

권익위 조사관들이
국민과 함께 쓴 감동의 이야기

사는소리도
크게 들겠습니다

이 책에 담긴 이야기들은 국민권익위원회 조사관들이 실제 사례를 토대로 재구성한 것이며, 민원인 등의 신분 보장을 위하여 가명을 사용하였습니다.

권익위 조사관들이
국민과 함께 쓴 감동의 이야기

자
5은소리도
크게 들겠습니다



국민권익위원회
Anti-Corruption & Civil Rights Commission

책을 펴내며...

새 정부는 작지만 일 잘하고 국민을 '섬기는 정부'를 지향합니다. 국민권익위원회는 국민을 더 잘 섬기기 위해 새 정부 출범과 더불어 신설되었습니다. 과거의 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 국무총리행정심판위원회를 통합하여 국민권익 보호창구를 일원화한 것입니다. 이를 통해 국민을 위해 신속하고 충실한 원-스톱 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

국민권익위원회는 2008년 2월 말 설립된 이래 국민들의 억울한 일을 해결해 드리고 부정부패를 방지하기 위하여 심 없이 달려왔습니다. 전년에 비해 16%나 증가한 민원을 더 빠른 시일 내에 처리하기 위해 모든 직원들이 바쁜 시간을 보냈습니다. 지금도 우리 조사관들은 한 해 5만여 건에 이르는 산더미 같은 민원을 처리하기 위해 밤늦은 줄도 모르고 일하고 있고, 국민의 아픈 곳을 찾아 전국을 누비고 있습니다.

그럼에도 아직 우리 위원회를 모르고 계신 국민들이 적지 않습니다. 그동안 여러모로 위원회를 알리려고 노력을 했지만, 아직은 인지도가 높지 않은 것 같습니다.

보다 많은 국민들이 우리 위원회를 알고 이용해 주셨으면 하는 마음이 큼니다. 이런 마음을 가진 몇몇 뜻있는 직원들이 '권익위 글지기 동인회'라는 동아리를 만들어 이 책을 만드는 중심역할을 했습니다.



일반직원들도 업무 중에 있었던 이야기나 국민들에게 들려주고 싶은 글을 내놓았습니다.

이 책은 일상 업무 속에서 직원들이 직접 쓴 글을 통해, 국민들이 보다 쉽게 우리 위원회가 하는 일에 대해 이해해 주시기를 바라는 마음에서 출발하였습니다. 더 많은 분들이 우리 위원회를 찾아주길 바라는 마음, 다른 어떤 기관보다 보람과 사명감을 갖고 사는 우리들 업무를 마치 기념사진을 찍어두듯 글로 표현해 두고자 하는 바람에서 만들었습니다.

아픔도 보람도 국민과 함께 하고자하는 우리 직원들의 생생한 이야기가 이 책에 담겨 있지만, 한편으로는 국민들의 억울함과 애환이 담겨진 삶의 현장을 보여주는 것이기도 합니다.

아무쪼록 이 책이 많은 국민들에게 읽혀져, 국민의 작은 소리도 크게 들어 '억울함이 없는 나라, 깨끗한 사회'를 만들고자 하는 우리 일이 더 잘 알려지기를 바랍니다. 국민의 힘이 되고자 하는 우리의 열정, 국민을 섬기는 기관으로 거듭나고자하는 우리 위원회의 노력을 알리는데 조금이나마 기여했으면 하는 마음 간절합니다. 아울러 국민과 접점에 있는 공직자들에게 국민의 마음을 헤아리고 '섬기는 행정'을 실현하는 데에도 많은 도움이 되는 책이 되기를 기대합니다.

2008년 12월

국민권익위원회 위원장 이종건



Contents

책을 펴내며

8 하얀 운동화

19 무공훈장의 분노

24 소중한 쌀

29 물안개 가득한 두물머리에서 만나요

40 우리 아파트에 길 좀 내주세요

46 '자동차의 날' 빛을 보다

50 가을과 민원

54 내 아버지의 묘지는 어디에

59 눈물로 쓴 편지

65 국민이 우선인가, 행정이 우선인가

71 젊은 미망인의 눈물

77 민원인의 마음이 내 마음

82 벼락치기 결혼으로 흘린 눈물

88 건물을 잘라서 보상하겠다니

93 할머니의 애절한 호소

98 사는 게 참 재미있습니다

102 전원생활의 즐거움

105 쌍둥이와 두 아이의 아버를 전역시켜 주세요

111 새벽마다 울리는 자식사랑 전화

115 메마르지 않는 쌀독

121 부패행위 신고자의 아픔을 함께

130 나를 뒤돌아보게 한 할아버지

134 인연(因緣)

140 헛되지 않은 수고

150 도와줘요 권익위

154 스쿨존 지켜주세요

157 보람과 사명감을 먹고 사는 사람들

[부록] 국민권익위원회 이용 안내



하얀 운동화

황 준 환

남들은 한가위 보름달에서 희망을 연상하지만 나에게서는 더할 나위 없는 슬픔 그 자체이다. 작년 한가위 보름달이 비치는 병원 응급실 창가에서 내 아들 진구는 꿈을 펼쳐보지도 못하고 시들어버렸다. 아들의 죽는 모습이 눈앞에 펼쳐졌지만 사실로 믿겨지지 않았다. 그날 이후 이



것이 꿈이라면 빨리 깨어나야 한다고 몸부림치는 나 날을 보냈다. 그러나 현실은 깨어나지 못할 꿈이었다.

진구는 우리 가족에게 희망이고 자랑이었다.

불품없는 우리 가족이 어렵게 살아도, 읍내 고등학교에서 등수 안에 드는 진구가 있기에 어깨를 펴고 살 수 있었다.

나는 나보다 8살 많은 남편과 20여 년 전에 20대 초반의 젊은 나이에 가정을 꾸렸다. 남편은 같은 동네에서 같이 자란 오빠였고, 특히 나에게 매우 다정다감하였다. 남편은 홀어머니의 장남으로 6남매 동생들의 뒷바라지를 하느라 중학교를 졸업하자마자 공사장에서 일용노동자로 전

전하였다. 몇 년 전 시동생들도 다 여의고, 시어머니가 돌아가시기 전까지 우리 가족은 고기 한 점 마음 놓고 먹을 수 없을 만큼 경제적으로 어려웠다. 나는 남편이 채워 넣을 수 없는 가족들의 지출을 감당하기 위해 읍내 시장 한 모퉁이에서 식거리를 판매하는 행상을 하고 있었다.

진구 아래로 딸 미애가 있다. 미애는 고등학교 2학년인 오빠와 3년 차이 나는 중학교 2학년으로 엄마가 행상 일을 하는 것과 아빠가 일용노동을 하는 것을 부끄럽게 생각하였다. 그러나 진구는 학교가 끝나면 당당하게 엄마 일을 거들어주고 동생에게도 다정하였다.

진구는 고등학교 1학년 2학기 때부터 부모에게 경제적으로 보탬을 주려고 신문과 우유를 배달하였다. 이른 새벽에 엄마보다 일찍 일어나 차가운 물로 세수하고, 땀을 뻘뻘 흘리며 읍내의 이 언덕 저 언덕으로 고물 자전거 페달을 밟고 다녔다. 배달이 끝나면 집에 돌아와 허겁지겁 아침을 먹고 학교로 가는 진구의 뒷모습을 보면 항상 마음이 편하지 않았다.

진구가 2학년에 올라간 어느 날, 툼툼이 모아둔 돈으로 50cc짜리 스쿠터를 샀다. 마당 한쪽에 포장을 씌우고 다음날 아침에 진구가 배달을 끝내고 허겁지겁 들어올 때, “알바 한다고 공부를 소홀히 하면 안 돼.”하며 스쿠터 키를 건넸다. 밝은 얼굴이었던 진구는 얼마 후, 학교 중간고사 성적표로 이에 대답을 해주었다.

여름방학이 끝나고 얼마 지나지 않은 어느 날, 시장에서 행상을 하던 나에게 낫술 마신 근처 가게주인이 치근덕거린 일이 있었다. 진구는

학교에서 공부를 마치고 나를 도와주러 오다가 이 모습을 보고 당당하게 대응하였다. 어린아이로만 보았는데 다 큰 친구의 모습에 마음이 든든하였다. 친구는 그날 이후로 “내가 항상 엄마를 지켜줄게!”라고 되뇌곤 하였다.

추석 5일 전은 내 생일이다. 명절과 관련이 있어서 형편이 어려웠어도 그냥 넘어가지만은 않았다. 이곳 강원도 산골은 추석 이후 얼마 지나지 않아 겨울이 찾아온다. 내 생일에 친구는 동생 미애와 함께 내게 선물을 주었다. 유명상표가 부착된, 눈처럼 하얗고 포근하고 가벼운 운동화였다. 친구의 땀이 배이고 미애의 센스가 합쳐진 세상에서 제일 값진 선물이었다.

그런데, 이 행복은 오래가지 않았다.

추석 이틀 전, 친구는 평소와 같이 배달을 하기 위해 집을 나섰다. 그러나 돌아와야 할 시간이 훨씬 지나도 친구는 돌아오지 않았고 청천벽력 같은 전화가 왔다.

“중앙지구대 박 경장입니다. 조진구 군 부모님이십니까?”

“예, 그런데요?”

“여기는 중앙의원입니다. 진구학생이 교통사고로 위급합니다. 빨리 와주세요.”

남편과 함께 서둘러 중앙의원에 도착하였다. 친구는 응급실 침대에 머리가 피로 젖은 채 누워있었다. 경찰관은 사고의 자초지종을 이야기하였지만 무엇 하나 귀에 들어오지 않았다. 의사 선생님은 생명이 위독하



니 큰 병원으로 가보라고 하였다. 구급차로 인근 도시의 큰 병원으로 친구를 옮겼다. 큰 병원도 우리 친구를 지켜줄 수는 없었다. 친구는 보름달이 세상을 고루 비치는 날,

우리 곁을 떠나갔다.

영안실에는 학교 선생님과 학생들, 친척, 친지가 찾아왔지만, 상대방 덤프트럭 운전자는 끝내 찾아오지 않았다. 다만 보험회사 직원이 산 사람은 살아야 하지 않겠느냐며 명함을 주고 간 것이 전부였다. 참 인정이 말이 아니었다.

몇 년 같은 며칠이 지나고 친구가 없는 이상한 일상으로 돌아왔다. 경찰서의 김 순경이 교통사고 처



리를 위해 진술이 필요하다고 하여 경찰서에서 한 차례 진술을 하였다. 김 순경은 멀쩡하게 지나가는 덤프트럭을 친구 오토바이가 들이받았기에 덤프트럭의 운전자는 잘못이 없다고 하였다. 남편은 “죽은 자는 말이



없다고, 못 배우고 가진 것 없다고 멀쩡한 자식을 미친놈으로 만들지 말라”고 언성을 높였다.

백주 대낮 학교 가는 시간에 읍내 사거리에서 난 교통사고이므로 목격자가 여러 명이 있었

다. 특히 사고가 발생하는 과정을 빠짐없이 목격한 중 3 여학생이 경찰서에서 진술을 하였다기에 만나 자초지종을 들어보았다.

여학생은 “오빠가 오토바이를 타고 사거리로 진입하는데 덤프트럭이 굉음을 내며 빠른 속도로 질주하며 사거리로 들어오다가 사거리에 있는 오빠를 늦게 발견하고 급하게 정지했어요.”라며 사고 당시 도로표면에 덤프트럭이 남긴 흔적을 가리키고 “급하게 정지하면서 여기 이렇게 타이어 끌린 흔적이 생긴 거고요. 그때는 이미 오빠가

덤프트럭에 부딪치고 공중에 떠서 땅바닥에 떨어져 나동그라졌죠.”라며 그 당시 급박한 상황을 설명해 주었다.



사고 후 상황을 여학생이 설명할 때는 가슴에 육하는 감정이 솟구쳤다. 여학생은 “운전수 아저씨는 사고 직후 자기 회사에 전화하기 바쁘고, 오빠가 어떻게 되었는지는 전혀 신경을 쓰지 않았어요.

