

경찰행정의 시민참여 활성화방안에 관한 연구

- PCRMr활용을 중심으로 -

A Study on the Activation Way for Citizens to Participate in Police administration

- Centering on PCRMr Utilization -

이종엽* · 이승철*

<목 차>

I. 서론	IV. 시민참여를 위한 PCRMr 활용 검토사항 및 추진방향
II. PCRMr의 일반적 논의	V. 결론
III. 시민참여를 위한 PCRMr 활용현황	

<요 약>

정보통신 기술의 발전은 시민들을 인터넷을 통로로 그들이 원하는 정보와 공공서비스를 요구할 수 있게 되었으며, 정부는 여론을 수렴할 수 있게 됨으로써 시민들이 정부정책의 참여에 중요한 수단이 되고 있다.

따라서, 이 연구에서는 누구나가 쉽게 참여할 수 있는 정보통신 기술을 이용하여 경찰행정의 시민참여방법으로 PCRMr활용 가능성을 제안하고자 한다.

활용방안으로 크게 거시적 측면과 미시적 측면으로 구분할 수 있다.

거시적인 측면으로 첫째, 서비스 접근성과 사용편의성에 대한 고려이다. 둘째, 서비스의 쌍방향성이다. 궁극적인 시민참여의 수준은 적극적인 상호참여의 수준으로 가야한다.

미시적인 측면에서는 첫째, 고객분석 및 세분화 전략을 수행해야 한다. 둘째, 정책서비스 개발 및 홍보전략을 강화해야 한다. 셋째, 고객관리 활동 부분을 강화한다. 넷째, 총체적 고객관리를 수행해야 한다.

주제어 : 시민참여, 고객, 서비스, 경찰행정, 거버넌스

* 혜천대학 경찰경호과 교수, 행정학박사

** 혜천대학 경찰경호과 교수, 행정학박사

I. 서 론

행정개혁을 위한 신공공관리(New Public Management)가 전 세계적으로 확산되면서 공공부문의 효율성 확보와 생산성 향상, 고객만족의 증대에 대한 관심이 증대되고 있다.

또한, 행정의 주요고객인 주민들도 정보통신의 발달과 인터넷 통신수단이 일상화됨에 따라 편리한 서비스 제공과 정부에 대한 요구가 다양해지면서 공공부문에 대한 참여의 태도 및 의식도 증가되고 있다. 따라서 이러한 패러다임을 반영하기 위한 방안으로 전자정부에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있다. 전자정부를 통한 ICT도입은 공공부문 업무의 효율성을 증대할 뿐만 아니라 시민의 정책결정 과정에 있어서 중요한 영향을 미칠 수 있는 가능성과 기회를 제공함으로써, 정부개혁을 위한 핵심적인 수단으로 강조되어 왔다. 이와 동시에 행정개혁의 한 방향으로 기존의 전통적 관료사회 하에서 정부와 시민간의 일방적 관계에 대한 성찰을 토대로 국정운영과정에서 정부-시민간의 관계 및 역할 변화가 요구되고 있다(오형국 외, 2006: 139).

의식의 전환과 더불어 발달된 정보통신기술은 시민들을 정책결정에 적극적으로 참여할 수 있는 새로운 환경을 제공하고 있다. 이러한 환경을 변화하는 중점적인 방안으로 정부 웹사이트를 발전시켰고 이를 통로로 시민이 원하는 정보와 공공서비스를 요구할 수 있게 되었으며, 여론을 수렴할 수 있게 됨으로써 시민참여의 중요한 수단이 되고 있다. 최근에 있어서 정부에서도 시민참여의 수단으로 활용하는 PCRМ에 대한 이용은 2004년 이후 점차 증대되고 있으며 현재 국정홍보처에서는 고객, 시민들의 다양한 욕구를 충족하고 행정의 신뢰성을 확보하기 위하여 행정예정고객관리관계(PCRМ : Policy Customer Relationship Management)의 시스템을 도입하여 실행하고 있다. 원래 PCRМ은 민간영역에서 개발된 것으로 고객을 만족시키고 기업의 경영성과를 개선하는 방안의 CRM(Customer Relationship Management)의 기법을 공공영역에 적용한 것이다.

PCRМ에 대한 선행연구는 전자정부의 부문과 관련하여 주로 연구가 진행되었으며 형사사법기관에 대한 PCRМ활용 가능성에 대한 연구는 부족했다고 할 수 있다. 그 중 경찰기관은 시민들과 일상 생활속에서 가장 많은 접촉을 하고 있으며 공권력의 사용이라는 특수한 사항으로 인해 시민으로부터의 보다 많은 신뢰성이 요구되고 있다. 따라서 경찰에 대한 신뢰성의 증대는 경찰이 해결해야 하는 중대한 문제 중의 하나이다. 경찰이 시민들의 참여통로를 확보하여 만족감을 향상시킴으로서 신뢰를 증대시키기 위하여 시민참여의 통로를 확대하여 적극적인 참여를 유

도해야 한다. 현재, off-line로 시민들이 경찰행정에 참여할 수 있는 공식적인 통로는 경찰위원회, 치안행정협의회, 시민경찰학교, 자율방범대원 등으로 한정되어 있으며 이러한 참여도 소수의 시민들만이 off-line으로 참여하는 상황으로 경찰의 민주적인 조직운영과 시민들의 신뢰를 받기에는 부족한 현실이다. 따라서 이 연구에서는 누구나가 쉽게 참여할 수 있는 정보통신 기술을 이용한 참여방법으로 PCRM활용 가능성을 제안하고자 한다.

이 연구에서는 첫째, PCRM을 시민참여를 위한 수단으로써 정부가 제공하는 공서비스를 전자적으로 실제 시민들이 정부활동에 직접적으로 참여할 수 있는지에 대한 현황을 형사사법 관련 중앙기관인 경찰청, 해양경찰청, 법무부, 검찰청의 홈페이지와 지방경찰청 홈페이지를 비교 분석하였다. 둘째, PCRM활용 현황을 분석하여 경찰행정에 시민참여를 활성화 할 수 있는 PCRM활용 검토사항과 추진방향에 대한 방안을 제시하고자 하였다.

II. PCRM의 일반적 논의

1. PCRM의 개념

PCRM의 의미를 정립하기 위해서는 먼저 CRM의 개념을 이해할 필요가 있다. 고객관계관리 CRM(Customer Relationship Management)는 단일의 개념이나 단일프로젝트를 의미하는 것이 아니라 조직의 기존고객 및 잠재고객의 요구를 이해·예측·관리하는데 중점을 둔 전략, 기업활동을 더 잘 관리하기 위해 기업이 추구하는 전략적·프로세스적·조직적·기술적 변화과정, 고객정보의 획득과 전략적 배치 그리고 다양한 고객 접점에서 적절한 운용을 통해 고객만족도를 극대화하고 그에 상응하는 이윤을 창출하는 과정을 의미한다(이기광, 2004).

