원의 성과관리체계를 단순화하고 평가체계를 통합하여 지역 간 협력 및 중요지역 안전 활동을 설명가능하게 하는 ‘경찰활동과 지역안전 평가(APACS; Assessments of Policing and Community Safety)’ 체계가 도입되었다.

APACS는 수집된 데이터 관리를 위하여 'iQuanta' 라는 프로그램을 이용하고 있다. iQuanta는 정기적으로 수집되어지는 통계 데이터들을 안전의 성과를 측정하고 지역의 안전도를 이해할 수 있는 자료(그림이나 표를 이용하여 성과를 요약하여 보여줌)로 변환하는 프로그램이다.

APACS의 체계에 따라 정기적으로 수집되어지는 통계 데이터들은 월별, 분기별, 연도별로 구분되어 조사되어진다.

<표 4-11> 영국의 경찰과 지역안전평가(APACS) 지표

APACS 번호	항 목
1.1	치안 서비스 제공에 대한 만족도
1.2	치안 서비스 제공에 대한 비교 만족도
1.3	치안 서비스 과정에서 인종 차별에 대한 만족도
1.4	형사·사법체계에 대한 만족도
2.1	반사회적 행위 및 범죄 이슈에 대한 지역 기관들의 이해
2.2	반사회적 행위 및 범죄 이슈에 대한 지역 기관들의 처리방식
2.3	지역 치안 활동에 대한 거주자들의 평가
2.4	형사·사법체계의 효과성에 대한 신뢰도
2.5	형사·사법체계의 공정성에 대한 신뢰도
3.1	소수민족 경찰관 채용 비율
3.2	여성 경찰관 비율
4.1	반사회적 행위에 대한 인식 정도
4.2	음주나 난동에 대한 인식 정도
4.3	마약 사용 및 거래에 대한 인식 정도
5.1	심각한 폭력 범죄 비율
5.2	심각한 재물 범죄 비율
5.3	경미한 상해 범죄 비율
5.4	지역내 살인범죄(Domestic Homicide) 비율
5.5	총기 범죄 비율
5.6	흉기를 이용한 특수범죄 비율
6.1	법정에 회부된 심각한 폭력 범죄
6.2	법정에 회부된 심각한 재물 범죄
6.3	인종적·종교적 이유에 기한 가중 범죄에 대한 제재 비율
6.4	법정에 회부된 심각한 성범죄
7.1	방화
8.1	재산 회복
9.1	도로 교통사고 사상자
10.1	상습범의 재범 비율
11.1	성인 재범 비율
11.2	소년범 재범 비율
11.3	청소년 초범
11.4	마약 관련(A급) 범죄
12.1	치안 서비스 효율성
13.1	질병으로 인한 경찰관 결근 비율
13.2	질병으로 인한 치안 인력 결근 비율
14.1	가정 폭력의 재발

6. 캐나다 Calgary 경찰서의 고객만족도 조사

캐나다 Calgary 경찰서의 2010년도 고객만족도 조사 개요는 다음과 같다.

1) 설문문항(총 33개)

◦ 안전/범죄의 전반적 인식

- Calgary/neighborhood가 거주하기에 안전한 도시라고 동의하는가
- 지난 12달 동안의 Calgary/neighborhood 범죄율에 대한 생각은 어떠한가
- 가장 고려해야 하는 안전 혹은 범죄 이슈는 무엇인가

◦ 안전우선순위와 만족

- Calgary 경찰서비스에 전반적으로 만족하는가
- Calgary 경찰서가 제공하는 서비스(신속한 서비스제공, 범죄예방, 친근함, 법의 준수, 충분한 인력 등)에 대한 점수는? (10점 만점)
- 특별한 안전 문제 (도심지 안전, 마약, 주거 훼손과 침입, 사이버 범죄, 차량 절도, 청소년 범죄, 교통위반, 신분증 절도)에 대한 점수는? (10점 만점)
- 안전한 도시를 위해 Calgary 경찰서는 서비스를 전달하고 있다고 확신하는가

◦ Calgary 경찰서의 전반적 인식

- 지역치안시설의 접근성, 서비스의 적절성, 적절한 권한의 사용, 공정성, 범죄문제에 대한 의사소통, 공무원의 윤리성, 안전 욕구에 대한 경찰관의 이해, 능숙함 등에 대한 점수는? (10점 만점)
- 제공되는 경찰과 서비스의 모든 측면을 고려할 때 전반적인 만족도의 점수는? (10점 만점)

◦ Calgary 경찰서와의 접촉

- 지난 12달 동안 Calgary 경찰서 서비스를 접촉하였나? (주차단속과 속도위반 제외)
- 서비스 접촉에 대한 만족도 점수는? (10점 만점)

◦ 피해와 안전

- 지난 12달 동안 범죄의 피해자였나?
- 어떤 유형의 피해를 입었으며, 사건을 경찰에 보고하였는가? (보고하지 않았다면 이유 기재)
- 야간활동의 안정성, 더 안전한 지역으로의 이동에 대한 의견, 아이들의 외부활동의 안정성은?

2) 시사점

- 경찰서비스의 기능별 설문문항에 초점을 둔 한국의 고객만족도 조사와 달리 경찰서비스 전반에 걸친 설문문항을 제시하여 보호적 기능으로서 경찰서비스를 강조하였음. 특히 안전에 대한 시민들의 인

식을 묻는 설문문항은 한국의 고객만족도 조사에서 소홀히 다루고 있으므로 Benchmarking이 가능함.

- 동일한 질문이라도 도시와 지역구를 구분한 설문문항은 주민들이 체감하는 구체적인 안전에 대한 인식을 파악할 수 있으므로 경찰공무원에게 정확한 업무방향을 제시함.

7. 뉴질랜드 경찰서의 고객만족도 조사 (2010년)

뉴질랜드 경찰청은 국민을 대상으로 매년 경찰서비스 고객만족도 조사를 실시하고 있다.

1) 개요

- 조사방법: 전화면접조사(Computer Assisted Telephone Interviewing: CATI)
- 조사대상: 뉴질랜드 국민(무작위 추출, 경찰서비스 접촉인과 비접촉인 모두 포함)
- 조사기간: 2009년 7월-2010년 6월
- 표본의 수: 9311명

2) 특징

- 뉴질랜드 공공서비스 만족도 조사의 기반이 되는 Common Measurement Tool(CMT)을 바탕으로 설문문항을 구성함. CMT의 여섯 가지 Drivers는 서비스 기대 충족, 직원 역량, 직원 수행도, 공정한 대우, 개인적 상황 고려, 세금에 비추어 보았을 때 좋은 가치를 제공하는 사례여부임.
- 표본을 설계할 때 지난 6개월간 실제 경찰서비스를 접촉한 인구의 비율과 비접촉한 인구의 비율을 반영하여 구성함: 접촉의 비율이 40%내외임.

- 대부분의 설문이 개방형 질문으로 구성되어 있음.
- 두 차례에 걸쳐 Pilot Test를 시행한 후 설문문항을 최종적으로 구성함(매년 Pilot Test를 실시함).
- 척도의 다양성: 개방형, 7점~9점 척도 등.

3) 설문구성 및 설문문항(21개)

- 최근 접촉
 - 경찰서에 대한 신뢰수준은 어떠한가
 - 안전에 대한 인식은? (neighborhood와 city 혹은 town에서 낮과 밤에 활동할 때 안전인식, 특정장소에 대한 안전인식 등을 물음)
 - 경찰이 지역의 요구를 반영하여 활동하는가
 - 서비스 개선이 필요한 부분은 무엇인가
- 최근 접촉
 - 경찰을 부른 이유는 무엇인가? 접촉경로는? 경찰관이 사건이 투입되었는가
- 고객만족도
 - 속도위반 경험이 있는가
 - 경찰관 태도(공정성, 역량, 설명, 개인적 상황 고려)에 대한 의견은
 - 어려움 없이 담당직원을 찾을 수 있었는가
 - 과정이 간단하고 이해하기 쉬웠는가

- 경찰서에서 기다린 시간과 위치는 만족하는가
- 필요로 하는 것을 얻는 과정에서 직원은 특별히 신경을 써주었는가
- 서비스를 제공한 직원에 대한 만족도는? 그 이유는
- 전체적인 서비스 품질 만족도는
- 경찰서비스 접촉 이전 예상한 서비스 품질은?
- 기대했던 서비스와 비교할 때 의견은 (기대보다 좋았던 서비스와 나빴던 서비스)?
- 서비스 과정에서 문제가 발생할 경우 직원의 대처에 대해 만족하는가
- 경험한 경찰서비스가 소비된 세금에 비추어보았을 때 좋은 가치의 사례인가
- 결론적으로 필요로 한 것을 얻었는가? 그렇지 않다면 그 이유는 무엇인가

4) 시사점

- 한국 경찰서비스 고객만족도 조사설계 중 표본구성의 경우 접촉자의 비율은 80%, 비접촉자의 비율 20%로 비율 구성이 자의적이지만, 뉴질랜드의 경우 실제 인구대비 접촉과 비접촉 비율을 반영하고 표본을 구성하여 객관성을 확보함: 접촉자 비율이 40% 내외임.
- 경찰서비스에 대한 기대감과 그 결과의 지각 차이를 평가할 수 있도록 제시된 문항은 한국의 고객만족도 조사에서 소홀히 다루고 있으므로 Benchmarking이 가능함.