이러다 사람 잡겠다 싶어서 제가 휴대전화로 112와 119에 따로 신고했어요.”라고 설명하며 “운전수 아저씨가 사고 후 정지해 있는 덤프트럭을 사고 난 쪽으로 후진하고 세워놓는 것을 보았어요. 저는 학교에 늦겠다는 생각이 들어 서둘러 학교로 갔어요.”라고 사고 후 운전자의 이상한 행동까지 설명해 주었다.

사고가 난 지 한 달 가량 지나서 경찰서의 김 순경에게서 전화가 왔다.



“상대방 운전자가 잘못된 것이 없어서 사건을 종결합니다. 친구의 명복을 기원합니다.”



한참을 아무 말 없이 멍하니 있었다. ‘딸깍!’, 김 순경의 전화 끊는 소리에 정신이 돌아왔다. 그리고 얼마 후에 보험회사라고 하며 교통사고에 대한 보험처리를 합의하여 처리하자며 연락이 왔다. 가슴에 천근 만근 되는 바위가 누르는 듯 숨조차 제대로 쉬기가 어려웠다.

얼마 후, 친구의 49제가 되어 친지들이 모였다. 평소에 묵묵하고 온순하기만 하던 남편은 눈물을 주룩주룩 흘리며, “멀쩡한 친구가 달리는 덤프차에 달려 들어가는 정신 나간 놈이랍니다.”라고 한탄을 하였다. 수원에서 건축사무소를 다니는 친구의 삼촌이 무슨 일인가 자초지종을 물어왔다. 나는 교통사고 후 상대방 운전자의 처신과 경찰관의 교통사고 처리, 목격자인 여학생의 진술을 차근차근 설명하였다.

한참 내 이야기를 듣던 삼촌은 “정말 어이없는 일이네요.”라고 맞장구를 치며 “얼마 전 구청이 인허가 과정에서 재량행위에 대하여 너무 자의적으로 판단하여 저도 어려운 일을 당했었는데, 국민권익위원회의 도움을 받고 잘 해결된 적이 있습니다. 혹시 이런 일도 국민권익위원회에서 다루는지 모르겠는데요?”라고 말을 보태어 주었다.

그날 밤을 남편과 나는 뜬 눈으로 지새웠다. 친구의 억울함을 풀어 줄 실마리를 찾을 수 있을 것 같은 희망에 아침이 오길 설레는 마음으로 기다렸다. 군청 게시판에 걸려있는 국민권익위원회 포스터가 생각이 났다. 포스터에 있는 전화번호(1588-1517)로 상담을 하고 고충민원으로 접수하여 처리할 수 있다는 안내를 받았다. 미애와 함께 지금까지 겪었던 억울한 점을 상세하게 적어 고치고 또 고쳤으며,



중요한 사진들을 추가로 첨부하여 인터넷 국민신문고(www.epeople.go.kr)에 고충민원을 제출하였다. 이를 후 휴대전화로 연락이 왔다.

“선생님의 고충민원을 담당하는 조사관입니다. 경찰서에 자료 제출을 요구하고 사실을 확인하여 처리하겠습니다, 필요시 현장을 방문하겠습니다.”

그 후 보름 정도 지나 권익위 담당 조사관으로부터 연락이 왔다.

“경찰서로부터 자료를 제출받아 검토를 하고 있습니다. 다음 주에 현장을 방문하고자 합니다. 언제 시간이 되십니까?”라는 질문을 받았다. 나는 조사관이 언제 만나자고 하여도 만날 수 있기에 “언제라도 가능합니다.”라고 대답하였다. 조사관은 “경찰서와 일정을 상의하고 연락을 드리겠습니다.”라며 통화를 마쳤다.

잠시 후 조사관과 목요일 오후 2시에 사고현장에서 만나는 것으로 일정을 정하였다. 조사관과 현장에서 만나는 일정이 정해지고 남편과 무엇을 해야 할지 의논을 하였다. 남편은 “일전에 삼촌이 국민권익위원회의 도움을 받은 적이 있다고 하니 한 번 더 상의해보자.”고 하였다. 서둘러 삼촌에게 연락하였다. 삼촌은 현장의 도면을 상세하게 작성하고 경찰의 교통사고 조사에 무엇이 문제가 있는지 정리하는 것이 좋을 것 같다고 하였다.

삼촌은 주말에 집에 내려와 사고가 난 사거리에 함께 가서 출자로 사고현장을 상세하게 재고 그림을 그리고, 경찰서에서 작성한 교통사고 도면을 입수하여 챙겼다. 삼촌은 다음 주 목요일 조사관이 오기 전에 자료를 준비하여 내려오겠다는 말을 남기고 수원으로 돌아갔다.

소풍가는 초등학생처럼 떨리는 마음으로 목요일을 기다렸다. 그런데 수요일에 눈이 제법 내렸다. 도로 위에 눈이 많이 덮여서 속이 많이 상했다. 목요일 아침에 삼촌이 도면 여러 장을 갖고 왔다.

약속시간이 2시였지만 점심을 먹자마자, 늘 가슴으로만 품어보고 신어보지 않았던 친구가 사준 하얀 운동화를 신고 일찌감치 사거리에 갔다. 눈이 군데군데 녹지 않았고 찬바람이 거세게 불어왔지만 하얀 운동화를 신은 발은 전혀 시리지 않았다. 약속시간보다 조금 늦게 권익위 담당조사관이 김 순경과 경찰서 사고조사계장을 데리고 현장에 도착하였다.

조사관과 경찰관은 눈 때문에 현장에 늦게 도착하여 죄송하다고 사

과를 하고 서로 자기소개를 하였다. 이후 김 순경은 사고 현장여건에 대하여 설명하고, 자신이 교통사고 처리를 적합하게 하였다고 주장하였다. 삼촌은 준비한 도면을 조사관과 경찰관들에게 나누어주고 교통사고 책임이 덤프트럭 운전자에게 있다고 주장하였다. 나는 연신 불쌍한 친구를 억울하게 죄인으로 만들지 않도록 도와달라는 말만 할 수 있을 뿐이었다. 남편은 멀리서 안타까운 시선으로 조사관이 잘 판단하여 처리하여 주기를 바랄 뿐이었다. 조사관은 경찰관과 삼촌의 설명을 차분히 들어보고는 현장을 둘러보며 고충민원을 성심껏 처리하겠다는 말만 남기고 떠나갔다.

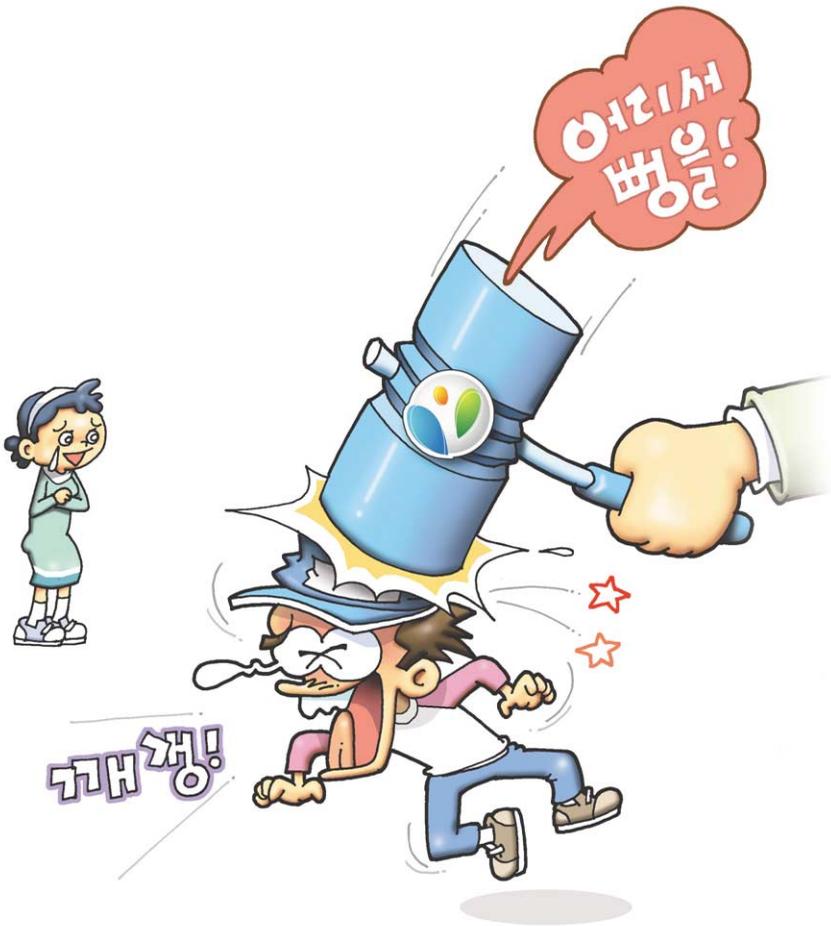
조사관이 현장조사를 마치고 돌아가고 나서는 조사관에게 전화가 오기만을 기다렸다. 행여 나쁜 결과가 나오지는 않을까 걱정이 되어 차마 먼저 전화를 하지는 못했다.



크리스마스 이브, 늦은 시간에 조사관의 전화를 받았다. 위원회에서 보강수사를 요청하는 의결을 하여 늦은 시간임에도 전화한 것을 양해하여 달라는 것이었다. 그리고는 위원회 결정이 담긴 의결서를 빠른 등기우편으로 발송할 것이니, 의결서를 첨부하여 상대방 운전자를 지방경찰청에 고소하게 되면 죄를 밝히는 데에 도움이 될 수 있다고 상세하게 앞으로 처리할 일을 알려주었다. 지방경찰청에 교통사고 이의신청을 하여 재조사를 하면 유익한 결과를 얻을 수 있어 유용할 수 있다는 귀뜸도 잊지 않았다.

한가위 보름달 아래 눈에 넣어도 아프지 않을 우리 친구가 떠나갔다. 그러나 “내가 항상 엄마를 지켜줄게!”라는 말은 내 가슴에 남아 용기를 주고 있으며, 친구가 마지막으로 선물한 하얀 운동화는 내 겨울을 언제까지나 포근하게 감싸줄 것이다.

이번 일로 우리 주변에는 국민권익위원회와 같이 우리를 도와줄 수 있는 친구가 있다는 것을 알게 되었다. 그리고 무엇보다 어려울수록 포기하지 않고 침착하게 대응하는 것이 상책이라는 것도 배웠다.



무공훈장의 분노

안 효 수

자그마한 키에 탄탄한 어깨, 까만 얼굴. 그의 번뜩이던 눈빛은 많이 누그러졌다. 세월의 그늘은 어쩔 수 없나보다.

예전에 그의 눈빛은 마치 호랑이의 눈처럼 빛을 발하는 듯했다. 하긴 베트남 밀림 속에서 목숨을 부지하려면, 날아오는 총알과 포탄 사이에서 몸 성히 살아 돌아가려면 두 눈 크게 뜨고 사방을 잘 살펴야 했다. 다른 욕심은 없었다. 고향에 계신 부모님의 얼굴을 다시 한 번 보고 싶었을 뿐이었다. 자연스럽게 그의 눈에서



는 불이 뿜어 나오기 시작했다. 성난 호랑이처럼 밀림을 뛰어 다녔다. 그러던 그에게 어느덧 전역명령서가 날아오고 국가에서는 그에게 무공훈장을 수여했다. 그는 국가유공자가 되었다.

그러나 돌아온 조국은 또 다른 생존의 싸움터였다. 치열하게 살지 않으면 도태되는 그런 곳이었다. 그는 배운 것이 없었다. 가진 것도 없었다. 열심히 살고자 노력했지만 사회는 점점 그에게서 멀어져 갔고 그는 아웃사이더가 되었다. 남아 있는 것은 하나, 무공훈장뿐이었다.