즉, 조직을 고객지향적으로 변화시키는 경영철학이나 고객중심 마케팅전략 또는 기법으로 다양한 관점에서 정의되고 있다(이정아, 2003). 이러한 개념을 공공부문에 적용하는 것으로 공공부문에서 PCRM에 대한 개념을 연구자들에 의해 다양하게 정의되고 있다. 위세아이텍(2002)에서는 정부의 고객관리는 평등한 국민을 대상으로 행정서비스의 품질제고를 목적으로 하여 차별과 소외의 최소화, 원활한 커뮤니케이션, 서비스의 자동화, 양질의 행정서비스 제공, 국민참여의 극대화를 중점 전략으로 삼는 것이라고 정의하고 있으며, 유비즈시스템(2002)에서는 공공기관과 공법적인 관계를 맺고 있는 국민을 대상으로 국민이 원하는 서비스와 정보를 제공해주는 시스템, 즉 문화로서 정의하고 있다. 박희서·김영환(2005)의 연구에서는

주민생활의 질을 향상시키기 위하여 주민행동에 대한 정확한 이해를 바탕으로 주민과의 지속적인 상호작용에 의해 주민이 원하는 행정서비스를 제공함으로써 신뢰성을 제공하고 양질의 행정서비스를 제공하기 위한 주민중심의 조직관리기법으로 정의하고 있다. 고경훈·김혜정(2006)은 PCRM의 과정을 중심으로 다음과 같은 개념요소를 제시하고 있다.

첫째, 제공된 행정서비스에 대한 Data축적단계로서 각 부서별로 운영되었던 Data Warehouse를 설치하여 제공되는 서비스에 관련된 종합적인 내용을 수집하는 단계이다. 둘째, 축적된Data를 분석하는 단계로 서비스와 수요에 대한 축적된 정보를 이용하여 수요자별, 이용자별, 서비스와 용역의 공급량 정도 등에 관한 분석을 실시한다. 셋째, 축적된 정보를 바탕으로 주민들을 그룹화, 세분화하여 행정서비스 제공의 잠재적인 대상자를 미리 확보하고 적극적인 서비스 제공을 준비한다. 넷째, 분류화 된 주민들에게 차별적으로 서비스를 제공하여 주민참여와 행정형평성을 적용한다. 다섯째, 민원부서를 중심으로 한 민원서비스 부문에 우선적으로 적용한다. 여섯째, 부서간의 수평적인 업무연계를 강화하고 제공되는 서비스의 품질을 강화한다. 따라서 PCRM이란 공공기관이 공익적 관점에서 고객과 관련된 가능한 모든 자료를 분석하여 구별된 이해관계를 중심으로 고객집단의 특성 및 요구를 파악한 뒤 그 특성 및 요구에 적합한 정보 및 행정서비스를 선행적 또는 즉각적으로 제공함으로써 고객만족이 극대화 되도록 계획·집행·평가·조정하는 시스템으로 정의하고 있다. 여기에서 고려해야 할 점은 PCRM에 대한 용어의 사용이다. 현재 정부에서는 PCRM을 정책고객관리(Policy Customer Relationship Management)로 이해하고 있으나 공공고객관리(Public Customer Relationship Management)의 의미로 이해해야 한다.

정부에서는 정책고객관리(Policy Customer Relationship Management)로 이해하여 전문가, 시민단체들의 참여 중심으로 이해하는 경향이 있으나 고경훈외(2006), 배일섭(2003)의 연구에서 주장과 같이 공공고객관리(Public Customer Relationship Management)의 의미로 이해하여야 한다. 결국 PCRM의 대상은 모든 국민들임을 고려할 때 공공고객관리(Public Customer Relationship Management)의 의미로 이해하여야 한다. 이러한 연구결과를 바탕으로 이 연구에서는 PCRM을 공공기관이 정보통신기술을 수단으로 고객(시민)에게 시민들의 요구와 특성을 파악하고 이를 중심으로 다양한 행정서비스를 제공과 시민참여를 활성화하여 고객(시민)의 만족을 극대화함으로써 행정이 추구하는 가치를 실현하는 일련의 과정으로 정의하고자 한다.

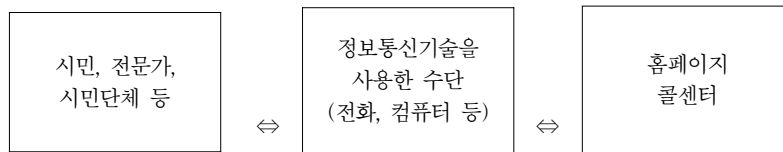
PCRM의 개념 이해를 위해 PCRM과 CRM을 비교하면 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> CRM과 PCRМ비교

	CRM	PCRМ
목표	이익창출	공익실현
활용	판매	민원서비스, 정보제공, 정책참여
적용	on-line 사업	on-line 행정
대상	기업에 가치 있는 고객	모든 시민
대상분류	개별고객 특성 및 소비성향별로 구분	주요이용 시민 세분화
대상참여범위	기업에 이익실현이 가능한 범위 내에서 참여허용	모든 시민참여 허용
가치창출과정	신규고객 창출, 우수고객, 평생고객 적극유치	모든 시민참여 적극유도
주요가치	효율성	효율성, 형평성, 민주성

출처 : 배일섭(2007a: 201) 재구성

<그림 2-1> PCRМ을 이용한 시민의 참여과정을 살펴보면 시민들은 무선전화, 인터넷, 이동식와이브로 우편/FAX, 등을 통하여 정부기관의 콜센터, 홈페이지에 접속을 하여 시민이 필요한 정보를 제공 받고 시민참여의 마당(전자공청회, 참여포럼, 설문조사 등)에 참여하여 시민들의 의견을 적극적으로 개진하며 정부기관은 이용시민(고객)의 수요에 대한 서비스의 제공 및 여론수렴을 참고하여 정책에 반영하게 되는 것을 시민들에게 다시 피드백을 하는 것이다.



<그림 2-1> PCRМ 과정

2. PCRМ 활용의 이론적 배경

1) 신공공관리론

Hood(1991&1995)에 의하면 신공공관리의 이론적 요소는 다음과 같다.

첫째, 대규모의 통일적 행정조직을 탈피하여 공공조직을 산출물 단위로 분화시킨다. 둘째, 공공조직관 또는 공사조직간의 경쟁(competition)을 강조한다. 특히

계약을 통한 민간주체의 공공서비스 공동생산 참여폭을 넓힌다. 이를 통해 비용절감과 서비스질의 향상을 기대한다. 셋째, 입증된 민간관리기법(private-sector style of management practices)의 공공조직에의 적용을 강조한다. 전통의 군대식 공직윤리를 탈피하고, 채용과 보상에 있어 신축성을 도입하고 홍보기법을 공공조직에 확산한다. 넷째, 자원이용에 있어 규율과 절약(discipline and parsimony)을 강조한다. 다섯째, 재량적 전문관리를 강조하여, 최고관리자에게 자유재량권을 통한 관리의 자유를 부여한다. 여섯째, 분명하고 측정 가능한 업무성과기준(explicit and measurable performance standard)을 강조한다. 일곱째, 미리 설정한 산출측정을 통한 공공조직의 통제를 강조한다.

즉, 신공공관리론은 경쟁의 원리를 도입, 민간경영기법의 도입, 민영화와 같은 시장과 유사한 기제, 권한의 하부이양이나 신축성 부여와 같은 분권화, 성과를 중시한 품질 향상을 강조하고 행정서비스를 이용하는 고객의 요구에 지속적인 관심을 기울이는 소비자 중심주의를 강조한다(윤영진외, 2003: 200, 배일섭; 2007b). 행정적 측면에서 서비스 전달자인 생산자(정부) 중심이 아니라 고객(시민)중심적 인식이라고 할 수 있다.