8. 호주 경찰의 성과평가지표

호주 경찰의 지역사회 범죄예방을 위한 주요 성과지표는 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 호주 경찰의 범죄안전 주요성과지표

주요 지표	세부 지표
1. 경찰서비스에 대한 지역주민의 만족도	1.1 경찰이 제공하는 치안서비스에 대한 지역주민의 만족도
	1.2 최근 경찰과의 접촉에서 경찰 치안서비스에 대한 지역주민의 만족도
2. 지역주민의 안전 에 대한 인식	2.1 집에 혼자 있을 때 느끼는 안전감의 정도
	2.2 걷거나 조깅할 때 느끼는 안전감의 정도
	2.3 대중교통수단을 이용해 이동할 때 느끼는 안전감의 정도
3. 치명적 교통사고	3.1 지역내 등록 자동차 100,000대 중 사망 교통사고 건수
	3.1 지역내 등록 자동차 100,000대 중 음주운전과 과속으로 인한 사망 교통사고 건수
4. 범죄 피해	4.1 지역주민 100명당 범죄피해를 입은 주민의 수
	4.2 지역의 100가구당 범죄피해를 입은 가구의 수
5. 범죄발생 신고 및 인지	5.1 지역 인구 100,000명 당 범죄발생(신고 및 인지) 건수
6. 범죄검거	6.1 대인범죄 검거율
	6.2 재산범죄 검거율
	6.3 기타 범죄 검거율
	6.4 30일 이내 수사 종결율
7. 기소 및 유죄판결 여부	7.1 기소율
	7.2 유죄판결율

출처: Western Australia Police Service, Key Performance Indicators, 2005.
http://www.police.wa.gov.au/LinkClick.aspx?link=PDFs/AR05_Performance.pdf&tabid=935

호주경찰은 범죄발생 및 건거 등 객관적인 지표는 공식 범죄통계에 의존하며, 만족도 및 범죄안전도 인식에 대한 평가지표는 호주 경찰연구센터(Australian Center for Policing Research)에 의뢰해 설문조사를 통해 평가하고 있다.

주관적 만족도는 15세 이상 지역주민을 대상으로 리커르트 5점 척도(아주 만족, 만족, 보통, 불만, 아주 불만)를 이용한 설문조사를 통해 평가하고 있다.

제3절 국내외 범죄안전 평가지표의 시사점

이상 살펴본, 국내외의 범죄안전 평가지표는 약간의 차이는 있지만 공통적으로 객관적 지표와 주관적 지표체계를 모두 사용하고 있고, 치안서비스 접촉자와 비접촉자에 대한 주관적 인식도를 함께 측정하고 있음을 알 수 있다.

또한 범죄통계안전지수(CSSI; Crime Statistic Safety Index)와 개인행태안전지수(PBSI; Personal Behavior Safety Index)를 모두 포함하고 있는 동시에 범죄안전도에 대한 전반적 인식 수준도 평가항목에 담고 있다.

범죄통계안전지수(Crime Statistic Safety Index)란 범죄안전과 관련된 사회통계 또는 범죄통계에 의해 나타나는 안전지수로 대상의 안전수준을 사고현황, 피해현황, 안전조직관련 통계자료를 기본으로 하여 인구, 세대와 같은 인문·사회적 기준으로 다양한 측정치를 산출하여 안전수준을 측정 및 진단하는 척도이다.

개인행태안전지수(PBSI; Personal Behavior Safety Index)란 개인의 행태와 관련된 안전수준을 나타내는 지수로 일상생활 및 화재, 재난상황과 같은 응급상황 발생 시, 개인의 주관적인 안전행동 역량을 설문 문항을 통해 측정 및 진단하는 척도이다.

범죄안전도에 대한 전반적 인식 수준은 범죄안전에 대한 포괄적인 주관적 인식수준에 대한 감각정도를 말한다.

따라서 이들 3개 평가영역을 중심으로 범죄안전 평가지표체계를 구성하도록 한다.

선진 외국 경찰의 평가지표에서 주목할만한 점은 ‘지역주민 100명당 범죄피해를 입은 주민의 수’와 ‘지역의 100가구당 범죄피해를 입은 가구의 수’ 등 범죄피해 평가지표를 조사에 포함하고 있다는 점이다.

흔히 암수범죄로 일컬어지는 숨겨진 범죄(hidden crime), 즉 국가 형사정책기관⁴⁰⁾에 신고되지 않아 국가공식범죄통계⁴¹⁾에 잡히지 않는 범죄를 이 평가지표를 통해 추정가능하기 때문에 공식범죄통계보다 더 정확한 범죄율을 측정·반영할 수 있다는 점이다. 사실 신고되지 않은 암수범죄의 비율이 생각보다 크고 범죄의 종류에 따라 다르기 때문에 공식범죄통계만으로는 정확히 범죄현상을 측정한다는 것은 거의 불가능에 가깝다. 따라서 범죄피해자 조사 평가지표를 성과평가에 반영하면 국민들이 치안서비스로 인해 얼마나 안전하게 느끼고, 치안서비스를 어떻게 평가하는 지까지 측정할 수 있다.

이런 이유로 미국의 경우, 공식범죄통계⁴²⁾와 함께 1970년대부터 범죄피해조사를 경찰 업무수행평가에 활용하고 있다. 예를 들어 미국 법무부 사법통계국(Bureau of Justice Statistics)에서는 매 6개월마다 전국피해조사(National Crime Victimization Survey)를 실시하고 있다⁴³⁾.

40) 형사정책기관에는 크게 경찰, 검찰, 법원 및 교정기관이 포함된다고 하겠다.

41) 국가공식범죄통계에는 여러 종류가 존재하나 대체로 “국가의 중심수사기관이 한 해 동안 수사한 사건에 대한 결과를 요약한 형태”를 취하는 것으로, 국내의 경우에는 경찰청 범죄통계, 검찰청 범죄분석, 법원의 사법연감, 그리고 법무연수원의 범죄백서가 이에 해당된다고 하겠다. 탁종연·전영실·이희길·심수진, 『국가공식 범죄통계 연구』, 통계개발원, 2008, 1면.

42) 미국의 공식범죄통계는 FBI(연방수사국)에서 발행하는 UCR(Uniform Crime Report, 범죄통계)과, UCR을 보완한 신범죄통계시스템인 NIBRS(National Incident-Based Reporting System)가 이에 해당된다.

박정선, 『NIBRS의 소개와 범죄통계 개선방안』, 한국형사정책연구원 연구보고서, 2007.

43) 수사기관이 아닌 국가 기관에서 일반인을 대상으로 한 피해자조사 역시 국가 공신력을 바탕으로 한 공식적인 통계로 보아도 무방하다. 미국의 경우에는 BJS(Bureau of Justice Statistics, 사법통계국)에서 발행하는 NCVS(National Crime Victimization Survey, 전미피해자조사)와 국립형사사법자료보관소에서 발행하는 NACJP(National Archive of Criminal Justice Data)가 있다. 개별적 연구목적을 위해 생산되는 범죄통계는 정치 및 사회조사연구를 위한 대학간 컨소시엄인 ICPSR(Inter-University Consortium for Political and Social Research)에 소장되어 방대한 범죄데이터를 제공하고 있다.

또한 각 경찰관서별로 자신들의 업무평가를 시민들에게 직접 받을 수 있는 방법으로 전국피해조사(NCVS)를 약간 수정한 지역사회조사(Community Survey)를 사용하도록 권장하고 있다⁴⁴⁾

따라서 범죄안전지수 평가에 범죄피해자 관련 지표도 포함하는 것이 바람직하다.

44) Weisel, Deborah, *Conducting Community Surveys: A Practical Guide for Law Enforcement Agencies*. Washington D. C.: Bureau of Justice Statistics and Office of Community Oriented Policing Services, 1999. 이창무, 앞의 글, 2010, 26면 재인용.

