

정책연구 활용결과 보고서

정책연구과제명	경찰수사의 대국민 신뢰도 제고를 위한 수사민원상담센터 운영성과 분석	연구기관/책임연구원	대전대학교 산학협력단 박행렬 교수
부서/과제담당관	경찰청 수사국 수사과 총경 최승렬	담당공무원	경찰청 수사국 수사과 경감 김동연
연구기간	'17. 7. 20. ~ '17. 11. 30. (4개월)		
활용구분	1. []법령 제·개정 2. []제도개선 및 정책반영 3. [O]정책참조		
연구목적	- 시범운영 3년차인 경찰서 수사민원상담센터의 성과 및 보완필요사항을 분석하여 향후 적정운영모델 및 바람직한 개선방향 등 설정		
연구주요내용	<ul style="list-style-type: none"> - 수사민원상담센터 관련 고소·고발 현황 등 치안여건 분석 - 운영 경찰서 중 9개사 민원인·경찰관·변호사 심층 인터뷰 및 서울청·대구청 민원인 만족도 심층 설문 조사 - 운영 전후 경제팀 KICS 반려율, 기소의견 송치율 등 통계분석 - 고소사건 반려의 법적근거·만족도 제고방안·적정운영모델 등 검토 		
활용목적	- 「수사민원 상담센터」 운영 기본계획 및 관련 규정(훈령 등) 수립시, 그간 운영성과·개선점 등 검토 및 반영		
활용결과	<ul style="list-style-type: none"> - 민원인 만족도 및 사건반려율이 크게 향상되는 등 긍정적 운영성과가 확인되어, 향후 소요인력 및 예산과 운영경찰서 확대 검토 - 효율적인 상담수행을 위해 전종요원 배치 및 교육, 사무환경 개선, 상담매뉴얼 마련 등 만족도 제고방안 검토 등 		