2) 전자거버넌스

전자거버넌스의 개념을 이해하기 위해서는 거버넌스의 개념을 살펴보아야 한다. 거버넌스란 좁게는 국가와 시장경제와는 분명히 구분되는 시민사회 영역 내에 존재하는 자발적이고, 자율적이며, 자기조직적인 조정양식을 의미한다(김석준 외, 2000: 42; 이병수·김일태, 2001: 28). 또한 거버넌스를 복합조직(heterarchy)(Jessop, 1999: 351) 또는 네트워크 등으로 부르면서 ‘공식적 권위 없이도 다양한 행위자들이 자율적이며 호혜적인 상호의존성에 기반을 두고 협력하는 제도 및 조정형태’로 좁게 정의하는 학자도 있다(Kooiman & Vliet, 1993: 64, ; Rosenau, 1992:5; 김석준외, 2004: 43).

거버넌스의 개념을 넓게 정의하면 정부중심의 공적조직과 사적조직의 경계가 무너지면서 국가와 시장, 시민사회가 과거와는 다른 수평적 네트워크의 구축을 통한 새로운 형태의 상호작용과 협력체계를 구성하면서 등장한 조정양식이다(김석준외, 2000:42; Stoker, 1998; 이현출, 2001: 220) 또한 박상필(2002: 418)에 의하면 거버넌스는 공공목적을 달성하기 위한 자원동원과 권력행사 방식과 관련된다. 즉, 거버넌스는 다양한 행정주체가 참여하고, 공공목적을 위하여 행위주체들간의 권한배분, 상호조정, 상호협력에 관한 것이라고 할 수 있다. 김인(2006: 54)에 의하면 정부활동과 관련한 거버넌스란 공공의 문제를 해결하는데 상호의존적인 정부, 시장, 시민사회가 자발적인 참여와 자율성을 바탕으로 수평적인 네트워크를 구축하여 새로운 형태의 상호 작용과 협력을 하는 조정양식이라고 정의한다.

전자거버넌스를 UNDP는 정보통신을 수단으로 정부의 서비스와 정보를 전달하며, 이를 위한 수단을 IT라고 정의하고 있다(<http://www.bangaloreit.com/html/egovern/egovern.htm>).

또한, UN과 미국행정학회에서는 전자거버넌스는 정책적인 관점에서 정부조직, 선출공무원, 국민과의 관계를 정립하기 위해 정보통신기술을 활용하는 것이라고 정의하였다. 김성태(2003: 95)에 의하면 전자거버넌스는 정부와 국민의 네트워크와 사이버 공간을 활용하는 민주적 과정, 열린정부, 투명한 의사결정을 구현하는 과정이라고 정의하였다. 한세익(2006: 36)은 정보통신 기술을 활용하여 전자적으로 업무를 처리하는 정부의 기술적 관점에서부터 정보통신 기술의 활용으로 정부업무를 재설계하고, 행정의 생산성, 국가경쟁력 강화, 정부혁신의 고객지향적 정부의 행정자체의 관점에 이르기까지 전자정부에 대한 개념은 관점에 따라 다양하게 정의되고 있다.

이러한 개념을 종합적으로 고찰하면 전자거버넌스는 사회의 공공문제의 해결을 위해 정부와, 시민, 시장이 상호작용과 협력을 위한 시민과 시민사회의 참여의 역할을 강조하는 거버넌스 패러다임을 중심으로 시민과 전자정부가 결합된 형태라고 할 수 있다.

3) 시민참여

시민참여(citizen participation)의 일반적 의미로는 시민의 선거 등 정치적 참여를 제외한 행정참여를 의미하지만 이러한 시민참여는 매우 다의적으로 사용될 수 있다. 이러한 시민참여에 대한 개념을 살펴보면 백완기(2000: 328-337)는 시민참여를 ‘특정지역의 주민들이 자기들에게 영향을 준다고 생각하는 정책결정에 참여하는 행위를 말한다.’고 정의하고 있으며, 최창호(2002: 134-138)에 의하면, 시민참여란 ‘행정기관의 정책결정 및 집행과정에서 공식적인 권한을 가지지 아니한 시민이 그 결정 및 집행에 직접 또는 간접적으로 영향력을 행사하기 위하여 행사하는 일련의 행동’이라고 정의하고 있다. 조석주 외(2006) 시민참여란 ‘정부와 시민사회가 대화를 개방하고, 협력관계를 구축하며 정보를 공유하고 정책·프로젝트·프로그램의 설계·집행·평가 시 상호작용 하는 과정으로, 모든 이해관계 집단의 관여와 개입을 필요로 한다.’고 정의하고 있다.

또한 Alford (1969: 21)는 ‘의사결정에 미치는 영향’이라고 정의하고 있으며, Smith & Ross(1973: 2-3) ‘의사결정에의 관여’로 정의하고 있다. Cunningham (1972 : 595)에 의하면 시민참여를 ‘지역사회의 일반주민이 그 지역사회 일반적 사항과 관계된 결정에 대하여 권력을 행사하는 과정’이라고 정의하고 있으며, Hunting & Nelson(1976)는 ‘정부의 정책결정에 영향을 미치려고 의도하는 일반적 시민의 행위’라고 하였으며, Stanberg는 ‘시민참여란 단순히 정보를 획득하는 것으로부터 정보를 권고 제시하고, 정책결정에 참여하며, 또한 통제를 가하는

것 까지 포함된다.’고 주장하였다.

일반적으로 행정에서 시민참여란 청문회, 자문위원회, 특수연구단, 설문조사 등 다양한 제도와 형태를 통해서 정부의 정책결정 및 집행과정에 참여하는 것을 의미한다. 그러나 공공서비스 전달과정에서의 시민참여는 주로 지방정부와 일선행정기관의 서비스 전달과 관련한 정책결정에서의 참여도 포함하지만 주로 서비스 생산활동에 참여하는 것을 의미한다.

시민참여에 대한 각 학자들의 정의를 정리하면, 백완기, Cunningham의 정의에서는 시민참여를 협의적인 개념으로 파악하여 특정지역 주민, 지역사회주민이라는 한정된 의미를 사용하고 있는데 실제로 정부기관에 참여하는 시민들의 참여는 특정지역은 아니다. 최창호는 공식적인 권한을 가지지 아니한다는 의미에서 시민이 참여해서 위원회 등의 의원이 되면 공식적인 권한을 가지게 된다. Alford와 Smith & Ross(1973) 의사결정에 관여 또는 영향으로 시민참여를 광의의 개념으로 파악하고 있지만 실제로 정부, 대통령, 국회의원 등이 의사결정에 영향을 미치는 경우에는 설명을 할 수 없다.

이와 같은 정의를 종합하면 Hunting & Nelson(1976)과 Stanberg의 개념이 비교적 시민참여의 개념을 구체적으로 포괄하고 있는 개념이라고 할 수 있다. 따라서 이 연구에서는 “시민참여를 시민이 정부의 정책결정과정 및 정책결정, 집행, 통제까지 영향력을 행사하는 일련의 과정”으로 이해하고자 한다.

(1) 시민참여의 필요성

첫째, 전문가 이데올로기에 의한 민주주의 위기이다.

행정기능의 강화로 인한 행정관료의 전문화가 사회발전의 동력으로 인식되면서 이들은 기술성을 기초로 정책결정을 독점하게 되었고 상대적으로 시민의 참여는 선거를 통한 선거직 관료를 통한 간접적 통제에 국한 될 수 밖에 없었다. 이에 따른 민주주의에 대한 위기감은 정책결정과정에 시민참여를 요구하게 되었다(운영진 외 2003: 425-429, 배일섭: 2007a).

둘째, 실증주의적 정책분석의 한계이다.