제5장 범죄안전지수의 개발 및 활용방안

제1절 범죄안전지수 개발의 기본방향

이상 국내외 공공안전지표에 대한 비교검토와 논의를 바탕으로 본 장에서는 범죄에 대한 국민의 체감안전지수를 측정할 수 있는 객관적인 평가지표개발과 주관적인 체감안전 인식도를 파악할 수 있는 범죄안전지수의 평가모형 개발 및 측정방법을 제시하도록 한다. 요컨대, 범죄안전지수 수준 평가를 위한 평가체계 및 평가지표의 개발, 평가방법 및 가중치 부여방법, 그리고 범죄안전지수 측정을 위한 조사설계 방안을 제시토록 한다.

지수(index)는 각 지표의 종합적인 산출값이므로 어떤 지표를 사용하느냐가 지수의 효용성을 결정한다고 할 수 있다. 따라서 치안서비스에 대한 국민들의 치안체감도를 적확(的確)하게 측정하기 위해서는 범죄로 인한 두려움 또는 체감치안 수준을 파악할 수 있는 적실성 있는 평가지표를 선정하는 것이 가장 중요하다.

적실성 있는 지표를 선정하고, 정확성 높은 범죄안전지수(crime safety index)를 산출하기 위한 원칙은 다음과 같다.

첫째, 객관지표와 주관지표를 모두 사용하며, 객관지표와 주관지표는 각기 안전에 대한 다른 영역을 측정하는 것으로서 상호 보완의 기능을 갖고 있는 점을 감안하여 모두 사용하도록 한다. 앞서 살펴본 선진 외국 경찰의 성과평가에서도 공통적으로 객관적 지표와 주관적 지표체계를 모두 사용하고 있지 않은가!

둘째, 범죄안전 수준을 측정할 수 있는 평가지표를 개발하는 데 있어 측정 분야 및 항목에 대한 타당성 및 우선순위를 명확히 설정해야 한다.

셋째, 개발된 범죄안전지수는 지역사회 전반적인 안전수준 뿐만 아니라, 각 평가분야별로도 활용할 수 있어서 대상지역의 분야별 범죄안전지수를 측정할 수 있어야 한다.

넷째, 국가에서 산출하는 공식범죄통계(official crime statistics)⁴⁵⁾ 뿐만 아니라 암수범죄(hidden crimes 혹은 dark figure)⁴⁶⁾까지 측정할 수 있는 평가지표체계여야 한다⁴⁷⁾.

공식범죄통계는 어느 국가 어느 지역을 막론하고 암수범죄의 문제점을 안고 있다. 이러한 문제점을 보완하기 위해 수집되는 공식통계에는 수사기관이 아닌 국가기관이 시행하는 범죄피해자조사가 있고, 비공식 통계로는 범죄연구를 목적으로 연구 프로젝트 별로 개별 수집되는 범죄통계가 있다. 우리나라의 경우, 공식통계로는 한국형사정책연구원이 격년으로 조사·발행하는 한국범죄피해자조사가 있고, 동 기관에서 개별적 연구를 위해 수집된 범죄통계를 소장.archive)하고 있다.

따라서 미국 및 호주에서 이미 시행하고 있다시피 범죄안전 평가에 있어서 주관적 지표로 범죄피해조사 지표를 포함하여 국민들의 실질적인 범죄로부터의 두려움 수준을 정확하게 파악하는 것이 필요하다. 이는 효율적인 치안정책 수립에도 중요한 밑거름이 된다고 하겠다. 나아가 KICS(Korea Integrated Criminal System, 형사사법 통합정보체계)의

45) 공식범죄통계는 형사정책기관이 수립하고 시행하는 범죄관련정책의 근간이 되는 중요한 자료라고 하겠다. 하지만, 공식범죄통계는 흔히 숨겨진 범죄 또는 암수범죄라고 하는 근원적이고도 구조적인 문제점을 안고 있다. 암수범죄는 범죄가 발생했지만 경찰 등 국가 수사기관에 보고되지 않아 수사가 진행되지 않고, 결과적으로 공식범죄통계에 잡히지 않는 범죄의 수를 말한다. Bachman, Ronet & Raymond Paternoster, Statistics for Criminology and Criminal Justice. Boston, MS: McGraw-Hill, 2004.

46) Siegel, Larry J., Criminology. Belmont, CA: Wadsworth, 2011.

47) 경찰단계에서 암수범죄 추정 방안에 대해서는 다음 보고서를 참조하기 바란다. 이창훈, 『경찰상 암수범죄 추정방법 및 최소화 방안 연구』, 치안정책연구소 연구보고서, 2011.

실효성을 확보하는 하나의 방안이기도 하다.

다섯째, 치안서비스 접촉자와 비접촉자에 대한 주관적 인식도를 함께 측정하여야 한다. 앞서 3장 2절에서 살펴본 해화경찰서의 주민만족도 평가모델 개발 과정에서 경찰서비스에 대한 주민의 니즈(Needs)를 파악하기 위해 주민의견 조사를 실시한 결과, 실제 경찰과의 접촉보다 기존 경찰 이미지가 전반적인 경찰서비스 만족도와 밀접한 관련성이 있고, 시민이 실생활에서 느끼는 주변의 안전성 정도가 경찰에 대한 서비스 만족 수준을 좌우하며, 그리고 접촉 시민보다 비접촉 시민에 대한 평가가 전반적인 서비스 만족도에 대한 타당한 측정 기준 및 요소로 작용하는 것으로 도출된 점을 적극 참고할 필요가 있다. 따라서 설문조사 대상집단 선정에 있어서 접촉자 비율과 비접촉자 비율에 대한 적절한 고려가 필요하다.

여섯째, 평가지표는 경찰서비스의 특성을 반영하고 경찰서비스에 대한 시민의 기대와 요구를 파악할 수 있는 지표여야 한다. 예컨대, 경찰 이미지와 생활주변의 범죄환경 인식 수준을 파악할 수 있는 지표가 포함되어야 한다.

일곱째, 경찰 치안서비스에 대한 전반적인 만족도 평가지표도 포함되어야 한다. 이는 지난 1년간 경찰과 접촉경험이 있는 접촉고객을 대상으로 한 ‘전반적인 치안서비스 만족도’와 함께, 비접촉 고객을 대상으로 범죄안전에 대한 전반적 인식 수준이 평가지표에 포함되어 측정되어야 한다.

여덟째, 객관적 지표를 구성하는 사회통계안전지표(SSSI; Social Statistic Safety Index)의 경우, 국가공식통계가 존재하는 지표로 구성되어야 한다.

마지막으로 각 지역별 범죄안전 수준을 비교 가능하도록 안전지수가 개발되어 안전에 대한 지방자치단체간의 경쟁을 유발할 수 있어야 한다.

제2절 평가모형 및 지표체계의 구성

1. 평가분야 및 지표체계의 구성

평가분야는 크게 국가공식통계를 기초로 한 수치화된 객관적 평가지표와 설문조사 방식으로 주민의 체감안전도를 측정할 수 있는 주관적 평가지표로 구성하였다. 전자는 범죄통계안전지수(CSSI; Crime Statistic Safety Index)로, 후자는 개인행태안전지수(PBSI; Personal Behavior Safety Index)로 평가분야를 분류하여 <표 5-1>과 같이 평가지표를 구성하였다.

범죄안전 수준 측정을 위한 범죄안전지수의 개발을 위해, 국내외 범죄안전지수 사례 분석을 바탕으로 도출된 안전지수 측정항목 검토를 토대로 도출된 평가지표들을, 전문가집단⁴⁸⁾의 브레인스토밍 과정을 거쳐 CSSI(범죄통계안전지수)와 PBSI(개인행태안전지수)로 범주화하여 개발하였다. 범죄통계안전지수(Crime Statistic Safety Index)란 범죄안전과 관련된 사회통계 또는 범죄통계에 의해 나타나는 안전지수로 대상의 안전수준을 범죄발생 및 검거현황, 피해현황, 안전조직관련 통계자료를 기본으로 하여 인구, 세대와 같은 인문·사회적 기준으로 다양한 측정치를 산출하여 안전수준을 측정 및 진단하는 척도이다.

개인행태안전지수(PBSI; Personal Behavior Safety Index)란 개인의 행태와 관련된 안전수준을 나타내는 지수로 범죄 수준에 대한 개인의 주관적인 체감안전도와 범죄안전 행동역량을 설문 문항을 통해 측정 및 진단하는 척도이다. 동시에 범죄안전도에 대한 전반적 인식 수준도 평가항목에 담고 있다. 범죄안전도에 대한 전반적 인식 수준은 주민들의 범죄

48) 전문가를 대상으로 한 브레인스토밍은 치안정책연구소 정책자문위원들과 행정학과 및 경찰행정학과 교수, 그리고 경찰관들을 대상으로 이루어졌다.