세월의 흔적이 하얀 반백의 머리로 남았다. 주유소에서 하루 종일 기름을 넣어주고 몇 푼 받아 생활하던 그에게 뜻밖의 소식이 날아들었다. 공공기관에서 국가유공자에 대한 임대아파트를 특별 공급하니 신청을 하라는 내용이었다. '대한민국이 아직도 나를 기억해 주고 있구나. 드디어 나도 내 집을 가질 수 있게 되었구나.', 너무 기뻐다. 너무 감사했다. 들어오는 차들마다 기름을 넉넉히 채워 주고는 나는 듯이 달려가서 분양 신청을 했다. 곧 동호수까지 배정을 받아 살게 될 집이 확정되었다.

어느덧 시간은 흘러 계약일이 다가왔다. 그동안 그는 계약금을 마련하기 위해 동분서주 뛰어다녔다. 밀림 속을 헤집고 다닐 때보다 더 열심히 숨을 헐떡이며 돌아다녔지만 계약금액에서 조금 부족한 금액을 손에 쥐었을 뿐이었다. 다행스러운 것은 하루 이틀 정도만 있으면 나머지 금액을 채울 수 있다는 것이었다. 답답한 마음에 공공기관의 계약책임자를 찾아 갔다. "계약금액이 약간 부족하나 나머지는 내일 입금할 테니 계약이 가능합니까?"라고 문의하니 계약책임자는 "며칠 뒤에 본부사무실로

와서 계약을 하라."고 했다. 별도로 메모까지 해주면서 찾아오는 길도 상세히 안내해 주었다. '공공기관이 서민을 위해 정말 최선을 다하는구나.' 하는 생각에 또 한 번 감격, 감격할 수밖에 없었다.

계약하기로 한 날. 새벽부터 일어나 낡은 양복을 깨끗이 다려 입고 사무실로 조심스럽게 들어섰다. 그런데 계약책임자가 보이질 않는 것이었다. 마음이 쿵하고 내려앉았다. 수많은 불길한 그림들이 머릿속을 슬라이드처럼 지나갔다. 상상에 상상이 꼬리에 꼬리를 물고, 우려에 우려가 겹치고 겹쳐 어두운 그림자로 길게 드리워지고 있었다. 직원에게 물었다.

"책임자는 어디 가셨나요?"





“휴가 가셨습니다.”

‘휴~, 그럼 그렇지.’

며칠 뒤 전화를 했더니 책임자는 상급자와 상의하여 연락을 주겠다고 하며 전화를 끊었다. ‘어~, 왜 이러지?’, 기다려도 아무런 답이 없었다.

초조한 마음에 다시 사무실을 찾았다. 계약책임자가 초상을 당해 출근을 하지 않았다는 통명스러운 대답만 듣고 돌아오는 길, 발걸음은 무거웠고 불안한 마음은 진정이 되질 않았다. 며칠 뒤 다시 사무실로 전화했다. 계약책임자는 외근 중이며, 계약여부에 대해서는 아직 결정이 되지 않았다는 것이었다. 또 며칠이 그렇게 흘러갔다. 떨리는 손으로 전화번호를 누르면서도 불안감은 수그러들지 않았다. 신호가 갔다. 계약책임자가 전화를 받았다.

“제 건은 어떻게 되었습니까?”

“계약이 안 됩니다.”

“아니, 계약이 왜 안 되죠?”

“계약기간이 지나서 안 됩니다.”

책임자의 무미건조한 목소리, 무책임한 언행들, 믿음이 배신으로 바뀌었다. 머릿속이 노랗게 변하기 시작했다. 귓가에는 종소리가 울리고 심장의 박동은 그 한계선을 넘어선 듯 쿵쾅거리며 거칠게 뛰었다. 순박한 눈빛이 다시 호랑이의 그것으로 변하더니 붉게 타올랐다. 이럴 수가 있는가? 그는 분노했다. 크게 소리쳤다. 사방에 외쳤다. 그러나 아무도

그의 외침에 귀를 기울이는 이는 없었다. 그의 사정에 대해 관심 갖는 이도 없었다. 분노가 절망으로 바뀌었다. 희망은 좌절로 무너졌다.

그가 국민권익위원회를 찾은 것은 그로부터 보름 뒤였다. 며칠 만에 그의 머리는 더욱 하얗게 변했고, 얼굴의 주름은 음영이 짙어졌다. 조사관에게 사건을 설명하는 그의 눈에는 오래된 눈물이 흘렀다. 조사관은 마음이 아팠다. 어떻게 하든 저 눈물을 닦아 주고 싶었다. 무공훈장이 그의 젊음과 함께 쓰레기통에서 나뒹굴도록 할 수는 없었다. 공공기관마저 신의를 저버린다면 이 사회에서 누구 믿을 수 있을 것인가. 국민권익위원회에서 각종 자료와 업무처리절차 등에 대한 자료를 요구하고 민원사안에 대한 조사를 시작하자 공공기관이 바빠졌다. 법률적 검토와 더불어 그의 사정에 대해 다시 판단하게 되었고, 그간의 업무처리과정 등을 분석하면서 민원인의 입장에서 해결책을 모색하기 시작했다. 결국 공공기관은 국민권익위원회의 조정중재안을 받아들여 계약을 체결하기로 결정하였다. 어렵게 그의 작은 바람은 이루어졌다.

어느 날, 조사관에게 편지가 왔다. 그간의 노고에 대해 감사드리고 자신의 어려운 사정을 따뜻하게 감싸 준 국민권익위원회에 사의를 표한다는 내용이였다. 이런 때, 조사관은 보람을 느낀다. 그리고 국민권익위원회의 존재가치를 다시금 확인하게 된다. 그는 국민권익위원회에 감사의 편지를 보냈지만 정말 감사의 편지를 받아야 하는 것은 그였다. 왜냐면 그는 국민권익위원회를 의미있는 존재로 만들어 준 사람이므로…….

소중한 쌀

110콜센터 상담사

어느 날, 그냥 지나칠 수 없는 한 통의 전화를 받았다. 처음에는 아무런 말씀 없이 전화버튼을 누르는 소리만 계속 들렸다. 전화를 주신 할머니께서는 귀가 어두우신지 뭐라고 알아들을 수 없는 말씀을 몇 마디 하시고는 그냥 전화를 끊으셨다.

“여보세요?”

“네, 선생님, 어디에 전화하셨습니까?”

“여기요 여기 저……. 쌀이 올 때가 지났는데 안와서 쌀이 떨어져서 노인네가 답답해서 전화하는 거예요.”

“쌀을 어디에서 받으십니까? 동사무소 같은 곳에서 받으십니까?”

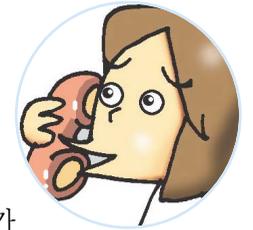
전화번호를 확인하여 안내하는 과정에서 불러드리는 전화번호를 할머니께서 받아 적기는 하시는 것 같았는데 웬지 조금은 걱정이 되었다. 할머니께서 주민자치센터로 연락을 해보는 것이 어려울 것 같아 직접 알아봐드리고자 전화 왔던 할머니 전화번호로 다시 전화를 걸었다.

내용을 확인해보니, 할머니께서는 ‘110 정부민원안내 콜센터’ 라는

곳에 대해 정확하게 알고 연락하신 것은 아니었으나, 생활에 어려운 문제가 생겨 답답한 마음에 어디에서라도 도움을 받고자 전화를 하신 것이었다.

할머니께서 직접 도움의 손길이 필요한 사항은 아니지만 친구 분이 겪는 어려움을 그냥 보고만 있을 수 없어 전화를 걸었다고 하셨다. 옆집에 홀로 사는 친구가 정부지원을 받아 살고 있는데 쌀이 떨어진 지 한참 되었는데 아직 정부미가 도착하지 않았다는 것이었다.

우선 할머니 주소지에 있는 주민자치센터에 전화를 걸어 민원내용과 할머니 성함을 알려주고 확인을 부탁해 보았다. 담당자는 할머니 이름으로 무엇인가를 확인하더니, “그 동네에는 분소가 있는데, 할머니는 그곳에서 담당하고 있네요.”라고 말했다.

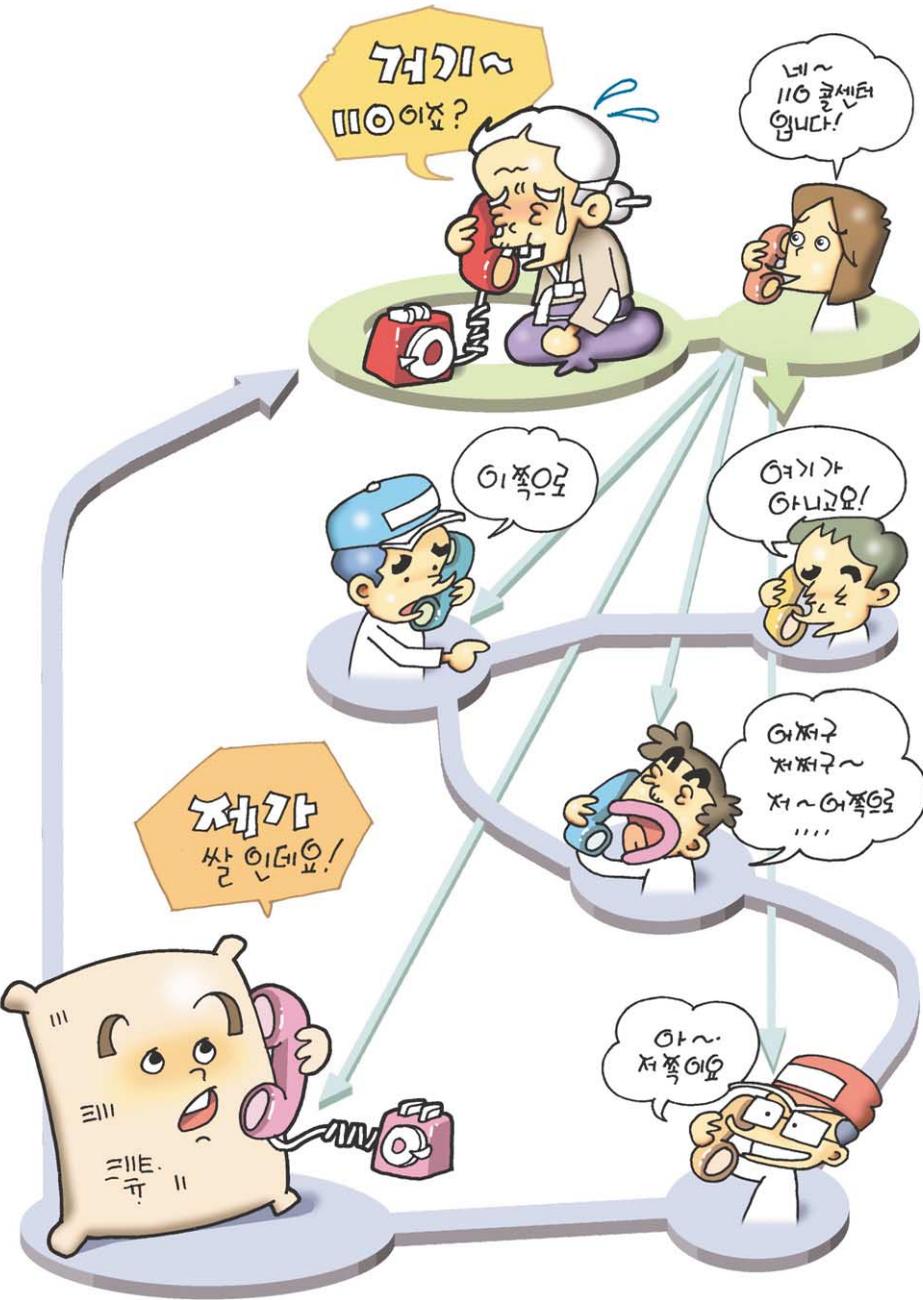


안내받은 분소 전화번호로 연락하여 담당자와 통화하였으나 정부미 배송 상황까지는 정확히 알고 있지 않았다. 그래서 할머니의 주소지 부근을 담당하고 있는 택배기사의 전화번호를 안내받아 전화를 걸었다.