실증주의적 과학적 지식은 공유주의(communism), 보편주의(universalism), 불편부당성(disinterestedness), 조직화된 회의주의(organized skepticism) 등의 의미가 있기 때문에 객관성과 신뢰성을 지니며, 정책은 이러한 지식에 근거한 분석을 기반으로 만들어 진다면 실패가능성을 최소화 할 수 있다. 그러나 가치배제를 근간으로 하고 있는 실증주의적 정책분석이 과연 가치중립적인지에 대한 비판이 제기되면서, 시민의 정책과정 참여의 필요성이 제기되었다(운영진 외, 2003: 425-429).

셋째, 거버넌스의 등장이다.

1980년 이후 정부실패론의 등장과 함께 국가중심통제체제가 급속히 약화되면서 시장실패 이전에 중시되었던 시장중심사회체제로 전환되기보다 정부기능의 약화만큼 시민사회의 역할이 강조되면서 시민의 정책과정 참여가 요구되었다(배일섭, 2007a: 203).

넷째, 사회자본의 중요성 인식이다.

1990년 이후 사회자본(social capital)이 국가발전에 중요한 요인으로 인식되면서이다. 시민사회의 신뢰(trust), 규범(norm), 연결망(network), 참여(participation) 등을 구성요소로 하는 사회자본은 시민사회의 도덕적 성실(ethical probity)을 향상시키면서 부정부패를 감소시키는 등 사회발전에 긍정적인 역할을 하게 된다. 이러한 사회자본을 형성하기 위해서는 시민의 참여가 매우 중요하다(Gregory, 1999: 김태룡, 2006).

(2) 시민참여의 단계 및 수준

시민의 참여단계를 참여의 중심내용으로 구분하여 크게 8단계로 구분할 수 있으며, 정책참여 수준으로 구분하면 3단계로 구분 할 수 있다. 후자로 갈수록 시민참여의 수준은 높아지고 이에 따라 시민이 행정에 대한 영향력은 높아지고 주민의 만족도도 향상될 수 있으며 정책 순응성의 확보도 용이해질 수 있다.

<표 2-2> 시민참여의 단계와 수준

참여단계	참여의 중심내용	참여의 수준
8단계	자주관리(citizen control)	적극적 상호참여수준
7단계	권한위임(delegated power)	
6단계	공동의사결정(partnership)	
5단계	회유(placation)	소극적 상호참여수준
4단계	상담(consultation)	
3단계	일방적 정보제공(information)	
2단계	주민 임상치료(therapy)	일방적 참여수준
1단계	주민조작(manipulation)	

출처: 조석준 외(2006: 24), 배일섭(2007a: 204-205) 재구성.

첫째, 일방적 참여수준이다.

이는 시민참여의 수준이 가장 낮은 참여를 의미하며, 정부 혹은 시민 어느 한쪽이 일방적으로 상대방에게 정보를 제공하거나 받는 수준이다. 시민참여의 수준 중 가장 낮은 수준의 참여로서 시민의 요구에 정부가 시민에게 필요한 정보를 제공하거나 정부의 필요에 따라 시민들에게 정보를 제공하는 경우라고 할 수 있다.

둘째, 소극적 상호참여수준이다.

이는 협의 또는 소극적 시민참여 수준의 정도이다. 여기에서는 정부가 주제를 설정하고 이에 대해 시민은 자신의 견해 혹은 의견을 개진하거나 협의하는 정도이다. 예를 들어, 청원, 서신발송, 의견참여, 공청회, 정책토론, 입법예고에 따른 의견제시, 정부홈페이지를 이용한 전자매체의 이용 등이다.

셋째, 적극적 상호참여 수준이다.

이는 광의 또는 능동적인 시민참여의 정도를 의미하는 것으로서 이 수준에서는 시민들이 정책과정과 내용을 성정하는데 적극적으로 참여하여 정부와 협력적(partnership) 관계를 유지한다. 이 경우는 시민배심원제, 시민자문위원회, 규제협상 등이 있다.

정부의 정책과정에서 시민참여의 경우 많은 장·단점들이 나타나게 되는데 장점으로 시민참여자는 정부의 정보습득과 학습, 시민의 역량증진 등이며 정부측에서는 주민의 정보습득과 학습, 주민설득, 신뢰구축, 적대감해소, 전략적 제휴 가능, 결정의 정당성 확보 등이다. 단점으로서 시민참여자의 측면에서 시간소모, 결정이 무시될 경우 효과를 기대할 수 없다. 정부측면에서는 시간소모, 비용, 시민의 사 미반영시 정부에 대한 반발 가능, 의사결정에 대한 통제력 상실, 편향된 정책 결정 등이 나타날 수 있다(조석주외, 2006: 28, 배일섭; 2007a).

3. PCRМ의 활용 기능

1) 민원해결 및 권리구제 기능

정부는 시민들의 민원 해결 및 권리구제를 위해 적극 나서야 한다. 이를 위해서 전자정부를 통해 각 부처 홈페이지에는 민원해결을 위한 각종 대화방을 개설하고 있다. 또한 국민고충처리위원회에서는 통합시스템인 참여마당신문고와 전화민원 통합안내 서비스인 정부민원안내콜서비스를 운영하고 있다. PCRМ은 홈페이지와 콜센터를 적극적으로 활용할 수 있는 환경을 조성할 수 있다.

2) 민주주의 실현

성숙한 민주사회는 시민이 행정의 서비스를 요구하고, 정부정책 결정에 중심적인 역할을 하는 사회이다. 정보통신기술의 발달은 과거처럼 단순한 행정업무의 전산화 혹은 정보화가 아닌 시간적 공간적 제약으로 실현하지 못했던 민주주의를 실현하는 수단으로 이용되고 있다. 정보사회의 국극적인 목표는 시민참여를 보장하는 전자민주주의가 가능한 정부구현이다. PCRМ을 통해 가능할 수 있다.

3) 정부기관의 신뢰성 증대

정부와 시민이 쌍방향의사소통의 강화는 시민참여에 대한 만족감을 증대시키고 시민이 정부에 대한 신뢰성이 증대되어 경찰정책에 대한 순응도가 향상될 수 있다.

4) 외부통제기능

경찰은 사회공공의 안녕과 질서유지라는 기본적 임무를 수행하기 위하여 국민의 기본적인 인권과 충돌할 가능성이 쉽기 때문에 경찰통제는 반드시 필요하다. 경찰 통제에 있어서 중요한 요소로서 시민참여의 보장은 경찰의 민주적인 운영, 국민의 인권보호, 조직의 부패방지라는 측면에서 활용될 수 있는 PCRM은 외부적 경찰통제로 활용될 수 있다.

5) 국가경쟁력 향상

행정의 PCRM은 시민들의 행동을 학습하고 학습된 기반을 바탕으로 시민의 입장에서 시민이 필요로 하고, 시민이 원하는 행정서비스를 제공하는 것이라면 이러한 행정서비스를 통해 시민들의 행동을 이해함으로써 시민생활의 질을 향상시키고, 국민에 대한 국가 신뢰도를 높이는 등 국가경쟁력을 향상시킬 수 있다(박영기, 1993; 김유석, 2004).

III. 시민참여를 위한 PCRM 활용현황

1. PCRM 활용현황

1) PCRM 일반현황

행정기관에 PCRM 도입은 2004년부터이다. PCRM 도입 기관들은 기관홈페이지의 메일링 리스트에 가입한 회원, 온라인 이벤트에 참석한 고객, 민원처리시스템에 연결된 민원인, 게시판 혹은 참여마당 등에 참여한 자 등을 대상으로 관련소식, 뉴스레트, 설문조사, 등을 하고 있다. 민원제기 고객에게 관련정보를 수시로 제공하여 잠재적인 민원질의를 감소하거나 부정적인 여론을 조기에 진화하는 효과를 거두기도 하지만, 아직은 구체적 전략이나 조직적인 역량부족으로 제대로 실행하지 못하고 대부분 국가홍보처의 평가지침이나 가이드라인에 의존하거나 정부정책

을 일방적으로 홍보한다는 비판이 제기되고 있다. 또한 참여자들의 대표성에 문제가 제기되면서 결과를 일반화하기 어렵다는 문제점도 있다(박성민외, 2005).