안전에 대한 포괄적인 주관적 인식수준에 대한 감각정도를 말한다.

〈표 5-1〉 범죄안전지수의 평가지표체계

평가분야	평가지표	비고
범죄통계 안전지수 (CSSI)	범죄발생	주민 1만명당 5대 범죄 발생비율(살인, 강도, 강간, 절도, 폭력)
		주민 1만명당 일반범죄 발생비율
		지역 내 청소년 1만명당 소년범죄 발생비율
		주민 1만명당 사이버 범죄 발생비율(해킹, 사이버 테러, 사이버 명예훼손 등)
	범죄검거	주민 1만명당 5대 범죄 발생건수 대비 검거건수 비율
		지역 내 총범죄 발생건수 대비 검거건수 비율
	교통사고	주민 1만명당 교통사고 사망자 비율
		지역 내 등록자동차 1만대 당 교통사고 사상(사고+부상)자 수
		주민 1만명당 음주운전사고 사상자 비율
		주민 1만명당 보행자 사상자 비율
	범죄피해	주민 1만명당 범죄피해를 입은 주민의 수
		지역의 1,000가구당 범죄피해를 입은 가구의 수
개인행태 안전지수 (PBSI)	주민의 안전에 대한 인식	집에 혼자 있을 때 느끼는 안전감의 정도
		보행 시 느끼는 안전감의 정도
		자녀 안전에 대한 인식 정도(학교폭력, 등하교길 안전)
		교통사고 안전에 대한 인식도
	경찰의 범죄예방 활동에 대한 인식	경찰의 순찰정도(차량순찰·도보순찰)에 대한 만족도
		범죄(112) 신고시 경찰 출동 만족도
		경찰의 범죄감소 노력정도에 대한 만족도
	범죄예방 환경에 대한 인식	주거지역 CCTV 설치효과에 대한 인식도
		길거리 방범등(가로등) 설치 효과에 대한 인식도
	범죄피해 자 지원	범죄피해자 보호 및 회복에 대한 사회적 관심도
	경찰에 대한 신뢰 인식	경찰 신뢰수준에 대한 인식도
		경찰관 태도에 대한 인식도
	치안서비스에 대한 주민 만족도	범죄안전 수준에 대한 만족 정도(범죄에 대한 불안감)
		치안서비스에 대한 전반적인 체감만족도

2. 평가분야별 평가항목의 구성 및 측정

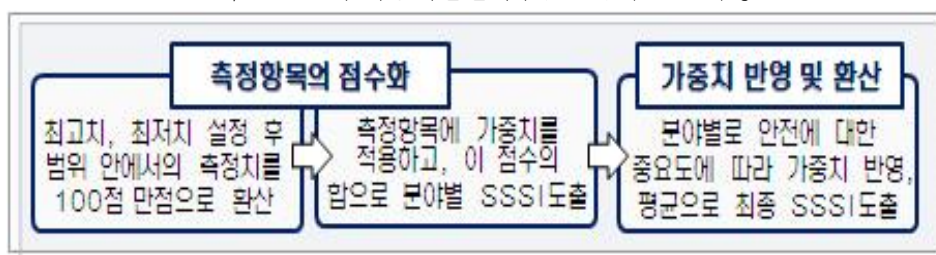
가. 범죄통계안전지수(CSSI)의 측정과정 및 구성

범죄안전 및 범죄안전지수와 관련된 국내외 연구보고서, 문헌, 주요 통계조사들의 분석을 통해 안전지수 측정항목 Pool을 도출하였으며, 이중 유사한 내용이나 불필요한 측정항목을 통합·정리하여 전문가의 자문을 거쳐 <표 5-2>와 같이 평가지표를 도출하였다.

CSSI지수의 경우 단위에 따라 측정치의 폭이 다양하기 때문에 측정치를 바로 점수화 할 수 없으며, 측정치의 최고치와 최저치의 값을 설정한 후 이 범위 안에서의 측정치 값을 100점 만점으로 환산하여 측정항목별 점수를 도출한다.

도출된 측정항목(지표)별 점수에 각 항목별 가중치를 적용한 변환점수의 합에 각 범죄안전지표에 대한 중요도에 따라 가중치가 부여되어 최종적으로 범죄통계안전지수가 된다.

<그림 5-1> 범죄통계안전지수(CSSI)의 도출과정



<표 5-2> 범죄통계안전지수(CSSI)의 평가지표체계 및 계산식

평가 분야	평가 항목	평가지표	계산식 및 설문문항
범죄 통계 안전 지수 (CSSI)	범죄 발생	주민 1만명당 5대 범죄 발생 비율(살인, 강도, 강간, 절도, 폭력)	$(5\text{대 범죄 발생건수}/\text{지역 인구수}) \times 10,000$
		주민 1만명당 일반범죄 발생 비율	$(\text{지역내 일반범죄 건수}/\text{지역 인구수}) \times 10,000$
		지역 내 청소년 1만명당 소 년범죄 발생비율	$(\text{지역내 소년범죄 건수}/19\text{세 이하 지역청소년 수}) \times 10,000$
		주민 1만명당 사이버 범죄 발생비율(해킹, 사이버 테러, 사이버 명예훼손 등)	$(\text{지역내 사이버범죄 건수}/\text{지역 인구수}) \times 10,000$
	범죄 검거	주민 1만명당 5대 범죄 발생 건수 대비 검거건수 비율	$(\text{지역내 5대 범죄 검거건수}/\text{지역내 5개범죄 발생건수}) \times 10,000$
		지역 내 총범죄 발생건수 대 비 검거건수 비율	$(\text{지역내 검거건수}/\text{지역내 총범죄 발생건수}) \times 1,000$
	교통 사고	주민 1만명당 교통사고 사망 자 비율	$(\text{교통사고 사망자 수}/\text{지역 인구수}) \times 10,000$
		지역 내 등록자동차 1만대 당 교통사고 사상(사고+부상) 자 수	$(\text{교통사고 사상자 수}/\text{지역 등록자동차수}) \times 10,000$
		주민 1만명당 음주운전사고 사상자 비율	$(\text{음주운전사고 사상자 수}/\text{지역 인구수}) \times 10,000$
		주민 1만명당 보행자 사상자 비율	$(\text{보행자 사상자 수}/\text{지역 인구수}) \times 10,000$
	범죄 피해	주민 1만명당 범죄피해를 입 은 주민의 수	$(\text{범죄피해 주민수}/\text{지역 인구수}) \times 10,000$
		지역의 1,000가구당 범죄피해 를 입은 가구의 수	$(\text{범죄피해 가구수}/\text{지역 총가구수}) \times 1,000$

나. 개인행태안전지수(PBSI)의 측정과정 및 구성

개인행태안전지수(PBSI) 역시 국내외 사례조사를 통해 안전지수 측정 항목 Pool을 도출하였으며, 이중 유사한 내용이나 불필요한 측정항목을 통합·정리하여 전문가의 자문을 거쳐 <표 5-3>과 같이 평가지표를 도출하였다.

개인행태안전수준을 측정하는 체감안전도 설문문항은 시민들의 인지된 안전도를 측정하는 질문항에 대한 측정값의 총합으로 측정된다. 측정은 20세 이상 지역주민을 대상으로 리커트 7점 척도(매우 불만족(1점), 불만족(2점), 다소 불만족(3점), 보통(4점), 다소 만족(5점), 만족(6점), 매우 만족(7점) 또는 전적으로 그렇다, 상당히 그렇다, 다소 그런 편이다, 보통, 별로 그렇지 않은 편이다, 거의 그렇지 않다, 전혀 그렇지 않다)를 이용한 설문조사를 통해 평가한다.

개인행태안전지수의 점수는 각 답변에 점수를 부여하며, 각 분야별 총 문항의 점수의 평균을 산출하여 점수화하고, 각 항목별 중요도에 따라 도출된 가중치를 반영한다.

산출된 개인행태안전지수의 평가항목과 지표별 점수에 보다 중요시 여겨지는 정도에 따라 가중치가 부여되며, 이들의 합을 통해 전체 PBSI가 된다.