“저는 그 부근을 총괄 담당하는 기사이고, 그 주소지에 직접 배달을 하시는 분은 따로 있는데요.”

이번에는 배송담당 기사에게 전화를 걸었다. 일이 바빠 전화 받기가 어려웠는지, 몇 차례의 전화 끝에 직접 배달했다는 기사와 연결이 되었다.

그러나 배달기사는 확실히 기억나지 않는다며 “배달 당시 특이사항



이 있었다면 송장에 적어 두었을 테니 송장이 보관되어 있는 회사 사무실로 문의해보세요.”라고 말했다.

이렇게 복잡할 수가……. 한숨이 절로 나왔다.

“귀도 어두운 할머니께서 직접 알아보려고 하셨다면 얼마나 힘이 드셨을까?”

정말 마지막 통화이길 바라며 송장을 보관하고 있는 사무실로 전화를 걸었고, 다행히 “110호에 맡겨두었다.”라는 대답을 들을 수 있었다. 이렇게 정말 여러 곳과 몇 차례나 통화를 한 우여곡절 끝에 할머니의 소중한 쌀의 행방을 찾을 수 있었다.

그 후 할머니께서 직접 쌀을 받으셔야 할 것 같아, 할머니의 친구분께 직접 전화를 드렸다. 하지만 할머니 친구 분이 귀가 더 많이 어두우신지 얘기를 거의 못 알아들었고, 할 수 없이 처음에 전화를 주신 할머니께 다시 연락을 드렸다.

“할머니, 쌀 찾았어요.”

“택배 기사가 110호에 쌀을 맡기셨대요. 친구분께 얼른 알려주세요.”

할머니께서는 몇 번이나 고맙다고 하셨다. 나는 다음에도 이런 일이 생기거나 다른 어려운 일이 생





기면 언제든 110번만 누르시라고 말씀드리며 할머니와의 통화를 마무리지었다.

이런 사소한 일을……. 이렇게나 많은 곳을 거쳐 알아 볼 수 있었는데, 어르신이 혼자 계시는

가정에서는 이런 일이 있거나 더 큰 일이 일어났을 때 도대체 어떻게 해결할 것이며, 도움 받을 수 있을지가 심히 걱정스러웠다.

할머니께서 “기어서라도 동사무소에 가서 물어볼게.”라고 하셨던 말씀이 자꾸 귀에 맴돌았다. 이렇듯 거동이 불편하신 어르신들에게는 당장자의 정기적인 방문이 절실히 필요하다는 생각이 들었다. 그리고 우리 110콜센터가 이런 분들에게 조금이나마 도움이 될 수 있다는 사실이 참으로 다행스럽게 느껴졌다.

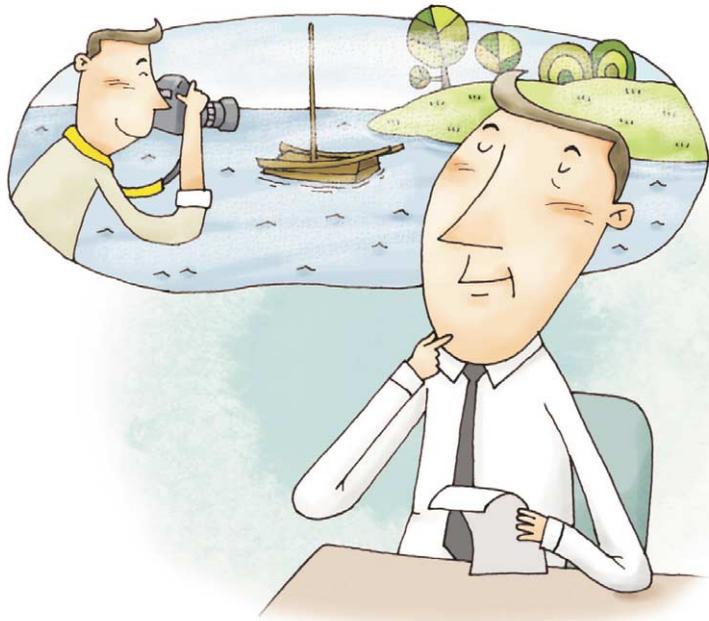
“할머니, 어려운 일 있을 때 언제든지 110번으로 연락주세요. 제가 친손녀처럼 최선을 다해 도와드리겠습니다.” 

물안개 가득한 두물머리에서 만나요

고영창

민원서류에 적힌 민원인의 주소를 보는 순간, 나는 오래전 사진 찍는 일에 미쳐 돌아다닐 때로 돌아가 상념에 잠겼다. 지금보다 훨씬 젊은 시절, 사진에 매료되어 쉬는 날이면 새벽부터 늦은 밤까지 카메라와 렌즈가 든 가방과 삼각대를 메고 전국을 돌아 다녔다. 일출을 찍을 욕심으로 1,500미터 이상의 고봉도 무거운 장비를 메고 올라 다녔으며, 추운 겨울날 매서운 바닷바람을 맞으며 손이 얼어 셔터를 누르기 힘든 상황에서 서도 장엄한 일출을 찍겠다는 일념 하나로 추암의 바닷가에 서서 내내 떨기도 했다. 두물머리는 그런 추억의 한 조각인, 잊을 수 없는 아련한 곳이다.

새벽녘 여명이 밝아오기 직전 물안개가 피어오르는 두물머리를 바라보며 나는 도저히 카메라 앵글로 그 신비로운 장면을 담을 자신이 없어, 그저 하염없이 바라만 보다 셔터 누를 순간을 놓친 적이 많았다. 사진은 순간의 포착이 중요하다. 그 순간을 놓치고 셔터를 누르면 의미가 반감되는 것이기에 아쉬움이 크다. 지금 생각해 보면 비록 카메라로 담



지는 못했지만, 내 마음에 선명하게 담아왔기에 지금도 그 순간을 기억하고 음미할 수 있는 것 같다. 역시 사람의 마음은 기계보다 더 훌륭한 카메라인 것이다.

갑자기 “고 조사관!”하는 소리에 깜짝 놀라 돌아보니 과장님이 내 자리로 오셔서 무언가를 묻고 계신 것이 아닌가. 나는 두물머리 생각을 하느라 듣지 못하고 있었던 것이다. “아유, 죄송합니다. 깜빡 졸았나 봅니다. 어제 밤 1시경에 집에 들어갔거든요.”하고 나는 얼버무렸다.

요즘 경제가 어려워져 힘들어하는 국민들의 민원이 폭주하고 있다. 평일 밤 12시를 넘기는 것은 물론이고 토요일, 일요일도 없이 일을 하다 보니(오죽하면 일주일을 ‘월화수목금금금’이라 하겠는가?), 일과시간

중 가끔 조는 일이 있어도 과장님께서 크게 나무라진 않으신다.

“고 조사관, 몸 생각도 좀 해 가며 일을 해야지.”하고 오히려 과장님은 나를 걱정해 주셨다. 약간은 쑥스러운 마음으로 과장님의 물음에 답을 해드리고 나는 다시 민원서류로 눈을 돌렸다.

“저는 민원을 해결하려고 2006년~2008년 현재까지 생업도 포기한 채 전국을 헤매 다니고 있습니다. 여러 기관을 안 가본 곳이 없습니다. 하지만 제가 처음 당한 기관보다 한 수 더 뜨고 있는 것을 느낄 땐 대통령님이 원망스러웠습니다. 그러나 청각장애가 있는 팔순이 넘으신 노모와 살아야 하기에 이대로 포기할 수는 없었습니다. 공무원의 공권력으로 상처받고 고통 받는 국민을 보호해 줄 기관 하나 없는 나라의 대통령은 나도 할 수 있습니다. 대통령님께서서는 정말로 국민의 어버이로서 국민의 안위와 사랑, 저변층 생계유지까지 걱정하는 대통령이 되실 순 없는 건가요?”

‘어떤 사연이기에 이제 막 시작하여 걸음마를 하고 있는 새 정부에 이토록 원망을 퍼붓고 있는 것일까?’하고 내용을 자세히 파악하기 위해 민원서류의 뒷장을 넘겼으나 더 이상의 내용은 없었다. 단지 앞장에 있는 A4용지 1/2 페이지에 적힌 10줄의 내용이 전부였던 것이다.

경험상으로 보아 대부분의 오랜 민원은 두툽한 첨부물이 붙어 있으며, 자신의 주장을 정당화하거나 뒷받침하는 서류를 같이 보내는 것이 보통인데, 이 민원은 인터넷에 단지 10줄도 되지 않는 문장으로 새로운 정부를 이렇게 비난하고 있었다. 가끔씩 있는 일이지만 구체적인 사항도

아니면서 험담을 하기 위해 제출되는 진정성 민원이 아닐까 하는 생각으로 나는 국민신문고를 열었다.

아니 이럴 수가, 같은 민원인 이름으로 우리 위원회뿐만 아니라 다른 행정기관에도 제출된 민원이 열 손가락으로는 셀 수 없을 정도로 많은 것이 아닌가, 놀란 나머지 나는 그 내용이 무엇인지 관련 기관에 연락하여 자세히 알아보았다.

대략 내용은 이러하였다. 민원인이 현재 어머니와 살고 있는 집은 1969년경 작고하신 아버지께서 균유지(당시는 국유지)에 무단으로 축조한 건물인데 민원인은 30여 년을 이곳에서 살아왔다고 한다. 그런데 최근 이 무허가 건축물을 헐고 새로운 주택을 건축하여 어머니를 편안히 모시고 싶은데 건축허가를 해주지 않는다는 것이었다. 건축허가가 되지 않을 경우 30여 년 된 무허가 건물의 붕괴가 우려되니 하루 빨리 건축허가가 될 수 있도록 도와 달라는 내용이었다.

나는 더 이상 생각할 겨를도 없이 곧바로 관할 군청 담당부서로 전화를 걸었다.

“그 민원은 처리가 불가합니다. 민원인이 여러 행정기관에 민원을 수도 없이 제출했으며, 그때마다 행정기관으로부터 도와줄 수 없다고 결

론이 났고, 행정심판에서도 기각되었으며, 행정소송도 진행 중에 있는 사안이기에 현재로서는 우리도 어쩔 수 없습니다.”

담당자의 의견은 너무도 명쾌하였다. 행정심



판에서도 지고 현재 행정소송이 진행 중이라면 국민권익위원회에서 다룰 수 없는 것이 아닌가? 나는 이내 ‘이 민원은 우리 위원회 법률에 의거, 다룰 수 없습니다.’라는 회신을 하기로 마음을 정하였으나, 그래도 확인은 정확히 해야 할 것 같아 기각당한 행정심판과 진행 중인 행정소송의 취지를 담당자에게 물어 ‘민원인이 점유하고 있는 균유지에 건축허가를 해 달라.’는 내용을 확인했다. 나는 전화를 끊고 다시 한 번 정리를 해 보았다. ‘헌행법상 국·공유지에 개인이 영구구조물을 축조하는 것은 금지되어 있는 것이며, 이에 대하여 행정심판에서 기각되었고, 또한 현재 행정소송이 진행 중인 사항이므로 이를 위원회에서 처리할 수는 없다. 그렇다면 법률에 의거 각하(종결)하는 것이 타당하다.’라고 마음을 정하였다.

마음을 정하였지만 무언가 찝찝하였다. 나는 전화기를 다시 들었다. 이번에는 민원인에게 전화를 걸었다. 통화음이 여러 번 울렸지만 전화



연결이 되지 않았다. 수화기를 내려놓으려 하는 순간 카랑카랑한 목소리의 여성분이 전화를 받았다. 전화를 건 용건을 간략히 설명하고 “민원인께서 제출하신 민원은 현재 소송이 진행 중에 있어 국민권익위원회에서 도와주기 어렵다.”는 말을 하자 곧바로 수화기에서 큰 소리의 울음소리가 들리기 시작했다. 아무리 진정시키려 해도 되지 않았다. 할 수 없이 울음을 그칠 때까지 한참을 기다려 “선생님!”하고 불렀다. 거의 모기만한 소리의 대답이 들려왔다. 일단은 더 이상의 대화가 이루어질 것 같지 않아 마무리 인사를 드리고 전화를 끊었다.