2) PCRM 활용현황

(1) 중앙정부기관

중앙정부기관 중 형사사법과 관련 있는 법무부, 검찰청, 경찰청, 해양경찰청의 4개 기관홈페이지를 중심으로 시민참여 실태 현황을 조사한 결과는 <표 2-3> 다음과 같다.

<표 2-3> 형사사법관련 중앙기관 홈페이지 참여부문 현황

	부처장과의 대화	정책 제안	설문 조사	부조리 신고 센터	정책 토론방	전자공청회	자유 토론방	제안 포럼	칭찬 합시다	예산 낭비신고센터	홈페이지 개선	친절 공무원 추천	자유 게시판	참여 포럼	온라인 투표
경찰청	○	○	○	○		○				○	○	○	○	○	
해양경찰청	○	○	○	○		○			○	○			○	○	
법무부	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		○	○	
검찰청	○	○	○		○						○	○	○	○	

정부부처의 홈페이지는 정부의 각종 정책과정에 시민을 참여를 향상시키기 위해 마련된 참여부문에 대해 부처장과의 대화, 정책제안, 온라인설문조사, 부조리 신고센터, 정책토론방, 전자공청회, 자유토론방, 제안포럼, 칭찬코너, 예산낭비신고센터, 홈페이지 개선, 친절공무원추천, 참여포럼, 온라인투표 등 15개 항목으로 분석하였다.

이들 항목에서 ‘부처장과의 대화’, ‘정책제안’, ‘온라인 설문조사’, ‘자유게시판, 참여포럼’, ‘부조리신고센터’ 등의 6개 항목에서 4개 모든 기관이, ‘전자공청회’, ‘예산 낭비신고센터’, ‘홈페이지개선’ 등 3개 항목에서는 3개 기관이, ‘정책토론방’, ‘칭찬 코너’, ‘친절공무원추천’, 등 3개 항목에서는 3개 기관이, ‘제안포럼’의 항목에서는 1개 기관이, ‘자유토론방’, ‘온라인투표’의 2개 항목에서는 0개 기관으로 순으로 나타났다¹⁾.

1) 법무부 홈페이지는 전자민원, 법무서비스, 국민참여, 법무뉴스, 법무지식, 법무부소개로 구성되어 있으며, 검찰청은 전자민원, 형사지식소개, 검찰소식, 검찰자료, 사이버홍보관, 국민참여마당, 검찰청소개, 토론방으로, 경찰청은 신고민원포탈, 함께 참여하는 마당, 공자공고, 홍보뉴스, 정보자료, 우리경찰로, 해양경찰청은 전자민원창구, 참여광장, 알림광장, 정보광장, 해양경찰소개 등으로 구성되어 있었다.

중앙정부기관의 시민참여 부문을 구체적으로 살펴보면, 경찰청은 홈페이지는 크게 신고민원포탈, 함께 참여하는 마당, 공지·공고, 홍보·뉴스, 정보자료, 우리경찰 등의 6가지 분야로 구분되어 행정서비스를 제공하고 있다. 함께 참여하는 마당에서는 열린게시판, 모범경찰관추천, 참여포럼, 설문조사, 전자공청회, 공개수배자조회/제보 등으로 구성되어 있다. 특히 시민들의 적극적인 참여가 요구되는 참여포럼, 설문조사, 전자공청회를 살펴보면 개설은 되어 있으나 활성화 되지 못하고 있다. 참여포럼의 경우 2005년 2건, 2006년 1건, 2007년 3건으로 전체 6건으로 시민들의 참여가 없는 건이 4건이나 되며 참여가 있는 건의 경우도 소수의 시민들만이 참여하고 있었다. 설문조사의 경우는 2006년 1건으로 3명이 참여했으며, 전자공청회의 경우 2003년 3건, 2004년 3건, 2005년 1건, 2006년 1건 총 8건으로 나타났다.

해양경찰청의 홈페이지는 크게, 전자민원창구, 참여광장, 알림광장, 정보광장, 해양경찰소개 등 5가지 분야로 구분되어 행정서비스를 제공하고 있다. 특히, 참여광장은 국민제안, 여론수렴, 자유발언대, 칭찬합시다. 바다와 함께, 모니터요원전용방, 직주일체형동우회, 홈페이지 개선제안 등으로 구성되어 있으며 시민들의 적극적인 참여가 요구되는 여론수렴의 경우 전자공청회가 2006년 1건 1명, 참여포럼 2005년 24건, 설문조사 2007년 4건, 2008년 1건, 고객만족도조사는 0건, 홈페이지개선제안 0건으로 나타났다. 단순한 참여인 자유발언대의 경우는 9126건으로 비교적 활동과는 대조를 이루고 있다.

법무부 홈페이지는 크게 전자민원, 법무서비스, 국민참여, 법무뉴스, 법무지식, 법무부소개 등 6개 분야로 구분되어 행정서비스를 제공하고 있다. 국민참여에는 장관과의 대화, 자유발언대, 칭찬합시다, 법이불편해, 전자공청회, 참여포럼, 설문조사, 제안합시다, 성폭력범죄자와 전자장치, 인권침해신고센터, 변호사공증관련신문고, 부조리신고센터, 비리공직자 내부공익신고센터, 예산낭비 신고센터, 출입국사범 신고 등으로 구성되었다. 특히, 시민들의 적극적인 참여가 요구되는 전자공청회가 2006년 1건, 2007년 3건 총 4건, 참여포럼은 2005년 2건 총 2건, 설문조사는 2007년 3건으로 나타났다.

검찰청 홈페이지는 크게 전자민원, 형사지식소개, 검찰소식, 검찰자료, 사이버홍보관, 국민참여마당, 검찰청소개, 토론방 등 8개 분야로 구분되어 행정서비스를 제공하고 있다. 시민참여마당은 검찰총장과의 대화, 국민의 소리, 민원해결개선사례, 정책포럼, 검찰청방문, 지식공유세상으로 구성되었다. 시민의 적극적인 참여가 요구되는 참여포럼과 설문조사는 토론방에서 설치되었으며 참여포럼은 총 675건, 설문조사는 2006년 1건 등으로 나타났다.

조사기관들은 홈페이지에 정부정책 과정에 시민들이 참여할 수 있도록 다양한 항목들의 내용을 설정하고 있으나 참여한 후 시민의견이 정책에 반영과 되었는가

에 대한 피드백은 아주 미흡한 실정이었다. 또한 시민들의 적극적인 참여가 요구되는 전자공청회, 설문조사, 참여포럼에 대한 시민참여의 현황은 매우 저조한 것으로 나타났다.