<그림 5-2> 개인행태안전지수(PBSI)의 도출과정



<표 5-3> 개인행태안전지수(PBSI)의 평가지표체계 및 설문문항

평가 분야	평가항목	평가지표	계산식 및 설문문항
개인 행태 안전 지수 (PBSI)	주민의 안전에 대한 인식	집에 혼자 있을 때 느끼는 안전감의 정도	귀하께서는 지난 6개월간 집에 혼자 있을 때 어느 정도 안전감을 느끼셨습니까?
		보행 시 느끼는 안전감의 정도	귀하께서는 지난 6개월간 길을 걸거나 조깅할 때 어느 정도 안전감을 느끼셨습니까?
		자녀 안전에 대한 인식 정도 (학교폭력, 등하교길 안전)	귀하께서는 지난 6개월간 귀댁의 자녀(초·중·고 재학)가 학교 또는 등하교길에서 어느 정도 안 전하다고 느끼셨습니까?
		교통사고 안전에 대한 인식 도	귀하께서 거주하는 지역은 교통사고로부터 안 전하다고 생각하십니까?
	경찰의 범죄예방 활동에 대한 인식	경찰의 순찰정도(차량순찰· 도보순찰)에 대한 만족도	귀하께서는 지난 6개월간 경찰의 도보순찰 또 는 차량순찰 활동에 대해 어느 정도 만족하십 니까?
		범죄(112) 신고시 경찰 출동 만족도	귀하께서는 지난 6개월간 112 신고시 경찰의 현장출동에 대해 어느 정도 만족하십니까?
		경찰의 범죄감소 노력정도 에 대한 만족도	귀하께서는 지난 6개월간 지역의 관할 경찰서 가 범죄감소를 위한 노력에 얼마나 만족하십 니까?
	범죄예방 환경에 대한 인식	주거지역 CCTV 설치효과에 대한 인식도	귀하께서는 지난 6개월간 거주하시는 지역 내 방범CCTV 설치와 범죄예방 효과에 대해 어느 정도 안전하다고 느끼셨습니까?
		길거리 방범등(가로등) 설치 효과에 대한 인식도	귀하께서는 지난 6개월간 거주하시는 지역 내 가로등으로 인해 야간(밤길) 보행시에 어느 정 도 안전감을 느끼셨습니까?
	범죄피해자 지원	범죄피해자 보호 및 회복에 대한 사회적 관심도	귀하께서는 지난 6개월간 범죄피해자의 보호 및 회복에 대하여 지역내 사회적 관심이 어느 정도라고 생각하십니까?
	경찰에 대한 신뢰	경찰 신뢰수준에 대한 인식 도	귀하께서는 지역내 경찰관과 경찰활동에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?
		경찰관 태도에 대한 인식도	귀하께서는 담당 경찰관이 친절하고 공정하게 인격적으로 대우하며 업무처리를 했다고 생각 하십니까?
	치안서비스 에 대한 주민 만족도	범죄안전 수준에 대한 만족 정도(범죄에 대한 불안감)	귀하께서는 지난 6개월간 지역내 범죄안전 수 준에 대하여 어느정도 만족하십니까?
		치안서비스에 대한 전반적 인 체감만족도	귀하께서는 지난 6개월간 지역내 경찰활동과 치안서비스 수준 등을 전체적으로 고려해 볼 때 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

3. 범죄안전지수 산출방법

범죄안전지수(Crime Safety Index)는 국민 또는 지역주민들이 느끼는 범죄안전 수준을 수치화한 것으로, 객관적으로 비교·평가가 가능하도록 구성된 지표이다. 범죄안전지수의 산출방법은 다음과 같다.

가. 종합범죄안전지수 산출식

종합범죄안전지수(Total Crime Safety Index)는 평가분야별 범죄안전도 지수 각각에 가중치를 곱해서 2개 평가분야를 합한 지수를 말한다.

종합 범죄안전지수(Total Crime Safety Index) 산출식

$$\text{종합범죄안전지수(TCSI)} = \sum_{i=1}^n (W_i \times X_i)$$

X_i = 평가분야별 범죄안전도

W_i = 평가분야별 중요도

n = 평가분야 수

종합범죄안전도 산출식 = $(x1 \times w_1) + (x2 \times w_2)$

나. 평가분야별 직무만족도지수 산출식

분야별 범죄안전지수(Partial Crime Safety Index)는 평가분야 내 평가지표들의 범죄안전 평가점수에 평가지표별 가중치를 곱해서 구하는 지수이다.

평가분야별 범죄안전지수(Partial Crime Safety Index) 산출식

$$\text{평가분야별 만족도} = \sum_{i=1}^n (W_i \times X_i)$$

X_i = 평가지표별 범죄안전도

W_i = 평가지표별 중요도

n = 평가지표 수

다. 가중치 산출방법

평가분야 및 평가지표간 중요도를 보다 객관화할 하기 위해서 가중치 산정방법은 계층절차분석(AHP; Analytic Hierarchy Process)기법을 적용할 것을 제안한다.

이 경우 범죄안전도 조사 전에 경찰관과 전문가를 대상으로 한 각 평가분야별·지표별 중요도 산정을 먼저 해야 할 것이다.

이에 따른 범죄안전도 산출 과정은 다음과 같다.

- 1단계 : 계층절차분석(AHP)기법에 의한 각 평가분야별/평가지표별 가중치 산출
- 2단계 : 2개 분야별/세부지표별 범죄안전 인식도에 중요도를 곱하여 분야별 인식도 산출
- 3단계 : 종합 범죄안전지수 산출방법
 - 1안 : 분야 인식도(70%) + 전체체감 인식도(30%) = 종합 범죄안전 인식도
 - 2안 : 2개 분야별 범죄안전 인식도 전체 합산점수를 100% 반영

개인행태안전지수(PBSI)의 산출방법은 구체적으로 다음과 같다.

(1) 설문항별 중요도(W_i) 산출

- 각각의 측정항목에 대해 7점 척도에 의한 측정값을 산출하고 이를 100점 만점의 점수로 변환
 - ▶ 설문항별 만족도는 7점 척도를 100점 만점으로 환산
 - 설문항 만족도 = 설문항 $\times$ 100 $\div$ 7

(2) 변환된 지수 값을 합산 평균하여 구성 요인점수 산출

(3) 전문가가 구성요인의 상대적 중요도를 직접 평가한 후 계층분석법(AHP)을 이용하여 가중치 도출

(4) 각 분야 점수에 분야 가중치를 곱하여 가중평균값을 산출

<표 5-4> 범죄안전지수의 산출방법 개요

종합 범죄안전지수	평가분야별 범죄안전 인식도와 분야별 가중치의 곱을 합산
	$\Sigma(\text{분야별 범죄안전 인식도} \times \text{분야별 범죄안전 인식도})$ 종합 범죄안전 인식도 = $(x_1 \times w_1) + (x_2 \times w_2)$
평가분야별 범죄안전지수	지표별 중요도와 지표별 가중치의 곱을 합산
	$\Sigma(\text{지표별 범죄안전 인식도} \times \text{지표별 가중치})$
범죄안전지수	직접적인 설문조사를 통해 도출된 지표별/분야별/종합 범죄안전 인식 수준
차원별 중요도	AHP기법을 통해 차원(평가분야)별 가중치를 도출
지표별 중요도	AHP기법을 통해 평가지표별 가중치를 도출

4. 조사설계 및 설문지(안)

가. 조사설계

범죄안전지수 조사의 조사설계는 다음과 같이 할 것을 제안한다.

- 조사대상: 최근 6개월간 전국 244개 경찰서별 접촉고객(치안서비스 이용자) 및 비접촉고객
 - 접촉고객: 민원분야, 교통조사, 지구대 및 파출소, 수사·형사 이용고객
 - 접촉고객: 최근 6개월간 치안서비스 이용경험이 없는 만 20세 이상~69세 이하 국민
- 조사방법: 고객만족모니터센터 또는 전문조사기관의 컴퓨터를 이용한 전화면접조사(Computer Assisted Telephone Interviewing: CATI)
- 조사지역단위: 전국 경찰서별 관할지역
- 조사시기 및 회수: 매년 7월과 1월에 상하반기로 구분하여 조사
- 표본의 수: 각 경찰관서별 접촉·비접촉고객 각 50표본씩 100표본 내외 단, 급지에 따라 치안서비스 이용고객의 차이를 고려
- 표본추출방법:
 - 접촉고객: 각 경찰서별 조사인원을 고려한 리스트에 의한 유의할당 추출
 - 비접촉고객: 각 경찰서별로 20세 이상~69세 이하 관할주민에 대한 무작위 추출

개인행태안전지수는 경찰서비스에 대한 기대감과 그 결과의 지각 차이를 평가할 수 있도록 제시된 설문조사를 토대로 한다. 이에 따라 표본구성시 지난 6개월간 실제 경찰서비스를 접촉한 인구의 비율과 비접촉한 인구의 비율을 적절하게 반영하여 구성할 필요가 있다. 현행 경찰청의 치안고객만족도 표본구성의 경우 접촉자의 비율은 80%, 비접촉자의 비율 20%로 비율 구성이 자의적이다.