나는 곰곰이 생각을 해 보았다. 민원인의 최종목표는 새로운 주택을 건축하는 것이다. 그런데 건축하고자 하는 토지는 균유지이다. 균유지에는 영구구조물의 축조가 법에 의하여 금지되어 있다. 그렇다면 점유하고 있는 토지를 민원인 소유로 즉, 불하를 받으면 될 것 아닌가? 이런 생각이 들자 즉시 민원인에게 전화를 걸었다. 건축허가를 해 달라는 신청취지를 균유지를 불하해 달라는 사항으로 변경하고, 토지불하에 관하여 검토하는 것이 더 바람직하지 않겠는가 하고 조심스럽게 물어 보았다. 민원인은 자기는 잘 모르니 조사관이 알아서 해 달라고 하여 신청취지를 변경하는 것으로 다시 검토를 해 보았다. 그렇다면 이 토지의 불하가 가능한가? 나는 이번에는 토지불하와 관련된 부서로 전화를 돌렸다. 담당자는 토지 불하가 불가능하다고 하였다. 사유는 공유재산 관리조례에 정식 건축물(허가받은 건물)에 한하여 건물이 점유한 토지의 불하가 가능

하도록 규정되어 있으나, 민원인의 주택은 무허가 건물이기에 토지불하가 불가능하다고 대답하였다. 규정이 그렇다면 이것도 어렵겠다고 생각했다. 국민권익위원회가 국민의 권익을 위해 노력하는 기관이지만 그래도 법을 어겨가며 불하하도록 권고할 수는 없는 것 아닌가?

나는 일단 대략적인 내용을 파악하였으므로 현지에 가서 상황을 더욱 세밀히 검토하고 관계자들의 의견을 듣기로 하고 그날은 다른 민원을 검토하였다.

금년 유월은 유난히 더운 해였다. 현장을 가기 위해 청량리역으로 갔다. 집에서 역으로 가는 동안 흰 와이셔츠가 땀에 흠뻑 젖었다. 1시간

마다 있는 춘천행 열차에 몸을 실었다. 길은 녹음으로 나무가 우거졌고 들판에는 어린 벼들이 따가운 햇볕을 받으며



무럭무럭 자라고 있는 모습이 너무도 보기 좋아 연신 차창 밖을 쳐다보았다. 그런데 문득 다른 기관에서 일할 당시의 기억이 생각났다.

그 기관에서는 1989. 1. 24. 이전에 건축된 무허가 건축물이 점유한 공유지도 불하를 해 주었던 일이 있었다. 나는 그 기관에 있는 친구에게 전화를 걸었다. 그리고 무허가 건축물이 점유한 시유지를 불하할 수 있는 조례가 현재도 유효한 것인지 물었다. 친구는 마침 재산관리부서에 근무하던 참이어서 내가 묻는 물음에 간단하게 대답하였다. “그 규정 지금도 유효해.” 나는 무언가 해결의 실마리가 풀리는 것 같은 느낌을 갖고 친구와의 전화를 끊었다.

10시경 만나자고 한 것인데 민원인은 마음이 바빠서인지 30분 전부터 약속장소에서 기다리고 있었다. 인사를 건네고 자리에 앉자, 민원인은 마치 구원투수를 만난 듯 그동안 마음에 맺혀 있는 불만을 참석한 과장과 계장에게 소나기처럼 퍼부었다. 나는 조용히 듣고 있었다. 꽤 시간이 지났다고 생각하고 시계를 보니 5분 정도 밖에 지나지 않았다. 민원인의 화가 조금 가라앉았음을 살피고 내가 말을 꺼냈다.

“이제 지난 일은 전부 잊고 앞으로의 일만 생각해 봅시다. 민원인도 힘들었지만 행정기관 입장에서 생각해 보면, 행정심판 등을 통해 건축허가가 불가능하다고 결론이 난 사항을 계속하여 잡고 있는 것은 행정력 낭비이며 또 다른 국민들에게 서비스를 할 수 있는 기회를 잃는 것이나 마찬가지입니다.”

민원인이 서운하게 생각할 수도 있을 것이다. 그러나 이제 지난 일

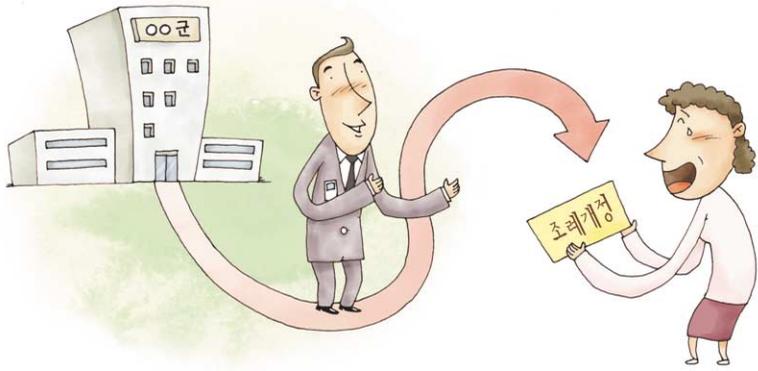
들은 잊어버리고 민원이 해결될 수 있는 방법에 대하여 연구해 보자고 권유하였다. 나는 일단 재산관리부서 관계 공무원이 균유지 불하와 관련한 조례를 가지고 회의에 참석하도록 부탁하였다.

참석한 공무원은 현재의 조례상 민원인이 점유하고 있는 토지는 불하가 불가능하다고 하며 관련 규정을 보여주었다. 나는 “다른 기관의 경우, 1989. 1. 24. 이전에 축조된 무허가건물이 점유한 공유지도 불하해주는데, 굳이 여기는 1981년 이전에 건축된 적법한 건축물이 점유하고 있는 경우에만 불하해주고 있는 특별한 이유가 있습니까?”하고 물었으

나, 담당과장은 그에 대한 답변을 하지 못하였다.

나는 상황을 파악한 후 민원인과 군청 관계자에게





“현재의 규정에 의하면 군청의 주장이 맞지만 조례를 개정할 경우 민원인 점유 토지의 불하도 가능한 것이므로, 조례를 변경할 수 있는지에 대하여 국민권익위원회에서 검토하도록 하겠다.”고 하였다. 또한 “국민권익위원회에서 제도를 개선하는 것이 군민의 권익을 보호하는데 도움이 되는 사항이라고 결정할 경우, 군청은 이에 따라 군 의회에 조례개정안을 상정하여 민원인을 포함한 무허가건축물 소유자들의 권익이 보호받을 수 있도록 협조해 달라.”고 제안하였다. 민원인의 얼굴이 조금 환해지는 듯 했다.

돌아오는 기차 안에서 내 마음은 한결 가벼웠다. 국민권익위원회 사무실로 돌아와 과장님께 보고하고 즉시 변호사와 함께 법률검토에 들어갔다. 모두들 조례 개정이 필요한 사항이라고 의견을 모아주어 의외로 빠른 속도로 민원처리가 진행되었다. 드디어 위원회 전체회의에서 제도 개선을 권고하는 것으로 결정이 되어 군청에 통보하자, 군청에서도 곧바로 조례를 개정하여 민원을 해결하겠다는 의견을 보내왔다.

아직 출근시간이 되기도 전이었는데 내 자리의 전화벨이 울렸다.

“여기 상담실인데요, 민원인이 찾아오셨습니다.”

상담실 여직원의 아름다운 목소리에 나는 누가 아침 일찍부터 찾아왔을까 의아해하며 상담실로 내려갔다.

“고 조사관님! 감사합니다.”



민원인이 기쁨에 넘쳐 큰 소리로 인사를 하는 것이 아닌가. 국민권익위원회에서 보내준 공문을 받고 너무나 기뻐서 한 숨도 못 자고 이렇게 달려 왔다는 것이다.

나는 기뻐하는 민원인을 보며 처음 민원을 받았을 때, 국민권익위원회에서 할 수 없는 민원이라며 무시하려고 했던 것이 생각나서 오히려 민원인에게 미안한 생각이 들었다. 아무리 간단하게 제출한 민원서류라 하여도 선입견을 가지지 말고 민원을 제출한 국민의 입장에 서서 국민의 마음을 헤아려 최선을 다해야겠다고 다시금 다짐을 하고 있는데, 민원인이 입을 열었다.

“조사관님! 아름다운 두물머리에 한번 오시지 않을까요? 조사관님이 오시면 우리 동네 구석구석 안내해 드릴게요.”

민원인의 말에 나는 머릿속으로 대답하였다.

‘네! 꼭 다시 가보고 싶습니다. 여명이 밝아오는 물안개 가득한 두물머리 강가에…….’ 

우리 아파트에 길 좀 내주세요

권영목

찌는 듯한 더위에 모두가 기진맥진하고 있던 오후, 글은 잘 쓰지 못했지만 정성스럽게 줄을 그어 칸을 만들고 그 안에 시력이 나쁜 사람도 쉽게 읽을 수 있도록 큼지막이 써내려간 한 통의 편지가 배달되었다.

저는 ○○공사 영구임대아파트에 거주하고 있는 ○○○입니다. 우리 아파트는 장애인과 독거노인, 기초생활수급자들이 오순도순 모여 사는, 작지만 주민들 간의 정이 흠뻑 묻어나는 아름다운 곳입니다.

저는 아파트 부녀회장을 맡고 있어 주민들의 어려운 형편을 익히 잘 알고 있기에 동네 잔심부름을 도맡아하고 있고, 이웃에 불편한 점은 없는지 등을 늘 생각하고 있어요. 그런데 우리 아파트는 건립 당시부터 아파트 출구가 1개만 있어서……. (이하 생략)

멀리 경남 진주에서 배달 온 편지를 읽던 중 문득 머릿속에 스치고 지나가는 것이 있었다. 역사의 향취가 흠뻑 묻어나는 논개·축석루·김



시민 장군·진주성, 또 누구나 좋아 하는 진주보석 등이 생각났다. 내 기억 속에는 가냘픈 여인의 애국심과 장군의 기개를 되새겨볼 수 있는 아름다운 고장임은 분명한 것 같았다. 거기에서 진주 어느 아파트 부녀회장, 웬지 느낌이 좋았다.

태어나서 한 번도 방문한 적이 없는 진주이고 어려운 주민들이 모여 사는 임대아파트, 아무리 작은 아파트라 하더라도 출입구가 한 개만 있다는 것도 궁금했다. 내가 사는 작은 빌라도 어엿하게 정문과 후문이 있다. 마음을 가다듬어 조사를 착수하기로 결정했다.

우리나라는 아줌마 없이 사회발전을 기대할 수 없다. 아파트 문화 또한 부녀회 없이 활성화 될 수 없는 것이다. 왜냐하면 이 모든 것에는 힘이 필요하기 때문이다. 바로 아줌마의 힘!

경남 진주의 한 임대아파트 부녀회장을 맡고 있는 민원인은 자그마

한 체구에 재치 있는 말솜씨, 강력한 추진력과 당찬 기개를 가지고 있는 아파트의 살림꾼이었다. 그녀는 아파트의 일이라면 동분서주, 안 가는 곳, 간섭하지 않는 사건이 없었다. 그녀의 열성에 동네 주민은 물론, 정치인들도 성원을 보내고 있었다.

그런데 문제는 그녀가 살고 있는 아파트에 있었다. 경남 진주시에 있는 임대아파트는 영세민과 장애인이 많이 거주하고 있는데도 불구하고, 건축 당시부터 아파트 출구가 한 개만 있는 기형적인 형태를 가지고 있었다.

아파트의 입주민들은 시내버스를 이용하거나 시장에 가기 위해서는 아파트 단지 뒤편의 담장을 넘어 정상인도 다니기조차 어려운 이름도 알

수 없는 못생긴 오솔길을 이용해야 했다. 아파트 정문을 사용하면 약 300미터를 돌아가야 하기 때문이었다. 열정과 봉사정신이 투철한 부녀회장, 이를 가만히 두고 볼 수 없었다. 밤낮으로 뛰고 또 뛰어 입주민 90%이상의 동의를 받아 해당 기관에 길을 하나 더 만들어 달라고 요구했다.