(2) 지방경찰청 PCRM활용 현황

지방경찰청을 중심으로 전국의 14개 지방경찰청 중 광역시 이상의 7개 경찰청 홈페이지에서 시민참여부문 현황은 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 지방경찰청기관 홈페이지 참여부문 현황

	자유 게시판	칭찬 합시다	모범 경찰관 추천	설문 조사	자유 토론방	참여 포럼	정책 제안	교통 게시판	사이버 공청회	홈페이지 개선
서울지방경찰청	○	○		○						
부산지방경찰청	○	○		○	○		○	○	○	○
대구지방경찰청	○		○	○		○			○	
인천지방경찰청	○		○	○	○	○			○	
광주지방경찰청	○		○	○	○			○	○	
대전지방경찰청	○		○	○		○	○		○	○
울산지방경찰청	○	○		○			○		○	

서울경찰청 홈페이지는 크게 민원창구, 서울경찰청소개, 홍보실, 자료실 등 4개 분야로 구분되어 행정서비스를 제공하고 있다. 시민참여마당은 민원창구내의 참여광장에 자유게시판, 칭찬합시다, 여론마당, 경찰비리신고, 112고객의 소리 등으로 구성되었다. 여론마당에서는 2005년 4건, 2007년 1건 총 5건으로 나타났다.

부산지방경찰청 홈페이지는 크게 부산경찰소개, 부산경찰25시, 신고/조회, 민원창구, 참여마당, 신고/제보포털 사이버112 등 6개 분야로 구분되어 행정서비스를 제공하고 있다. 참여마당은 게시판(자유게시판, 교통게시판, 칭찬우편함), 토론광장(토론방, 사이버공청회, 정책제안), 혁신마당(혁신뉴스, 혁신사례, 학습동아리방), 청소년사이버상담, 새터민 one-stop고충상담, 설문조사, 더 좋은 홈페이지 만들기, 교통참여교육 등으로 구성되었다. 설문조사는 2003~2007년 총 26건, 홈페이지개선의견 2006~2008년 총 15건으로 나타났다.

대구지방경찰청 홈페이지는 크게 신고민원, 참여마당, 공지/광고, 홍보뉴스, 정보자료, 우리경찰 등 6개 분야로 구분하여 행정서비스를 제공하였다. 참여마당은 열린게시판, 모범경찰관추천, 참여포럼, 설문조사, 전자공청회, 입법예고, 공개수배자 조회/제보, 경찰발전제안, 유관단체, 전의경방, 순직경찰관추모방 등으로 구성되었다. 참여포럼의 경우 2005~2007년 총 6건, 설문조사는 2006~2007년

총 8건, 전자공청회는 2003~2006년 총 13건으로 나타났다.

인천지방경찰청 홈페이지는 크게 신고/민원, 참여마당, 인천경찰소식, 커뮤니티, 인천경찰소개, 경찰자료실 등 6개 분야로 구분하여 행정서비스를 제공하였다. 참여광장의 경우 자유게시판, 여론마당, 사이버경찰청토론, 사이버공청회, 모범선행 경찰관추천, 청문감사실로 구성되었다. 여론마당 2007~2008년 총 11건, 사이버경찰청토론 2005~2007년 총 6건, 사이버공청회 2003~2006년 9건으로 나타났다.

광주지방경찰청 홈페이지는 크게 사이버112, 빛의 경찰, 광주경찰은 지금, 자료실, 시민과 함께, 전자민원창구 등 6개 분야로 구분하여 행정서비스를 제공하였다. 시민과 함께는 자유게시판, 교통게시판, 모범선행경찰관추천, 토론방, 사이버공청회, 혁신마당, 방문견학예약, 설문조사, 정보공개청구, 새터민전용방으로 구성되었다.

대전지방경찰청 홈페이지는 크게 신고/민원센터, 참여마당, 소개마당, 알림마당, 자료마당 등 5개 분야로 구분하여 행정서비스를 제공하였다. 참여마당은 자유게시판, 모범경찰관추천, 교통시설개선안, 경찰혁신제안, 참여포럼, 전자공청회, 설문조사, 경찰협력단체로 구성되어 있었다. 설문조사는 1건, 참여포럼과 전자공청회는 사이버경찰청으로 연결되어 있는 것으로 나타났다.

울산지방경찰청 홈페이지는 크게 울산경찰소개, 사이버홍보실, 열린참여마당, 정보자료실, 경찰가족전용, 사이버112 등 6개 분야로 구분하여 행정서비스를 제공하였다. 열린참여마당에서는 열린게시판, 경찰발전제안, 인터넷신문고, 칭찬합시다, 혁신광장, 설문조사, 혁신제안방, 사이버공청회로 구성되었다. 설문조사는 2006-2008년 총 12건, 사이버공청회는 2007년 4건으로 나타났다.

이와 같은 결과는 대부분의 홈페이지는 비슷한 내용으로 구성되고 있었으며 중앙기관 및 지방기관 모두 시민참여의 수준에서 보았을 때 2단계인 소극적 상호참여수준 정도라고 말할 수 있다. 이는 시민참여의 역할이 미미한 수준이라고 할 수 있다. 또한 시민참여 구성내용이 각 기관마다 달라 혼돈을 주는 경향이 있었다.

IV. 시민참여를 위한 PCRM 활용 검토사항 및 추진방향

살펴본 결과를 토대로 시민참여를 위한 PCRM의 활용 시 추진사항을 거시적인 측면과 미시적인 측면으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

1) 거시적 측면

(1) 서비스로의 접근성과 사용편이성

통신수단의 발달로 인한 좋은 서비스와 정보를 제공한다 하더라도 통신망에 대한 접근할 수 있는 고객이 제한되어 있거나 접근이 제한되어 있다면 고객지향적인 서비스제공이라고 할 수 없을 것이다. 따라서 모든 시민이 참여할 수 있도록 인터넷을 물론이고 KIOSK 등 on line 등을 활용한 다양한 서비스 제공 수단을 확보하여 고객들이 자신들에게 익숙하고 쉽게 사용할 수 있는 방법을 선택할 수 있도록 해야 한다(강성권·문성미, 2006: 164).

이는 김성태·서은진(2006: 12-13)에서 나타나 것과 같이 시민참여를 위한 상관관계에서 정보제공(content), 서비스(Servers), 사용편의성(Usability)의 순서로 상관관계가 높다는 연구결과에서도 나타나듯이 시민참여를 위해서는 서비스 사용편의성과 접근성을 높여야 한다.

(2) 서비스의 쌍방향성

행정의 궁극적인 목적은 행정기관의 이용자인 시민들과의 상호작용을 통하여 서비스 수준을 높여나가 고객인 시민들이 서비스에 대한 만족감을 증대하는 것이다. 공급자인 행정기관은 고객의 요구에 맞추어 원하는 수준의 서비스를 지속적으로 제공해야하며, 고객의 요구를 일상적으로 파악하는 노력과 제도적 장치를 확보해야 한다. 또한 수요자인 고객인 서비스 문제에 대한 불만을 최소화 하고 만족감을 증대시키는 인프라를 구축해야 하며 행정서비스 질을 향상시키고 개선해 나아가는 책임의식을 가질 수 있도록 해야 한다.

2) 미시적 측면

첫째, 고객분석 및 세분화 전략 부문

기관의 고객이 누구인지, 명확하게 정의되고 있으며, 고객분류체계가 적절히 수립되어 있는가? 고객의 Life cycle(잠재, 신규, 우량, 이탈)에 대해 명확하게 이해하고 있는가? 전략적으로 중요한 고객이 누구인지 이해하고 있으며, 타겟 고객을 선정하고 있는가? 고객분류별 그들의 요구와 불만 만족정보에 대해 이해하고 있는가? 고객분류별로 신규고객 창출, 고객이탈방지 계획을 수립할 수 있는가? 등이다(박성민·최윤경, 2005: 321-323).