뉴질랜드 경찰 고객만족도 조사의 경우, 실제 인구대비 접촉과 비접촉 비율을 반영하고 표본을 구성하여 객관성을 확보하고 있으며 접촉자 비율이 40% 내외이다. 또한 앞서 해화경찰서의 주민만족도 평가모델 개발 과정에서 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인 분석 결과, 경찰 이미지와 접촉 만족도가 영향을 미치며, 안전 인식이 경찰 이미지에 영향을 미치고 이것이 다시 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 비접촉고객 대상 설문조사를 통해, 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인 분석 결과, 안전 인식이 경찰이미지에 영향을 미치고 다시 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 비접촉 고객 대상 경찰서비스의 전반적 만족도를 높이기 위해서는 접촉 고객과 마찬가지로 비접촉 고객의 경찰 이미지가 무엇보다도 중요한 것으로 나타났다.

따라서 접촉자의 비율은 70%, 비접촉자의 비율 30%로 설정할 것을 제안한다.

나. 설문지(안)

범죄안전 인식도에 관한 설문지는 다음과 같다. 다만 본조사 전에 한두 차례에 걸쳐 Pilot Test를 시행한 후 설문문항을 최종적으로 구성할 것을 권고한다.

부록 설문지안

경찰의 범죄안전 인식도에 관한 설문조사

ID

-

2012년도 경찰 범죄안전 인식도 조사

안녕하십니까? 저희는 치안정책 관련 전문연구기관인 경찰대학 부설 치안정책연구소입니다. 이번에 경찰청의 의뢰를 받아, 경찰의 치안서비스에 대한 시민 여러분의 만족수준을 파악하기 위한 설문조사를 실시하게 되었습니다.

이 조사는 국민들이 체감하는 치안서비스 수준을 분석하고, 범죄예방 활동을 위한 중점과제가 무엇인지 파악하는데 그 의의가 있습니다. 나아가 조사결과를 바탕으로 경찰의 치안정책의 방향과 국민중심의 경찰활동을 강화하기 위한 기초자료로 활용하기 위함입니다.

귀하께서는 이러한 설문 취지를 감안하셔서 솔직한 의견을 적어주시기 바랍니다. 또한 응답하신 내용은 절대 비밀이 보장되며, 본 설문내용은 통계적 목적으로만 이용됨을 알려드립니다.

본 조사는 비밀보장을 위해 응답하신 설문지를 아래의 인터넷 e-메일로 제출해 주시면 됩니다. 응답과정에서 궁금한 사항은 아래 조사담당자에게 문의하시기 바랍니다.

경찰청 경찰대학 치안정책연구소

2012년 월

※ 본 조사에 대해 궁금하신 사항은 아래 연락처로 문의해 주시면 성심성의껏 답변해 드리도록 하겠습니다.

▶ 조사담당 : 경찰청 기획조정관 미래발전담당관

Tel.02-0000-0000 / FAX.02-0000-0000 E-mail. 0000@police.go.kr

▶ 연구담당 : 경찰대학 치안정책연구소 이상수 선임연구관

Tel.031-620-2374 / FAX.031-620-2989 E-mail. chamlee@police.go.kr

- 본 설문에 수록된 질문은 맞고 틀리는 정답이 있는 것이 아니며, 평소 귀하의 생각과 가장 일치하는 사항에 ✓표시해 주시면 됩니다.

- 경찰서명 : _____ (면접원 : 기관명을 직접 기입)
 ■ 업무명 : _____ (면접원 : 업무명을 직접 기입)
 ■ 본표본 여부 : 1. 본표본 2. 대체표본(면접원 : 리스트를 보고 기입)
 ■ 대리인 여부 : 1. 민원인 2. 대리인(면접원 : 리스트를 보고 기입)

※ 아래 질문에 대한 응답을 해당란(□)에 표시(√)해 주십시오.

비접촉 고객인 경우

SQ1. 지난 6개월간 ○○경찰서 경찰공무원과 업무관계 또는 민원처리로 직접 접촉한 일이 있으십니까?

☐ 1) 있다

☐ 2) 없다 (☞ 조사 중단)

I 범죄안전 인식도에 대한 질문

① 주민의 안전에 대한 인식

문1 귀하께서는 지난 6개월간 집에 혼자 있을 때 어느 정도 안전감을 느끼셨습니까?

매우 불만족	불만족	다소 불만족	보통	다소 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문2 귀하께서는 지난 6개월간 길을 걷거나 조깅할 때 어느 정도 안전감을 느끼셨습니까?

매우 불만족	불만족	다소 불만족	보통	다소 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문3 귀하께서는 지난 6개월간 귀택의 자녀(초중고 재학)가 학교 또는 등하교길에서 어느 정도 안전하다고 느끼셨습니까?



문4 귀하께서 거주하는 지역은 교통사고로부터 안전하다고 생각하십니까?



② 경찰의 범죄예방 활동에 대한 인식

문5 귀하께서는 지난 6개월간 경찰의 도보순찰 또는 차량순찰 활동에 대해 어느 정도 만족하십니까?



문6 귀하께서는 지난 6개월간 112 신고시 경찰의 현장출동에 대해 어느 정도 만족하십니까?



③ 범죄예방 환경에 대한 인식

문7 귀하께서는 지난 6개월간 거주하시는 지역 내 방범CCTV 설치와 범죄예방 효과에 대해 어느 정도 안전하다고 느끼셨습니까?



문8 귀하께서는 지난 6개월간 거주하시는 지역 내 가로등으로 인해 야간(밤길) 보행시에 어느 정도 안전감을 느끼셨습니까?



④ 범죄피해자 지원에 대한 인식

문9 귀하께서는 지난 6개월간 범죄피해자의 보호 및 회복에 대하여 지역내 사회적 관심이 어느 정도라고 생각하십니까?



수 경찰에 대한 신뢰와 태도에 대한 인식

문10 귀하께서는 지역내 경찰관과 경찰활동에 대하여 어느 정도 신뢰하고 계십니까?



문11 귀하께서는 담당 경찰관이 친절하고 공정하게 인격적으로 대우하며 업무처리를 했다고 생각하십니까?



Ⅵ 경찰 치안서비스에 대한 주민만족도

문12 귀하께서는 지난 6개월간 지역내 범죄안전 수준에 대하여 어느 정도 만족하십니까?



문13 귀하께서는 지난 6개월간 지역내 경찰활동과 치안서비스 수준 등을 전체적으로 고려해 볼 때 전반적으로 얼마나 만족하십니까?



문14 혹시 경찰활동 및 지역사회 범죄안전과 관련하여 의견이 있으시다면 자유롭게 말씀해 주십시오. (면접원 기술)

Ⅱ 인구통계학적 질문

다음은 통계처리를 위한 질문입니다.

DQ1) 귀하의 거주지역은 어디십니까?

- | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1) 서울 | ☐ 2) 부산 | ☐ 3) 대구 | ☐ 4) 인천 | ☐ 5) 광주 |
| ☐ 6) 대전 | ☐ 7) 울산 | ☐ 8) 경기 | ☐ 9) 강원 | ☐ 10) 충북 |
| ☐ 11) 충남 | ☐ 12) 전북 | ☐ 13) 전남 | ☐ 14) 경북 | ☐ 15) 경남 |
| ☐ 16) 제주 | | | | |

DQ2) 성 별 ☐ 1) 남 ☐ 2) 여

DQ3) 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

☐ 1) 20대 ☐ 2) 30대 ☐ 3) 40대 ☐ 4) 50대 ☐ 5) 60세 이상

DQ4) 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

☐ 1) 고졸 이하 ☐ 2) 대학 졸업 ☐ 3) 대학원 졸업 ☐ 4) 기타

DQ5) ○○님께서 일하시는 회사나 업소는 다음 주 어디에 속하십니까?

☐ 1) 자영업 (☞ DQ6)로 갈 것)
☐ 2) 법인(회사) (☞ DQ6)로 갈 것)
☐ 3) 개인(비사업자)

DQ6) 선생님께서 종사하고 계신 업종은 다음 중 무엇입니까?