만약에 주민이 요구했을 때, 그것을 척척 들어준다고 하면 이 사회에 무슨 고충이 있을 것이며, 무슨 민원이 발생할 것인가? 당연히 해당 기관에서는 이를 거부했다. 물론 이런 일도 있어야 국민권익위원회 조사관이 할 일이 생겨나고 국민을 위한 소명을 다할 수 있다.

거부한 이유는, 입주자들이 찬성한다고 하지만, 민원인은 임차인대표회의 회장이 아닌 부녀회장으로 관리주체와 협의할 자격이 없고, 출구가 분산되면 상권의 위축으로 인한 아파트상가 입주자들로부터 손해배상 소송이 제기될 소지가 있으므로 반대하는 상가입주자들의 동의를 받아야 개설이 가능하다는 것이었다.

그냥 들으면 그럴듯한 주장에 고개를 끄덕일 만하다. 그러나 이 아파트는 임차인대표회의가 구성되지 않아서 임차인들의 의견을 수렴하여 임대사업자와 협의할 공식적인 대표기구가 없었다. 다시 말하면 지금까지 부녀회가 대표기구의 역할을 담당하면서 주민의 의견을 수렴해 온 것이다.

그러면 상가의 손해배상청구 소송은 어찌할 것인가? 단지 뒤편 오솔길은 이미 오래전부터 입주민의 통행로로 사용되어 왔으므로 통행로 개설이 상가에 특별한 영향을 줄 것이라고는 판단하기 어렵고, 반대하는



단 한 군데의 상가도 다방영업을 하는 곳으로 영세민이 많이 이용한다고 보기 어려웠다. 무엇보다도 이 아파트의 특성상 버스정류장으로부터의 접근성 때문에 통행로 개설이 주민 편의 증진을 위해서는 꼭 필요했다.

국민권익위원회에서는 해당 기관이 민원인의 입주자대표성의 문제 점과 소수 반대자의 의견만을 이유로 아파트 통행로의 개설을 거부하는 것은 부당한 것으로 판단하여 심의·의결하였다.

한 달여의 공사 끝에 아파트의 통행로가 새로 만들어졌다. 통행로의 공사가 끝나는 날, 부녀회장은 동네주민들을 모으고 정치인도 부르고 신문기자들까지 초청하여 개통식을 열었다. 물론 참석하지는 못했지만 조사를 담당했던 나도 초청을 받았다. 흥겨운 동네잔치가 벌어졌다. 아파트 사람들은 오랜 숙원을 풀게 되었다. 바로 열혈 부녀회장 때문에! 우리는 기억해야 한다. 이 사회를 밝게 만드는 힘, 그것은 바로 긍정적이고 적극적인 아줌마의 힘이라는 사실을…….

얼마 전, 또 한 통의 편지가 배달되었다.

조사관님, 안녕하십니까?

차가운 바람이 따스한 햇살을 무척이나 그리워지게 합니다.

너무나도 많이 심려를 끼쳐 무어라 말씀드리기가 송구하오나, 개통식을 마치면서 이 벽찬 마음을 그대로 조사관님께 전하고 싶어 두서없는 글 드립니다.

각 계의 귀하신 분들을 모셨고, 이벤트를 벌여 음악도 울렸고, 오색 테이프 커팅식 때 폭죽도 터트렸고 고사상에 내빈들이 절하며 돼지 입에 돈도 끼우

고…….

남이 볼 땐 보잘 것 없는 계단이지만 그래도 480세대 입주민들의 숙원이었던 이 계단에 보이지 않는 땀방울은 조사관님의 노고라 여겨집니다.

폭우가 내리는 날임에도 비바람을 무릅쓰고 서울에서 진주까지 손수 방문하여 민원인의 고충에 귀 기울여 주시는 조사관님의 애정에 감격할 따름입니다.

그리고 조사관님, 저 이번에 임차인대표회의 회장이 되었답니다.

민원인의 순수함에 미소를 지으며 한 잔의 커피를 마셨다. 이 시대에 유행하는 '막히면 뚫어야 한다.'는 소통의 중요성이 절로 되새기면서……. 



‘자동차의 날’ 빛을 보다

윤근태

오토데이?

업소간판이 ‘오토데이’ 였다. 바로 민원인 카센터의 상호였다.

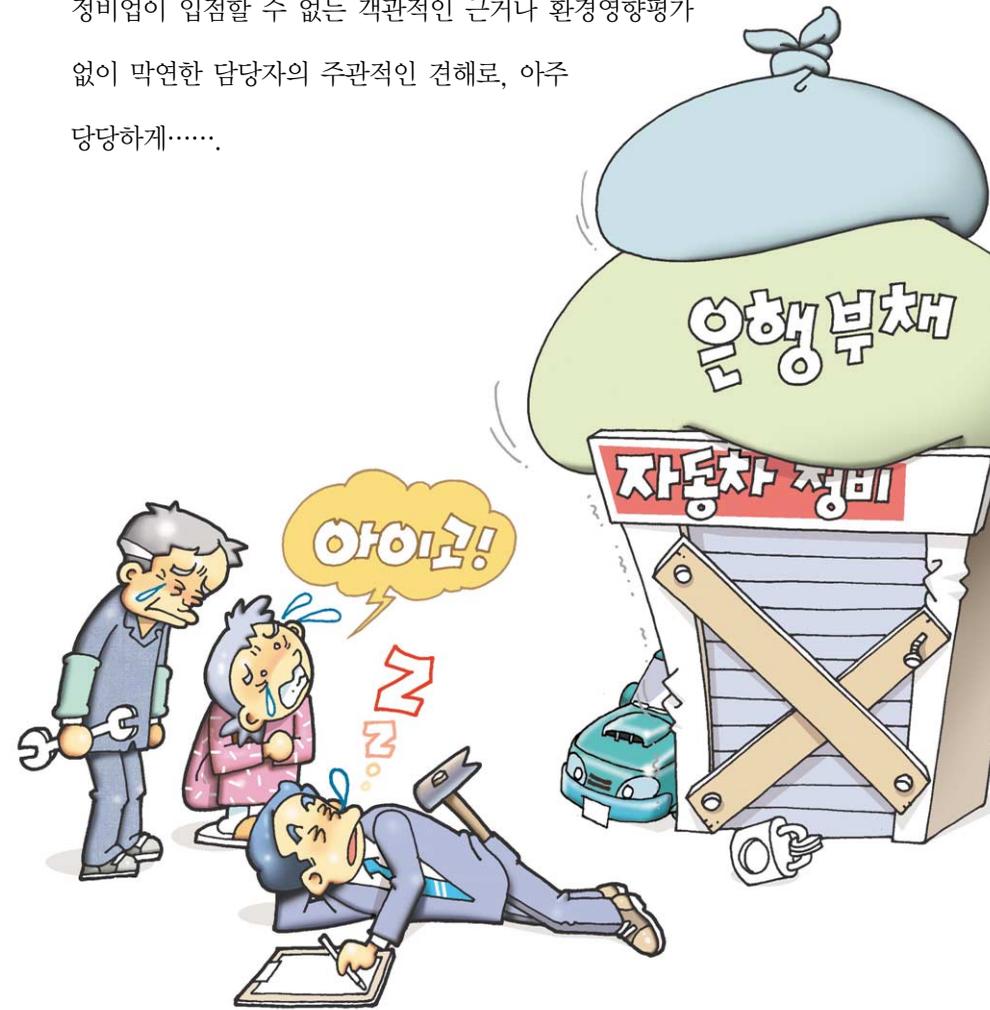
적법한 요건을 갖추고 구청에 자동차정비업 등록을 신청하였으나, 구청은 주관적인 판단으로 등록 신청을 반려했다고 한다. 자세한 내용을 조사하기 위해 방문한 자리에서 맨 처음 ‘오토데이’ 라는, 건물 한 층 정도는 족히 가릴 만한 커다란 간판을 보았다.

업소 안으로 들어가자 근심 가득한 표정의 중년 부부가 보였다. 수년 전부터 자동차정비업이 가능한 건축물을 지어놓고도 자동차정비업 등록이 되지 않아, 큰 부채를 감당하기 어려운 상황까지 이르렀다고 한다.

“법적인 하자가 없는데도 왜 이렇게 구청에서 등록을 안 해 주는지 모르겠어요. 3년째 영업을 하지 못해 대출이자만 눈덩이처럼 불어나 정말 미칠 지경입니다. 조사관님! 제발 저희 좀 도와주세요. 너무 억울합니다.”

이미 서면조사를 통해 구청의 잘못으로 인하여 발생한 민원으로 짐작하고 있었지만, 실제 피해자인 민원인 내외의 말씀과 지쳐버린 눈빛에 나도 눈시울이 뜨거워졌다.

이에 대해 구청 담당자는 인근에 병원이 위치하고 있다는 등, 공동주택 주민의 민원이 우려된다는 등, 궁색한 변명으로 일관했다. 자동차정비업이 입점할 수 없는 객관적인 근거나 환경영향평가 없이 막연한 담당자의 주관적인 견해로, 아주 당당하게…….



구청 상급자 몇 명과 대화를 더 나눠보았다. 역시 예상했던 대로 시의 내부방침상 어쩔 수 없었다고 한다. 나는 여기서 고민하지 않을 수 없었다. 국민권익위원회에서 객관적인 근거를 바탕으로 자동차정비업 등록을 재검토하라고 시정권고한들 구청에서 내부방침을 깨고 선례를 남기면서까지 신도시 도심지 안에 자동차정비업 등록을 처리하기는 어려울 것 같았다. 시정권고를 하면 해당 기관에서 불수용할 것이 불 보듯 뻔히 보였다.

그렇다고 이대로 민원인 부부의 좌절감을 더 키울 수는 없었다. 나는 시정권고를 먼저 하고, 구태의연한 사고를 가진 공무원에게 유연하게 접근해서 설득해 보리라 결심했다.

시정권고는 해당 기관으로 발송되었고, 역시나 구청에서는 구두로 불수용 의사를 밝혔다. 곧바로 나는 구청 관계자에게 안일한 판단으로 민원인 부부가 빚더미로 고생하시는데, 이분들이 바로 당신의 형제·친구일 수도 있지 않느냐는 감성적 호소를 했다. 더불어, 이번 민원을 계기로 구청의 도시정비에 관한 조례를 제·개정하여 자동차정비업 등록 여부의 객관성을 확보하면 장기적으로 무분별한 자동차정비업의 난립을 예방할 수 있어, 결과적으로 도시 미관을 향상할 수 있는 지름길이 될 수 있지 않느냐고 설득해 보았다.

운이 따랐을까? 시정권고 수용 여부에 대한 회신이 도착하였는데, 그 안에는 ‘귀 위원회의 시정권고를 수용한다.’라는 진한 문자가 수놓아져 있었다. 기쁨을 만끽할 겨를도 없이 지금 이 순간에도 눈이 빠지도록

구청의 답변을 기다리고 있을 민원인 부부의 초조한 표정이 떠올라 얼른 전화를 해서 기쁜 소식을 전했다.

“조사관님, 뭐라 감사의 말씀을 드려야 할지 모르겠습니다. 국민권익위원회, 정말 최고네요.”

기쁨 가득한 민원인의 음성이 들려왔다.

“그런데 저, ‘오토데이’가 무슨 의미를 담고 있죠?”