이를 위해서 사용자 로그파일 분석(log file analysis)을 근거로 한 홈페이지 운영과 대응전략을 수립해야 한다²⁾. 즉, 시간별, 직업별, 성별로 구분하여 각 집단의 기호를 반영한 내용을 배치하고 시민들을 유인할 수 있는 마일리지제도 등의 인센

티브를 제공하여 적극적인 참여를 유도해야 한다.

둘째, 정책서비스 개발 및 홍보전략 부문

고객분류별로 고객의 요구를 조사하고 그 결과를 반영하고 있는가? 고객분류별로 차별화된 정책 및 서비스를 개발하고 있는가? 고객분류별로 정책홍보전략을 수립하고 있는가?

고객과 커뮤니케이션을 위한 다양한 채널을 활용하고 있으며, 신규정책에 대한 고객의 피드백을 모니터링하고 있는가? 등이다.

이를 위해 홍보수단 강화가 필요하다. 즉, 인터넷포털, 미디어매체 등을 적극 활용한다. 네티즌에게 상대적으로 인지도가 높은 포털사이트의 팝업광고를 사용하거나 기관홈페이지 접속직전 가장 많이 사용하는 검색사이트에 홍보배너를 마련하는 방안을 들 수 있다. 미디어매체의 경우 케이블 채널 등을 활용할 수도 있다.

셋째, 고객관리 활동 부문

타깃고객을 대상으로 신규가입을 유도하는 캠페인 활동을 하고 있는가? 고객문의에 대해 적절하게 대응하고 있는가? 신규고객의 가입을 유도하고 신규가입에 대한 환영활동을 하고 있는가? 고객에 대한 지식을 높이기 위해 고객정보를 수집하고 관리하는가? 고객의 불만과 건의사항, 정책제안 등에 대해 적극적으로 관리하고 있는가? 이탈고객에 대한 재유치 활동을 하고 있는가? 등이다.

넷째, 총체적 고객관리 부문

주기적으로 고객만족도를 조사하고 있으며 시민의 소리를 적절하게 관리하고 있는가? 고객의 입장에서 부처의 활동을 모니터링하여 고객의 경험을 이해하고 있는가? 등이다. 고객관리에서 공무원의 역할은 시민들의 의견청취나 단순한 정보제공자가 아니라 적극적인 문제해결자 혹은 중재자, 파트너십의 관계로 전환해야 한다. 공무원은 정책의 최종책임자는 공무원이라는 책임의식과 더불어 봉사와 덕행을 행할 때 시민들이 참여가 보다 효율적으로 이루어질 것이다(Macaulay & Lawton, 2006; 배일섭, 2007a).

V. 결 론

시민참여와 파트너십에 기반한 협력의 네트워크를 강조하는 개념인 거버넌스의 개념이 정보통신 기술의 비약적인 발전으로 인하여 시민에 대한공공서비스 전달의

2) 로그파일이란 방문자들이 처음사이트를 방문하게 되면 요청된 파일이 웹서버를 통해 처리되는 과정을 문자와 숫자의 조합으로 기록하고 있는 파일이다(변미리, 2005). 로그파일 분석(log file analysis)은 웹서버에 접속하는 모든 방문객이 접속하는 순간부터 떠날 때까지 남긴 자취 즉 로그파일을 이용해 방문객의 형태를 분석하는 것이다(서진완, 2001)

기능은 물론 시민과 정부간의 관계변형과 시민들의 직접참여를 더욱 강조하게 되었다.

PCRM 기능에서도 나타나듯이 민주주의의 실현, 행정국가화되면서 나타나는 국가로부터의 불법의 침해로부터의 권리구제기능, 외부통제기능으로서 민주적인 조직관리와 부정부패 방지 등의 다양한 기능을 수행할 수 있다고 할 때 PCRM을 이용한 시민참여의 활성화는 중요한 의미를 지니고 있다. 따라서 이러한 PCRM 활용에 대한 연구는 경찰행정의 활용에 있어서 중대한 역할을 할 수 있을 것이다.

이 연구에서는 PCRM에 대한 이론적 배경으로 신공공관리론, 전자정부론, 시민참여에 대한 논의를 하였으며 이러한 논의를 바탕으로 PCRM에 대한 일반적현황과 형사사법기관의 PCRM 활용현황과 지방경찰청 홈페이지를 중심으로 살펴보았다. 이 결과 형사사법기관의 홈페이지는 PCRM을 이용한 다양한 서비스의 제공 및 시민참여의 장을 열려고 노력하고 있지만 몇 가지 검토사항을 고려해야 할 것으로 나타났다. 시민참여의 측면을 중심으로 살펴보면 시민참여의 수준은 소극적 상호작용 수준 정도로 정부의 일방적인 정보를 보내거나 시민의 불편사항을 상담하거나 하는 수준이다. 이러한 시민참여의 수준은 미미한 수준은 적극적인 시민참여는 아니다. 이를 개선시키기 위한 방안으로 크게 거시적 측면과 미시적 측면으로 구분할 수 있다. 거시적인 측면이 전략적 측면이라면 미시적 측면은 전술이라고 할 수 있다. 거시적인 측면으로 첫째, 서비스 접근성과 사용편의성에 대한 고려이다. 서비스를 잘 구축하고 있더라도 그에 대한 접근이 제한되거나 접근대상이 제한되거나 사용이 불편하다면 이에 대한 효용성은 제 기능을 발휘할 수 없을 것이다. 둘째, 서비스의 쌍방향성이다. 궁극적인 시민참여의 수준은 적극적인 상호참여의 수준으로 가야한다. PCRM을 구체적으로 활용하기위한 미시적인 측면에서는 첫째, 고객분석 및 세분화 전략을 수행해야 한다. 둘째, 정책서비스 개발 및 홍보전략을 강화해야 한다. 셋째, 고객관리 활동 부분을 강화한다. 넷째, 총체적 고객관리를 수행해야 한다. 경찰청에 있어서는 각 청마다 시민참여의 마당은 만들어져 있으나 내용에 포함된 것이 일정하지 않아 기관에 참여하는 시민들은 혼란을 겪을 수 있다. 따라서 기관별로 마련된 시민참여의 장은 어느 정도 통일성을 유지하는 것이 필요하다.