☐ 1) 농수산업 ☐ 2) 제조업 ☐ 3) 건설업
☐ 4) 도·소매업 ☐ 5) 숙박·위생업 ☐ 6) 운수·창고·통신업
☐ 7) 교육·연구 ☐ 8) 금융·보험업 ☐ 9) 보건·의료업
☐ 10) 사회복지 ☐ 11) 공공행정 ☐ 12) 기타 _____

■ 마지막까지 성심껏 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ■

면접원 기록사항

응답자 인적사항	성명 :	전화번호 :
면접원 ID		
검증원 ID		

제3절 범죄안전지수의 활용방안

1. 조사결과의 활용

범죄안전지수 조사의 궁극적 목적이 '주민의 범죄에 대한 불안 정도와 체감안전도를 측정·분석하여 조직 및 업무효율성 제고와 대민 치안서비스의 질적 수준 향상'에 있음을 감안할 때, 조사결과의 정책적 활용을 제고하는 것은 대단히 긴요하다고 할 수 있다. 즉, 조사결과를 토대로 지역별 치안여건을 고려한 맞춤형 치안서비스 개선을 위한 정책방향 수립에 유용한 자료로 활용가치를 높이는 것이 중요하다.

가. 조사결과의 심층적 분석과 연구의 병행

범죄안전지수 조사결과를 단순히 범죄로 인한 두려움에 대한 현상적 실태 파악에만 그칠 경우 결과적으로 조사에 투입된 인적·물적 자원의 낭비를 초래하게 된다. 따라서 조사결과의 정책적 활용을 제고하기 위해서는 각 평가분야별·지표별 점수의 의미를 치안행정 개선과 국민중심 경찰활동을 위한 치안정책 수립에 환류시키는 것이 대단히 중요하다.

이 점에서 기존 설문조사 결과에 대한 현상적 기술(description) 수준을 넘어 만족도 지수에 대한 원인과 이유를 설명(explanation)하고, 조사결과를 토대로 미래예측(forecasting)과 대응방안(통제; control)의 수립으로 연계시킬 필요가 있다. 따라서 전문조사기관 또는 고객만족모니터센터의 설문조사 결과에 대한 1차 분석과, 치안정책연구소의 심층적 진단·평가·개선방안 수립 등이 연동될 수 있도록 협업(協業)체계를 구축하여 운영할 것을 제안한다.

요컨대, 주기적인 범죄안전도 조사 결과를 치안정책 수립과 경찰활동의 개선에 환류시킴으로써 치안정책 수립의 기초자료로 적극 활용하는 동시에 고객만족 치안행정의 원활한 추진을 가능하도록 해야 할 것이다.

나. 포트폴리오 분석의 적극 활용

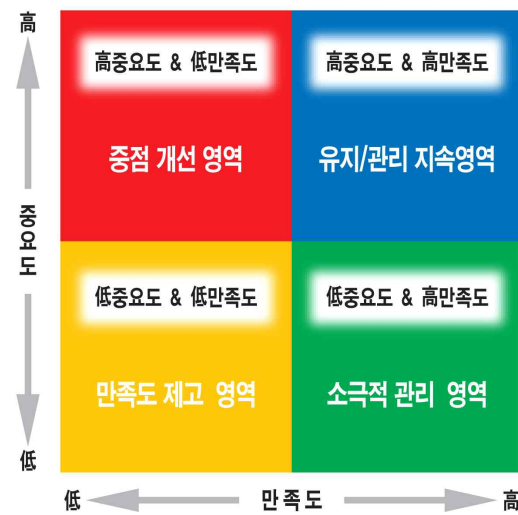
포트폴리오 분석기법을 효과적으로 활용하여 경찰 조직의 강·약점 등을 정확하게 진단·평가하는 것도 중요하다. 포트폴리오 분석의 구성은 ‘평가차원 및 평가 항목’에 대한 결과를 4각형 상자 그래프 안에 나타냄으로써, 현 시점에서 활용 가능한 항목을 결정하고 중점 개선해야 할 부분을 발굴하여, 효율성 제고를 위한 실행방안을 찾아보는 분석기법이다.

각 평가분야별 만족도와 중요도를 고려하여 치안정책 개선과 관련된 전략적 시사점을 도출하기 위해 영역별 의미를 깊이있게 해석하여 개선으로 연계하는 것이 중요하다⁴⁹⁾.

49) 만족도(X)와 중요도(Y) 축의 설정은 만족도 평균을 X축, 중요도 평균을 Y축으로 하여, A, B, C, D의 4개 분면으로 구성한다. 또한 포트폴리오는 평가차원별 만족도 지수를 X축으로, 평가차원에 대한 중요도 평가를 Y축으로 하며, Y축은 중요도에 대한 평균을, X축은 평가차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화하여 도식화한다.

<그림 5-3> 포트폴리오 맵의 개요

영역 명칭	의미
A영역 : 중점 개선 영역	적극적이며 중점적인 개선노력을 투입해야 할 영역
B영역 : 유지/관리 지속 영역	지속적인 만족도 유지 노력을 기울여야 할 영역
C영역 : 만족도 제고 영역	적극적인 만족도 개선 노력이 필요한 영역
D영역 : 소극적 관리 영역	소극적인 만족도 유지



2. 안전도시 프로젝트(Safety City Project)의 추진

가. 목적

범죄안전도 조사 추진을 포함한 경찰청 차원의 안전도시 프로젝트 (Safety City Project)를 도입·추진할 것을 제안한다. 안전도시 프로젝트란 범죄로 인한 두려움으로부터 안전·안심·안정된 지역을 만들기 위해 지

역사회 구성원들이 합심·노력하는 안전공동체(safe community)를 형성하여 범죄로부터 안전 확보와 범죄예방을 위해 환경을 개선하는 것을 목적으로 하는 사업을 말한다.

이를 위해 경찰과 지방자치단체가 상호 협력하여 범죄로부터 안전한 지역공동체를 만들어냄으로써 국민이 안심하며 살 수 있는 안전한 나라를 만들어 나가도록 하는 것이다.

나. 구성요소 및 추진방안

안전도시 구축을 위한 구성요소는 다음과 같다.

첫째, 운영시스템을 구축하는 것이다. 지역사회 안전정책 수행을 위한 조직 및 법령체계 정비, 경찰과 지방자치단체를 비롯한 지역사회내 다기관 상호간 협력체계 구축 등을 통해 안전도시 추진 기반을 마련한다.

둘째, 각종 인프라를 구축해야 한다. 지역사회의 범죄취약 요인 및 범죄유발 환경 등 위험요소를 파악하기 위해 범죄안전도 측정을 매년 정기적으로 실시하여 그 결과를 지역의 맞춤형 치안정책 수립에 반영하도록 한다. 여기에는 지역사회의 범죄안전 관련 DB 구축과 범죄안전 환경 조성 등도 포함된다.

셋째, 안전도시 프로그램(Safety City Program)을 개발·시행하도록 한다. 범죄안전도 측정결과를 토대로 지역별 범죄예방정보 수집, 범죄예방을 위한 환경개선(CEPTED) 및 범죄예방 프로그램 운영, 범죄피해자 보호를 위한 정책 지원 등 각종 제도 개선과, 관련 정책 개발 및 사업프로그램을 추진한다.

넷째, 주민참여를 포함한 다기관 협력 구축이 함께 이루어져야 한다. 지역주민, 기업, 자원봉사자, NGO 등 지역사회의 다양한 구성원들이 자

발적으로 참여하는 민·관 협력을 기반으로 한 파트너십(partnership)을 강화해 나가야 추진동력을 확보할 수 있다. 이런 측면에서 이미 지난 2009년 4월부터 전국적으로 조직되어 운영되고 있는 지역치안협의회가 매우 효과적으로 작용할 수 있을 것이다. 2011년말 현재, 전국에 걸쳐 234개(창원시 통합으로 238개에서 축소)의 지역치안협의회가 CCTV 설치를 비롯한 지역치안인프라 구축과 범죄예방을 위한 협력체로써 활동하고 있으며 법제도적 기반도 지속적으로 강화해 나가고 있다. 요컨대 자치단체별 조례, 규칙의 제정을 통해 법적 기반을 확보하고 있으며, 경찰청 및 자치단체 운영예산을 반영하여 부족하나마 운영재정을 확보하고 있다. 조례 제정 현황을 보면 전국 234개 협의회 중 146개 기초자치단체에서 조례가 제정되어 62.4%의 제정률을 보이고 있으며, 전남·전북·울산시 3개 광역자치단체 에서도 조례가 제정되어(19%) 협의회 설치근거 확립 및 제도적 안정성을 지속적으로 확보하고 있는 중이다.

경찰청은 현행 지역치안협의회의 법적·재정적 취약성을 개선하기 위해 지역치안협의회를 법정기구로 격상시켜 안정적이고 지속적인 운영예산을 확보하고 지역 치안정책의 핵심 기구로 발전시킬 포부도 갖고 있다.

