

「수사민원상담센터」 운영성과 등 연구용역 결과

경찰서 「수사민원 상담센터」에 대한 정책연구용역(대전대학교) 결과, 민원인 만족도 및 반려율이 크게 향상되는 등 긍정적 운영성과 확인

□ 연구배경

- '15. 7월 일산동부서에 고소·고발 접수 상담시 변호사가 참여하는 「수사민원 상담센터」 시범운영, 단계적 확대로 현재 83개서 운영 중
 - ※ '17년 총 177,741건 민원 상담 실시, 경찰서별 1일 평균 9.4건
- 시범운영 3년차를 맞아 성과·문제점을 분석하고 개선방향 등 검토 필요

□ 연구개요

- 연구기관 : 대전대학교 경찰행정학과 (박행렬 교수 등 3명) ※ 조달청 입찰
- 연구기간 : '17. 7. 20. ~ '17. 11. 30. (이후 계속 보완·수정)
- 예 산 : 정책연구개발비 2,223만
- 연구방법 : △ KICS 통계(접수·반려건수 등) 분석, △ 민원인 설문조사, △ 민원인·경찰관 등 심층인터뷰, △ 문헌 연구 등

□ 주요 연구결과

- ① 「수사민원 상담센터」 관련 고소·고발 현황 등 치안여건 분석
 - 연간 국내 고소건수는 40만건 이상으로 기소율은 20% 미만(대검) 고소건수는 일본의 55배 (1인당 접수건수는 146배)
 - 주요 국가는 고소사건에 대해 국내와는 다른 성격의 법적지위 부여

- 일본 : 「민사불개입 원칙」으로 고소 시점에 증거불충분시 미접수 관행 확립, 민사법원에서도 고소사건 기록 요청하는 사례 없음
- 영국 : 고소건에 특별한 지위 부여 없이 일반 범죄신고와 같은 방식 처리, 경찰관 재량에 따라 사건 접수 및 진행여부 결정
- 미국 : 고소권과 같은 형사절차 부존재, 통상의 인지방법으로 범죄신고만 존재하며 수사기관은 이에 기속되지 않고 재량에 따라 처리
- 독일 : 「선결문제 소추유예 제도」 운영, 형사절차 전에 고소인이 민사 등 쟁점을 정리토록 기간을 주고 「잠정 불기소」, 고소인 노력 없을시 「종국 불기소」

② 「수사민원 상담센터」 운영 경찰서 中 8개서* 샘플링, 민원인 40명·경찰관 8명·변호사 4명 심층 인터뷰 ⇨ 센터운영 전반에 대해 만족

* 서울강남·영등포·도봉, 광주서부, 대전둔산, 경기북부일산동부, 충남천안서북, 제주동부

- 민원인 : 민원센터를 처음 접함, 상담경찰관 친절도 및 자문내용 매우 만족, 상담내용이 실제 민원에 도움 됨, 상담시간 평균 20~30분
- 경찰관 : 업무에 자부심 있음, 민원인 입장에서 충분히 경청, 법률지식 함양 위해 노력 중, 독자적으로 상담하나 민원인들이 변호사 권위에 수긍, 적정 인력 2명, 타 기능 상담 접수·환경 등 개선 필요
- 변호사 : 상담실비 3시간 5만원은 부족, 경찰서당 변호사 30~40명이 적정, 민원인들은 변호사 상담에 대체로 수긍, 방문예약제 필요

③ 서울청 31개서 민원인 234명 상대 민원상담 만족도 심층 설문 조사 ⇨ **全 항목 평균 93.2% 만족 의견** ('전혀아니다' 1점 ~ '매우그렇다' 4점)

④ 대구청 센터운영 수성서 민원인 50명, 미운영 9개서 135명(각15명) 만족도 비교 ⇨ **全 항목에서 수성서가 높음** (수성서는 3.81, 미운영 9개서는 3.40)