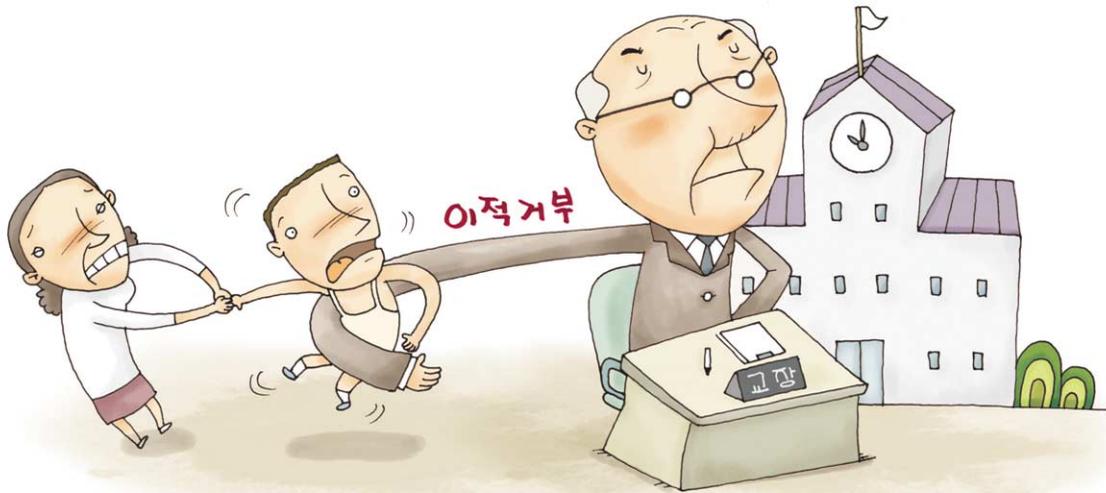
“아, 조사관님, ‘오토데이’는요, ‘근로자의 날’, ‘수출의 날’처럼 ‘자동차의 날’도 제정이 되어서 자동차의 안전과 성능을 점검해보는 계기가 된다면 사고도 줄일 수 있어 참 좋을 것 같다는 생각으로, 언젠가는 자동차의 날이 제정되리라는 희망으로 지어본 이름입니다.”

그 후로 몇 주가 지나 민원인의 바람대로 ‘오토데이’는 동네 카센터의 굴레를 벗고 늙름한 자동차정비업소로 새롭게 탄생되었다. 그들만의 ‘자동차의 날’은 이미 제정된 것이다. 나는 다짐했다. 민원인의 바람대로 정말 ‘자동차의 날’이 제정되면 그날은 꼭 집 근처 카센터에 들러 엔진오일을 교환하리라고……. 

가을과 민원

정 덕 양

어느덧 가을이다. 가을이 되면 나무들은 시간의 뿌리를 더듬어 올라 빨강고 노란 사연들을 우리에게 들려준다. 가슴 속에 무슨 아픈 사연을 품고 있기에 저리도 원색적으로 속내를 드러내는지 나무의 안부가 궁금해지기도 한다. 그래서 가을의 손끝이 매만지는 울긋불긋한 길을 걸을 때면 민원 같은 낙엽 하나 주워들어 그 마음에 귀 기울여 본다.



오늘도 여느 때와 마찬가지로 가을이 송신한 낙엽 같은 민원 한 통으로 하루가 시작됐다. 목소리마저 초면인 미지의 세계로부터 다급한 메시지가 송달됐다. 아이가 중학교 3학년 체육특기생인데 이전에 재학했던 학교에서 이적동의서 발급을 거부하고 있으니 도와달라는 내용이었다. 내일모레 체육대회 출전을 판가름하는 심사가 있는데 적어도 내일까지는 이적동의서 발급이 완료되어야 한다고 했다.

내일? 내일이라는 시한(時限)이 끝을 향해 다가가는 초침처럼 마음을 무겁게 한다. '내일'이란 물리적으로 보면 24시간 남짓 되는 길지 않은 시간의 터울이지만, 이 민원인의 입장에서는 아이의 미래를 좌우할 수 있는 중차대한 것일 수도 있기 때문이다. 정식 민원으로 접수하기도, 그렇다고 몇 마디의 위로로 넘어가기에도 어정쩡한 상황. 관련규정 상으로 이적동의서 발급여부는 순전히 학교장 재량이다. 더구나 이렇듯 국민권익위원회에 긴박한 도움을 요청할 정도가 되었다면, 그것은 학교장과 의 갈등을 비롯해 그 동안의 사태나 경과가 심상치 않다는 반증이다. 통상 40일 이상 처리기간이 소요되었던 유사 민원들을 상기한다. 하지만 나는 한번 부딪쳐 보기로 마음을 다잡는다. 그리고 민원인에게 나의 경험과 지식을 총동원하여 이런 경우 어떻게 하면 민원 해결의 가능성이 높아질 수 있는지 그 방법과 일의 순서, 그리고 학교장을 상대할 때의 마음가짐, 목소리 톤까지 미주알고주알 코치한다.

우리의 전략은 이렇다. 일단 오늘 내가 학교장과 통화하여 설득을 위한 바탕을 깔아놓은 다음, 내일은 학부모가 직접 학교장을 방문하여

내가 코치한 대로 협상 절차를 밟기로 한다. 그리고 학부모와 학교장과의 면담을 전후하여 내가 학교장과 우선협의를 하고 최후의 일격을 가하는 것으로 시나리오를 짰다. 물론 이 시나리오의 성공 여부는 알 수 없다. 하지만 우선 최선을 다하는 것에 집중하기로 했다.

통화를 끝낸 후 여운처럼 전화기에 남아있는 민원인의 절박한 목소리를 내려놓는다. 하지만 내려놓기가 무섭게 또다시 전화가 울린다. 이번엔 학구조정 민원이다. 올 것이 온 것이다. 하루라도 학구조정 또는 배정 관련 민원을 상담하지 않으면 입 안에 가시가 돋친다. 아파트에 새로 입주하는 주민인데 자녀가 거주지에서 가까운 초등학교가 아니고 다른 초등학교에 배정되었다고 한다. 그래서 가까운 초등학교로 배정될 수 있도록 도와달라는 것이다.

세상은 정말 마음대로 되지 않는다. 특히 학구조정 문제는 그 법적·현실적 성격과 한계 등으로 인해 도저히 어떻게 해볼 수 없는 문제임을 안타까운 마음으로 민원인에게 전해본다. 민원인이 내 마음을 알아주기를 바라지만, 이 또한 내 뜻대로만 되지 않는 일임을 안다.

약 40분 가량에 걸쳐 상담을 하다 보니 침이 마를 정도다. 상담을 끝내고 나니 문득 가을이 그리워졌다. 마음을 챙겨 사무실 바깥으로 잠시 나가본다. 가을나무마다 촘촘히 매달린 낙엽들이 사각거리며 바람에 날린다. 나는 잠시 민원과 민원처리에 대하여 생각한다. 요즘 경제 여건이 최악이다 보니 팍팍한 현실 속에서 자기를 알아달라고, 죽을 것 같으니 자기를 이해해주고 위로해 달라는 민원이 적지 않다. 때론 가슴 전체

로 보듬어 달라는 민원도 있다. 나의 위로가 힘이 되어 그들의 힘겨운 삶이 조금이나마 나아질 수 있다면, 얼마든지 그들의 아픔을 함께 할 것임을 다시 한 번 다짐한다.

한 해를 마무리하며 지는 낙엽이 더 푸를 나무의 내일을 약속하듯 국민권익위원회를 찾는 국민들의 근심과 걱정이 잘 해결되어, 내년에는 추위를 딛고 새 희망이 피어날 수 있기를 기대해 본다. 



내 아버지의 묘지는 어디에

전 성 휘

어느 추운 겨울이었다. 당시 나는 매일 쏟아지는 민원에 파묻혀 있었다. 그때 한 할아버지의 안타까운 사연이 담긴 편지 한 통을 받았다. 할아버지의 사연은 이러했다.

할아버지는 일흔을 넘긴 나이로 조상님들이 물려준 농토에서 농사를 천직이라 생각하며 살아왔다. 그래도 조상님께서 물려준 농토가 있어 가족들이 어렵고 힘들었던 세월을 무사히 지내올 수 있었다는 생각에, 항상 조상님께 감사하고 섬기는 마음으로 한 해 한 해를 지내왔다. 그런데 얼마 전 할아버지의 부모님과 조부모님의 묘지를 옮기라는 통보를 정부에서 받았다. 벌써 네 번이나 묘지를 옮겼는데 또 묘지를 옮기라고 하니 할아버지는 속이 상하였다. 남들은 일생에 한 번 있을까 하는 일을 할 아버지는 네 번씩이나 하였으니 부모님과 조부모님께 불효를 저지르는 것 같았다. 그래도 나라에서 하는 일이라 어찌할 수 없다는 생각에 논 2 필지 대금을 주고 새로 옮길 묘 자리를 구했는데, 관계 기관에서는 그 자리에는 허가를 해 줄 수 없다는 것이었다.

할아버지는 인간으로 태어나 인륜이 천륜이라고 생각하고, 자식으로써 부모님과 조부모님이 지하에서나마 편히 쉬실 수 있도록 무덤이라도 아무 탈 없이 만들고 죽어야겠다는 생각뿐이니, 제발 자식된 도리를 할 수 있도록 도와달라는 내용이였다.

TV 프로그램, '세상에 이런 일이' 에나 나올 법한 일이였다.

할아버지가 처음 묘지를 옮기게

된 것은 조부모님의 묘자리

에 대학교가 들어오게 되어

서였다. 그런데 얼마 후

이전한 묘자리가 공설



공원묘지로 확정되어 다시 묘자리를 옮길 수밖에 없었는데, 세 번째 옮긴 곳은 고속도로 공사지에 편입되어 또 이장을 하게 되었다. 그런데 고속도로 공사를 하던 구간에서 백제유물이 발굴되어 설계변경을 하게 되었고, 하필이면 할아버지의 부모님과 조부모님이 계신 곳이 설계변경 구간에 또 편입되었다. 그래서 할아버지는 부모님과 조부모님의 묘지를 다시 이장할 수밖에 없게 되어 다섯 번이나 조상님 묘지를 옮기는 처지가 된 것이다.



할아버지가 이번에 마련한 묘자리는 도로에서 불과 150m밖에 떨어지지 않은 곳이라 「장사 등에 관한 법률」에 의하여 허가가 날 수 없는 곳이었다. 한 평생을 농사만 지으며 살아오신 할아버지는 보상받은 돈에 조금 더 보태어 이번 묘자리를 마련한 것인데, 이곳에 허가가 나지 않는

다면 도대체 조상님들의 묘를 어디에 모셔야 하느냐고 한탄하였다.

정말 난감한 일이었다. 할아버지의 딱한 사정에 마음은 너무 아팠지만, 달리 어찌 도움을 드려야 할지 막막하기만 했다. 그래도 혹시나 도와드릴 방법이 있을까 하여 할아버지를 만나 뵈게 되었다.

한적한 시골 농촌마을에 자리 잡은 할아버지의 고향에서 할아버지가 조상님 묘를 옮기고자 하는 곳을 찾아가 보았다. 할아버지가 새로 묘를 쓰고자 하는 자리는 평지나 다름없는 곳이었고, 현재의 법으로는 그곳에 묘지를 쓸 수가 없었다. 그렇다고 그 먼 곳까지 가서 포기할 수는 없는 일이었다. 무언가 다른 방법은 없을까 여러 가지 이야기를 나누던 끝에 할아버지는 공원묘지에 묘를 쓰는 것에 대해서는 동의하였다. 그러나 당시 군 공원묘지는 생장이 아니면 묘지를 쓸 수 없도록 조례로 정하고 있었다.

나는 국가 공익사업으로 인해 네 번씩이나 조상님 묘를 이장하고, 그때마다 눈물을 삼켜야 했을 할아버지의 심정을 헤아려 할아버지를 도울 방법을 찾아야 하지 않겠냐고 담당자들을 설득했다. 이제 고속도로 공사도 묘가 있는 곳까지 진행을 해야 하는 상황이라 더 이상은 지체하고 있을 수 없는 점을 고려하여 군 공원묘지에 할아버지의 부모님과 조부모님 묘 4기를 쓸 수 있도록 군 의원들을 설득해 줄 것을 요청하였다. 며칠 후 마침내 군으로부터 할아버지의 부모님과 조부모님 묘를 군 공원묘지에 쓸 수 있게 되었다는 소식을 전해 들었다.