따라서 협의회를 중심으로 안전도시프로젝트를 체계적으로 추진할 것을 제안한다. 이때 협의회는 주요 기능 중 범죄안전도 측정결과를 토대로 한 지역별 맞춤형 치안대책과 사업을 추진하는 것이 바람직하다.

참 고 문 헌

I. 국내 문헌

- 경찰청, 『2010 경찰백서』, 2010.
- 경찰청 내부자료, 국민중심 지역경찰활동을 위한 ‘지역경찰 성과평가’ 개선계획, 2011. 9.
- 경찰청, 『치안고객만족도 조사결과 보고서』, 2006-2010.
- 국무조정실, 『정부업무, 효율적으로 관리하고 성과를 높인다』, 2006.
- 김재익, 『치안수요 예측을 위한 치안지수 개발』, 치안연구소 연구보고서, 2000.
- 김재익, 『치안지수 개발 및 활용방안』, 치안연구소 제11회 치안정책 학술세미나 발표자료, 2000. 5.
- 김형중, 치안성과주의에 대한 실태와 개선방안에 관한 연구: 형사·교통·지구대 기능을 중심으로, 『한국공안행정학회보』, 41, 2010.
- 마이클 해머(Michael Hammer)·제임스 챔피(James A. Champy), 공민희 역, 『리엔지니어링 기업혁명』, 스마트비즈니스, 2008. 12.
- 박정선, 『NIBRS의 소개와 범죄통계 개선방안』, 한국형사정책연구원 연구보고서, 2007.
- 서울대학교, 『한국사회 안전지표』, 2005.
- 서울혜화경찰서·성균관대학교, 『경찰서비스 품질개선을 위한 주민만족도 평가 모델 연구』, 연구용역보고서, 2011.
- 안상수, 『여성·아동 안전지표 및 평가체계 개선방안 연구』, 한국여성정책연구원 연구 수행, 여성가족부 연구용역보고서, 2010.
- 이명진, 『학교안전지수 개발 및 시범적용』, 서울특별시 연구용역보고서, 2003.
- 이상수, 『경찰 직무만족도 결정요인 및 평가모형 개선방안』, 치안정책연구소 연구보고서, 2008.

- 이선우, 『치안종합성과평가제도 수용도 제고방안에 관한 연구』, 치안정책연구소 연구용역보고서, 2011.
- 이종열, 『행동변화모델 및 안전의식지수 개발 연구』, 인천대학교 산학협력단 연구 수행, 소방방재청 연구용역보고서, 2007.
- 이종열 외, 『안전지수 개발 및 안전문화진흥원 설립에 관한 연구』, 인천대학교 위기관리연구센터 수행, 행정안전부 연구용역보고서, 2010.
- 이창무, 『지역경찰 평가를 위한 범죄예방지표 개발에 관한 연구』, 경찰청 생활안전국 연구용역보고서, 2010.
- 이창훈, 『경찰상 암수범죄 추정방법 및 최소화 방안 연구』, 치안정책연구소 연구보고서, 2011.
- 전국버스운송사업조합연합회 부설 한국운수산업연구원, 『교통안전지수 개발에 관한 연구』, 교통안전공단 연구용역보고서, 2004.
- 정지범, 『안전도시 사업 성공모델 개발 및 평가기준 마련』, 한국행정연구원 연구 수행, 행정안전부 연구용역보고서, 2010.
- 탁종연·전영실·이희길·심수진, 『국가공식 범죄통계 연구』, 통계개발원, 2008.
- 최친근, 다층자료분석을 활용한 체감안전도 결정요인에 관한 연구, 한국행정학회 경찰발전연구회 추계학술대회 발표논문집, 2011, 101-102면.
- 통계청, 『2010년 사회조사 결과(가족·교육·보건·안전·환경 분야)』, 2010. 10. 2.
- 황금희, 『경기도 시가지확산에 따른 공간적 영향 연구』, 경기개발연구원 연구보고서2008-17, 2008.
- 경찰백서, <http://www.police.go.kr/infodata/whitePaperView.do?id=5520>
- http://m-economy.chosun.com/view.php?boardName=C13&t_num=4144
- Western Australia Police Service, Key Performance Indicators, 2005.
- http://www.police.wa.gov.au/LinkClick.aspx?link=PDFs/AR05_Performance.pdf&tabid=935

II. 국외 문헌

- Bachman, Ronet & Raymond Paternoster, *Statistics for Criminology and Criminal Justice*. Boston, MS: McGraw-Hill, 2004.
- Bayley, David H., "Measuring Overall Effectiveness or Police-force Show and Tell" in *Quantifying Quality in Policing*. Edited by Larry Hoover. DC: Police Executive Research Forum, 1996.
- Bennet, R. R., and Flavin, J. M., "Determinants of Fear of Crime: The Effects of Cultural Setting." *Justice Quarterly* 11:357-81, 1994.
- Conklin, J. E., *The Impact of Crime*. New York: Macmillan, 1975.
- Ferraro, K.F., *Fear of Crime: Interpreting Victimization Risk*. New York: SUNY Press, 1995.
- Hale, C., *Fear of Crime: A Review of the Literature*. *International Review of Victimology* 4: 79-150, 1996.
- Hunter, A., "Symbols of Incivilities: Social Disorder and Fear of Crime in Urban Neighborhoods." Paper presented at the annual meeting of the American Society of Criminology, Dallas, TX, November, 1978.
- Jackson, J., "Experience and Expression: Social and Cultural Significance in the Fear of Crime", *British Journal of Criminology* , 44 : 946-66, 2004.
- LaGrange, R. L., K. F. Ferraro, and M. Supanic, "Perceived Risk and Fear of Crime: Role of Social and Physical Incivilities." *Journal of Research in Crime and Delinquency* 29:311-34, 1992.
- Lewis, D. A., & Maxfield, M. G., *Fear in the neighborhoods: An investigation of the impact of crime*. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 17, 160-189, 1980.
- Liska, A. E., A. Sanchirico, and M. D. Reed, . "Fear of Crime and Constrained Behavior: Specifying and Estimating a Reciprocal Effects Model." *Social Forces* 66:827-37, 1988
- McGarrell, E. F., A. L. Giacomazzi, and Q. C. Thurman, "Neighborhood Disorder, Integration, and the Fear of Crime." *Justice Quarterly* 14:233-50, 1997.

- Miethe, T. D., "Fear and Withdrawal from Urban Life." *Annals of the American Academy of Political Social Science* 539:14-27, 1995.
- Perkins, D. D. and R. B. Taylor, "Ecological Assessments of Community Disorder: Their Relationship to Fear of Crime and Theoretical Implications." *American Journal of Community Psychology* 24:63-107, 1996.
- Siegel, Larry J., *Criminology*. Belmont, CA: Wadsworth, 2011.
- Skogan, W., and Maxfield, M. G., *Coping with Crime*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1981.
- Skogan, W. G., *Disorder and Community Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Cities*. New York: Free Press, 1990.
- Taylor, R. B., and Hale, M. M., Testing Alternative Models of Fear of Crime. *Journal of Criminal Law and Criminology* 77: 151-189, 1986.
- Tulloch, M., Combining Classificatory and Discursive Methods: Consistency and Variability in Response to the Threat of Crime. *British Journal of Social Psychology* 42(3): 461-476, 2003.
- van Kesteren, J., Mayhew, P. and Nieuwbeetra, P., *Criminal Victimization in 17 Industrialized Countries*, NSCR report 187, 2000.
- Vanderveen, G., *Interpreting Fear, Crime, Risk and Unsafety*. Devon: Willan, 2006.
- Weisel, Deborah, *Conducting Community Surveys: A Practical Guide for Law Enforcement Agencies*. Washington D. C.: Bureau of Justice Statistics and Office of Community Oriented Policing Services, 1999.
- Widdop, S.E., *European Social Survey Codebook: Round 1 and Round 2*. London: Centre for Comparative Social Surveys, 2007.
- Wilson, J., *Thinking About Crime*. New York: Vintage Books, 1975.
- Wilson, J. Q. and G. Kelling, "Broken Windows." *Atlantic Monthly* 211:29-38, 1982.
- Wyant, B. R., "Multilevel Impacts of Perceived Incivilities and Perceptions of Crime Risk on Fear of Crime: Isolating Endogenous Impacts", *Journal of Research in Crime and Delinquency* , 45 : 39 - 64, 2008.

책임연구보고서 2011-02

경찰의 범죄안전지수 측정 지표체계 개발에 관한 연구

2011년 12월 20일 발행

발행인 : 한 광 일

발행처 : **치안정책연구소**

경기도 용인시 기흥구 연남로 74

홈페이지 : www.psi.go.kr

이 책의 무단 복제를 금합니다.

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



POLICE SCIENCE INSTITUTE