측정지표(항목수)		의 미	서울청 31개서 조사결과 (그렇다·매우그렇다 응답비율)	대구청 10개서	
				수성서	미운영 9개서
결과 품질	본원적서비스(3)	이용자가 얻고자 하는 기본욕구 충족	92.9% 만족	3.8	3.38
	공공서비스(2)	서비스로서의 적합성	95.3% 만족	3.85	3.475
인적 품질	친절성(3)	이용자에 대한 배려, 예의 바르며 공손하게 서비스하는 태도	94.6% 만족	3.81	3.47
	적극지원성(3)	이용자의 말을 경청하여 신속하고 적극적으로 돕고자 하는 의지	93.4% 만족	3.82	3.47
절차 품질	신뢰성(3)	서비스 수행에 필요한 지식을 가지고 정확한 서비스 제공	95.4% 만족	3.83	3.43
	절차적절성(4)	이용자의 상황을 고려해 중복 절차 없이 한 번에 서비스 완결	92.8% 만족	3.8	3.35
환경 품질	접근용이성(2)	어디서나 찾아가기가 용이하고, 편리한 시간에 이용	87.7% 만족	3.70	3.31
	이용편리성(3)	창구를 찾기 쉽고, 편의시설 구비	89.7% 만족	3.77	3.33
	환경쾌적성(3)	시설 쾌적하고 직원 용모단정	96.5% 만족	3.87	3.41
평균			93.2%	3.81	3.40

- ⑤ 전국 6개서 「수사민원 상담센터」 운영 전후 경제팀 KICS 통계 분석
 ⇨ 반려율(반려건수/정식접수건수) 평균 25.9% 증가, 기소의견 송치율(기소의견 송치인원/총 송치인원) 평균 5.8% 증가 (통계적 유의미 확인)

- 단, '반려율 증가'는 '상담센터'가 독립적 요인으로 영향을 미친 것이 확인되나, '기소의견 송치율 증가'는 그 외 요인도 복합적으로 작용

경찰서	개소일시	반려율(%)		기소 송치율(%)		기소중지 송치율(%)	
		운영前	운영後	운영前	운영後	운영前	운영後
서울강남	16-04-29	56.2	60.4(△4.2)	33.0	39.1(△6.1)	15.1	7.2(▽7.9)
서울관악	16-05-13	30.0	89.5(△59.5)	30.7	39.7(△9.0)	18.6	9.4(▽9.2)
수원남부	16-02-17	50.1	70.4(△20.3)	41.6	46.3(△4.7)	9.8	7.1(▽2.7)
일산동부	15-07-06	51.8	70.5(△18.7)	33.8	39.9(△6.1)	12.9	4.8(▽8.1)
대구수성	16-01-01	38.4	79.7(△41.3)	33.1	38.3(△5.2)	8.3	4.9(▽3.4)
광주서부	15-10-30	40.0	51.1(△11.1)	37.1	41.0(△3.9)	17.7	7.3(▽10.4)

- ※ ① '반려율·기소 송치율'은 개소 전후 50개월간 월별 자료를 ARIMA모형 및 시계열분석
 ② '기소중지 송치율'은 개소년도 전후년 연평균 자료 비교 분석

- ⑥ 「수사민원 상담센터」 운영 관련, 고소사건 반려의 법적 근거 검토

- 형소법상 수사의 개시는, 수사기관에 의해 구체적 사실에 근거한 '주관적 범죄 혐의'가 인정되는 경우 가능 (§195·§196)
- '범죄로 인한 피해자'는 고소가 가능하나(§223), '범죄로 인한 피해' 여부를 체포·검시·검문 등 통상의 수사단서와 같이 수사기관이 주관적으로 판단
- 따라서, 형식적 고소장이 접수되면 범죄관련성 여부를 수사기관이 판단 후 '주관적 범죄혐의'가 인정되는 경우에만 수사개시 가능한 것으로 해석, 인정되지 않음에도 수사를 개시하면 수사권 남용에 해당 소지

- ⑦ 「수사민원 상담센터」 만족도 제고방안 ⇨ △ 변호사 수당 인상('18년 시간당 3만원으로 인상완료), △ 전종 경찰관 배치·교육, △ 매뉴얼 등 필요

- ⑧ 「수사민원 상담센터」 적정 운영 모델 검토

- 1일 상담건수(평균 9.4건)에 비례하여 상담 전종경찰관 배치
- 변호사 상담실비는 3시간 10만원 지급, 오전·오후 각 3시간씩 근무
- 민원인이 많은 경우 1인 상담시간 30분으로 제한 및 전용 상담공간 마련

□ **향후계획** : 종합 운영계획 작성(5월限) 및 근거 훈령 제정(6월限) / 지방청별 지방변호사협회와 MOU 체결