그러나, PCRM이 행정이 지향하는 궁극적인 목표에 도달하기 위한 좋은 수단이지 목표 그 자체는 아니다. PCRM을 잘 활용하기 위해서는 의시적인 측면이 동시에 수반되어야 한다. 시민의 측면에서는 시민의식, 사회에 대한 주인의식, 사회문제를 해결하려는 적극적인 참여의식을 함양해야하며 운영자인 정부측면에서는 일방적인 정보를 제공하거나 소극적인 참여수준으로 볼 것이 아니라 적극적인 상호작용 수준으로 가기위한 부단한 의식 개혁과 노력이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 강성권·문선미(2006). “고객관리 중심의 민원제도 혁신방안에 관한 연구”, 「부산발전연구원」, 연구2005-17.
- 고경훈·김혜정(2006). 「고객만족(CS)행정을 위한 지방자치단체 공공고객관리(PCRM) 도입 방안」. 한국지방행정연구원.
- 김석준·이선우·문병기·곽진영(2000), 「뉴거버넌스 연구」. 서울: 대영문화사.
- 김성태(2003). 「전자정부론: 이론과 전략」. 서울: 법문사.
- 김성태·서은진(2006). “지방정부 전자거버넌스 수준의 국제비교분석: 세계 대도시 웹사이트 평가를 중심으로”. 「지방정부연구」, 10(4): 131-151.
- 김인(2006). “지방정부의 공공서비스 전달에 있어서 거버넌스 구조가 성과에 미치는 영향: 서비스 유형별 비교분석”. 「한국행정학보」, 40(4): 51-75.
- 김유석(2004). “지방자치단체의 고객관계관리(CRM)도입”. 자치발전 제111호, 142-150.
- 김태룡(2006). “시민단체가 사회자본의 형성에 미치는 영향에 관한 연구”, 「한국행정학보」, 40(3): 27-51.
- 박상필(2002). “거버넌스에서 민주주의의 급진적 재구축: NGO 역할과 한계”, 「한국행정학회 2002년도 춘계학술대회논문집」, 415-435.
- 박성민·최윤경(2005). “중앙부처 정책고객서비스(PCRM) 사례연구”. 「한국정책학회보」, 14(3): 315-149.
- 박영기(1993). “효율적인 민원행정체계 확립방안”. 「한국행정연구원」, 연구보고 93-02.
- 박희서·김영환(2005). “지방정부의 고객관계관리(CRM) 도입에 관한 개념모형 연구”. 「한국행정학회 2005년 춘계학술대회발표집」.
- 변미리(2005). “전자정부의 시민활용성과 시민참여: 서울시 전자정부 사례를 중심으로”. 한국행정학회, 「2005년 동계학술대회 발표집」.
- 배일섭(2003). “전자정부시대의 시민참여 활성화 방안: e-CRM을 중심으로”. 「한국행정논집」, 15(3): 667-686.
- _____ (2007a). “시민참여를 위한 PCRM 활용 방안에 관한 연구”. 「국정관리연구」, 2(1): 197-214.
- _____ (2007b). “PCRM활용 방안에 관한 연구”. 현대사회와 도시 행정 그리고 복지, 대구 대학교 행정대학 행정문제연구소.
- 백완기(2000). 「행정학」. 서울: 박영사.
- 서진완(2001). “로그파일(log file)을 이용한 공공기관의 홈페이지 분석과 정책적 함의”. 한

- 국행정학회, 「2001년 춘계학술대회 발표집」.
- 조석주강인성(2006). 「지방자치단체의 주민참여수준 진단과 발전방안」. 한국지방행정 연구원.
- 위세아리텍(2002). 「전자정부를 위한 CRM도입전략 및 사례발표자료」. 전자정부그랜드 컨퍼런스 및 전시회, 전자신문사.
- 유비시스템(2001). 「공공기관의 CRM 적용방안 및 사례발표자료」. 전자정부그랜드 컨퍼런스 및 전시회, 전자신문사.
- 윤영진·김태룡 외(2003). 「신행정이론」. 서울: 대영문화사.
- 이기광(2004). “CRM을 활용한 행정정보화의 성공요인에 관한 연구”. 석사학위논문, 건국대 경영대학원.
- 이병수김일태(2001). “지방정부와 NGO 간의 로컬거버넌스 형성조건에 관한 연구: 의정부시 공무원과 NGO활동가들의 인식, 태도, 경험을 중심으로”. 「도시행정학보」, 14(2): 27-41.
- 이정아(2003) “CRM을 활용한 전자정부서비스전략”. 「정보화동향분석」, 한국전산원. 139-140.
- 이현출(2001). “거버넌스와 NGOs: 의약분업 사례를 중심으로”. 「한국정치학회보」, 35(3): 217-236.
- 오형국권기환이홍재(2006). “전자정부를 통한 시민들의 정책참여 영향요인에 관한 연구: 중앙부처 공무원들의 인식분석을 중심으로”. 「정책분석평가학회보」, 16(3): 139-166.
- 최창호(2002). 「신행정학」. 서울: 삼영사.
- 한세익(2006). “전자정부의 성과와 문제점”. 「한국지역정보과학회·한국전자정부포럼·한국행정학회 학술정보위원회 추계학술대회 발표집」, 29-47.
- Alford Robert R.(1969). Bureaucracy and Participation. Rand McNally and Company, Cunningham, J. V,(1972). Citizen Participation. Public Affairs PAR. vol. 30.
- Gregory, Gregory, Robert J.(1999), “Social Capital Theory and Administrative Reform: Maintaining Ethical Probity in Public Service.” Public Administrative Review, 59(1): 63-74.
- Hood, C.(1991). “A Public Management for All Seasons ?”, Public Administration, 69, Spring.
- Huntington, S. P. & Nelson.(1976). Political Participation in Developing Countries. Boston : Harvard University Press.
- Jessop, Bob.(1999). The Changing Governance of Welfare. Recent Trends in Its Primary Function, Scale, and Modes of Coordination. Social Policy and Administration, 33(4).
- Kooiman, J & Van Vliet, M.(1993). “Governance and Public Management,”in K.A.Eliassen and Kooiman(eds.) Managing Public Organization, London: Sage

Publisher.

- Macaulay Michael & Alan Lawton.(2006). “From Virtue to Competence Changing the Principles of Public Service”, *Public Administration Review*, 66(5): 702–710.
- Rosenau, J.(1992). *Governance, Order, and Changes in World Politics*. in Rosenau J. and E. Czempiel.(1992). *Governance without Government: Order and Change in World Politics*, 1–29. Cambridge University Press.
- Smith Davis & Ross Valerie.(1973). *Enhancing Citizen Participation*, International Association for Metropolitan Research and Development.
- Stoker, G.(1998). *Public–Private Partnerships and Urban Governance*, in J. Pierre(ed.), *Partnerships in Urban Governance*. London: Macmillan Press Ltd.
- <http://www.bangaloreit.com/html/egovern/egovern.htm>
- <http://www.epeople.go.kr/jsp/user/ UserMain.jsp>
- http://www.police.go.kr/main/index_info.do
- http://www.kcg.go.kr/Web_KCG/index.jsp
- <http://www.moj.go.kr/>
- <http://icic.sppo.go.kr/korindex.jsp>
- <http://www.smpa.go.kr/Smpa2007/>
- <http://www.bspolice.go.kr/>
- <http://www.dgpolice.go.kr/>
- <http://www.icpolice.go.kr/>
- <http://www.gjpolice.go.kr/>
- <http://www.djpolice.go.kr/>
- <http://www.uspolice.go.kr/>

ABSTRACT

A Study on the Activation Way for Citizens to Participate in Police administration - Centering on PCRM Utilization -

Lee, Jong-Yup · Lee, Seung-Chal

The development of IT technology help citizens demand information and public services through internet that they want, and the changes also help the government converge public opinions and become important measures for citizens to participate in deciding governmental policies.

So, this thesis makes an overture of a possibility for utilizing PCRM, a way for citizens to participate in Police Administration, by utilizing IT technologies in which everybody can participate without difficulty.

The utilization ways are, on a large scale, classified with a macroscopic aspect and microscopic aspect.

One of the macroscopic aspects is, first, the consideration of access to services and convenience in utilization. Second, services should have a both-sided property. Ultimately, citizens' participation should have a positive mutual participation level.

One of the microscopic aspects is, first, that the police organizations have to establish a strategy to analyze and fractionate customers. Second, the police organizations have to make an effort to develop policy services and P.R strategies. Third, police organizations have to make an effort to manage customers. Fourth, police organizations have to execute customer management in general. So, all of the police organizations have to maintain unity, to some extent, about citizen participation plazas. In addition, at the same time, consciousness aspects have to be accompanied for the reasonable utilization of PCRM. Citizens have to cultivate citizen consciousness, ownership consciousness for society, and positive participation consciousness to solve social problems.

Key Words : Citizen participate, Customers, Services, Public Administration, Governance