그때 느꼈던 안도의 한숨은 지금도 잊을 수가 없다. 만약 할아버지의 민원이 잘 해결되지 않아 자칫 잘못하여 할아버지의 조상님 묘가 강

제수용이 되어 영영 없어져 버렸을 수도 있었다는 생각에 가슴이 철렁했다. 할아버지 조상님 묘가 본인이 원해서 옮겨진 것이 아니라 공익사업에 의해 본인의 뜻과는 상관없이 옮겨진 것이다 보니 이 일이 해결되지 않았으면 할아버지의 원망은 매우 깊었을 것이다.

이제나마 마음 편히 눈을 감을 수 있게 되었다는 할아버지의 감사 인사를 받으면서, 나는 할아버지의 조상님 묘가 더 이상 이장되는 일이 없기를 간절히 빌었다.



눈물로 쓴 편지

김영일

내가 공직에서 근무한 지 벌써 20여 년이 흘렀다. 그동안 평상복처럼 입고 다니던 국가청렴위원회라는 옷을 벗고, 국민권익위원회라는 새 옷을 갈아입으면서 고충처리부 조사관이 되었다.

억울함이 없는 사회를 만들기 위해 새로운 영역에 도전하게 된 셈이다. 늘 그래 왔듯이 공직자는 국민의 종이 되어야 한다고 생각했다. 그것이 진정한 공무원의 역할이기 때문이다.

그날도 달님이 고개를 내밀며 나에게 뭐하느냐고 속삭이고 있을 무렵, 마지막 고충 민원을 처리하고 있었다. 그 민원의 주인공은 현역에 복무하는 순영이라는 사병이었다. 그것도 여느 민원과 같



이 일상적일 것이라고 생각했다.

그런데 첫 페이지를 읽으면서부터 내 가슴은 진한 감동에 매료되고 있었다. 작가이기 때문에 감성적인지 몰라도 순영이의 애절한 절규는 더 이상 남의 이야기가 아닌 것 같았다. 민원인은 그가 군에 입대하며 두고 온 어머



니와 어린 동생이 집도 없이 가건물에 기거하며 하루 세 끼의 끼니 걱정을 하고 있을 것이라는 생각 때문에 가슴이 아파 잠을 이룰 수 없다는 것이었다.

그랬다. 그는 국방을 지키는 군인이기에 앞서 그의 가족을 돌보아야 하는 장자로서의 책임을 통감하고 있었던 것이다.

그의 사연은 이랬다. 군에 입대하기 전 작은 농장을 임대하여 열심히 일하면서 어머니와 어린 여동생을 부양하며 살고 있었다. 비록 부유하지는 않았지만 그들만의 오붓한 삶을 살아 온 것이다. 반찬도 별볼 일 없었지만 가족이 함께 먹을 수 있다는 사실만으로도 배가 불렀다.

순영이는 가족을 바라보면서 늘 미안한 마음이 들었다. 남들처럼 좋은 집에서 가족을 부양하지 못한 것이 가슴을 늘 아프게 한 것이다. 그래도 가족들은 불평 하나 없이 언제나 웃는 모습으로 다가와 주었다.

그러던 어느 날, 농장 주인이 찾아와 농장을 팔아야 하니 그만 나가 달라고 했다. 그 순간 순영이는 하늘이 무너져 내린 것 같은 충격을 받았다고 한다. 어머니는 그날 이후로 몸져누워서 삶의 의욕을 잃은 듯 했다. 중학교를 다니는 여동생도 실의에 빠져 공부에 집중하지 못하였다. 당장 기거할 곳이 없다는 것이 큰 문제였다. 농장주에게 조금만 더 살게 해달라고 애원도 해보았지만 농장을 이미 매각한 상태라 그도 어쩔 수 없다고 했다.

평온했던 가정이 위기의 순간을 맞이하고 있었다. 그런데 옆친 데 덮친 격으로 순영이에게 현역입영통지서가 날아왔다. 어머니는 가슴을 치며 통곡을 했다. 집안의 기둥인 순영이마저 없다면 가족들의 생계를 더 이상 보장할 수 없기 때문이다. 어린 동생도 집안의 어려운 사정을 더 이상 두고 볼 수 없다며 학교를 자퇴하고 돈을 벌어야겠다고 했다.

가족들은 비통한 심정으로 통곡을 해야 했다. 순영이는 하늘을 바라보며 큰 소리로 외쳤다.

‘하늘이시여!’

‘세상이 왜 이렇게 불공평하니까.’

그는 땅을 치며 통곡했다. 정말 열심히 살아보려고 애 쓰는 사람에게 이렇게 아픈 고통을 주는 것은 너무나 가혹하다며 가슴을 쓸어내렸

다. 순영이는 이렇게 실의에만 빠져 있을 수는 없었다. 우선 가족들이 기거할 집을 마련하는 것이 급선무였기 때문이다. 다급한대로 농장주를 찾아갔다. 우선 집을 마련할 때까지 농장 후미진 곳에 가건물이라도 지어 기거할 수 있게 해달라고 애원했다. 며칠 후 군에 입대해야 하는데 가족을 길바닥에 두고 갈 수는 없지 않느냐며 눈물로 선처를 호소했다.

농장주인도 그의 애절한 절규에 어쩔 수 없다는 듯이 오래 전부터 창고로 사용하던 허름한 컨테이너 박스에서 당분간 살아도 좋다고 했다. 그때서야 순영이의 마음도 안정이 되는 듯 했다. 가족들도 그 사실을 알고 무척 기뻐했다. 비록 녹슬고 보잘 것 없는 가건물이지만 그들만의 안식처가 생겼다는 것이 기뻐던 것이다. 순영이는 며칠 후 가족을 뒤로 하고 군에 입대했다.

그런데 어머니가 지병인 고혈압이 발병하여 고생을 하고 있다는 소식을 접하면서 순영이는 하루하루를 눈물로 보내다가 신문고를 두드리게 되었다. 그는 어서 빨리 전역해서 가족을 돌볼 수 있기를 갈망하고 있었던 것이다.

나는 가슴이 아팠다. 어떻게든 순영이를 가족의 품으로 돌려보내야 한다는 사명감이 생겨났다. 관련규정을 검토하고 관계기관의 자문을 구한 결과 그를 도와줄 방안을 찾게 되었다.

가족 구성에서 어머니가 부양능력자이기는 하나 지병인 고혈압으로 6개월 이상 치료를 요한다는 진단을 받은 바 있고, 동생은 미성년자라서 생계곤란 사유로 병역감면 혜택을 받을 수 있음을 안내해 주었다.



나는 그동안 많은 민원을 처리해 보았지만 순영이 가족에 대한 조사 결과보고서를 쓰면서 이렇게 콧등이 시큰거리고 눈시울을 적신 적은 없었다. 군복무 중임에도 가족의 생계를 걱정하는 순영이의 애절한 마음은 내 가슴에 진한 감동을 전해 주었다. 그래도 순영이에게 작은 도움을 줄 수 있었다는 것이 큰 기쁨으로 다가왔다.

민원처리를 끝내고 잠시 여유를 갖기 위해 차 한 잔을 마시며 창밖을 보고 있었다. 그런 행복감도 잠시, 또다시 전화벨이 요란하게 울려댄

다. 어서 빨리 일을 시작하라는 신호인 것 같았다. 국민의 고충을 처리하는 조사관이기에 작은 여유도 접어야 할 것 같다.

“따르릉”

“감사합니다. 행정문화교육민원과 김영일 조사관입니다.”



국민이 우선인가 행정이 우선인가

이 영 민

“국민의 의식은 시속 100km로 미래를 향해 달려가고 있는데 법은 시속 1km로 따라가고 있어 국민의 고충이 많을 수밖에 없다. 이러한 갭을 줄일 수 있는 유일한 기관은 국민권익위원회밖에 없다.”

일전에 창의혁신 교육을 받는데 강사가 했던 말이다. 강사는 국민권익위원회 홈페이지(www.acrc.go.kr)를 보고 이렇게 생각했다고 한다.

하지만 그동안 나는 행정기관에서 업무를 합법적으로 처리하면 민원인도 수궁해야한다는 것을 당연시해왔다. 이렇게 법대로만 민원을 처리해야한다는 융통성 없는 생각이 변하는 데 무려 1년이나 걸렸다.

사무실에서 민원서류를 검토하고 있는데 1층에서 상담을 원한다는 연락이 왔다. 수첩을 들고 내려가니 지방에서 올라온 두 분이 다짜고짜 시간이 없으니 공사입찰을 중지하도록 우선 공문을 발송해 달란다.

내용을 들어보니, 자신들은 건설업체 관계자로 440세대 규모의 아파트 건설을 진행 중인데 느닷없이 소방서에서 아파트 예정부지 입구를 매수하여 119안전센터(舊 소방파출소) 건축을 위해 내일 공개 입찰을 한

다고 하니 이를 중지시키고 다른 곳으로 이전시켜 달라는 것이었다. 아마 국민권익위원회가 행정기관에 무엇이든지 지시할 권한을 가진 해결사인 줄로 생각한 모양이다.

자세히 물어보니 자신들은 이 지역에 아파트를 건축하고자 주민 30여 세대와 토지매매 계약을 체결하고 사업을 진행 중에 있었으나, 소방서에서 아



파트 입구가 될 위치에 400평을 매수하여 119안전센터를 건립한다고 했다는 것이다. 그렇게 되면 여러 제약조건으로 인해 200세대밖에 건축할 수 없어 수지타산이 맞지 않아 아파트 건축이 무산될 수밖에 없다는 것이다. 특히 이 지역은 역세권 근방으로 구획정리사업지구에서 제외되어 노후 건물 및 도로 진·출입이 불가능한 맹지가 있는 등 주택재개발이 진작부터 필요한 지역이었고, 아파트 건립이 무산되면 매매계약이 무효가 되어 주민들도 상당한 피해를 입을 형편에 처한다는 것이었다.

소방서가 공유재산관리계획을 승인받아 토지를 매수하여 지자체와 건축협의를 거쳐 합법적으로 신축하는데 이를 취소해 달라는 이야기가 상식적으로 타당하지는 않았지만, 그들의 요구는 절박해 보였다. 그러나 주민들의 생명과 재산을 보호하는 119안전센터 또한 소방 활동에 좋은 장소에 위치해야 하는 것도 당연했다. 건축업자는 주민들과 함께 아파트 건축을 위해 119안전센터를 무조건 다른 곳으로 이전해달라고 시위하고 있고, 지역 언론에서도 많은 관심을 갖고 있어 어떻게 처리해야할지 난감했다.

민원내용으로 보아 해결책이 쉽지는 않겠지만 양측 주장에는 모두 일리가 있어 보였다. '어떻게 해결하는 것이 양측 모두를 만족시킬 방법일까?' 하고 고민이 되었다. 이럴 때 나는 국민권익위원회의 조사관으로서 모두에게 이익이 되는 방향으로 해결해 주어야 하는 막중한 사명식이 발동한다.

조사해 보니 소방서의 건축행위가 법적인 하자는 없으나 토지의 효

올적인 이용과 주민고충 등을 간과하고 있어 119안전센터 건립을 중지하고 이전시켜야 한다는 결론이 나왔다. 그 이유로 먼저 소방서의 건축협약의 시, 행정관청에서 '본 신청지 일대는 노후건축물이 밀집된 지역으로 향후 발전방안을 모색해야 할 위치이므로 사업추진에 참고하라.'는 의견이 있었고 건설업체에서 아파트 건립을 위한 80%의 권원을 확보하였던 점, 그리고 소방 활동도 중요하지만 역세권 발전을 위해 소방서가 양보해야 한다는 각종 민간단체들의 의견과 119안전센터는 근처로 이전할 장소를 확보할 수 있다는 점 등이 나왔다.

그런데 의결서를 작성하려니 마지막으로 고민되는 것이 있었다. 자칫 잘못하면 건설업자의 이익을 대변해 주는 국민권익위원회라는 인상을 지울 수 없고, 소방서가 그간에 부지를 매입하여 입찰 후 공사계약까지 마친 상태에서 대안도 없이 이전하라고 하면 국민권익위원회의 의견을 과연 들어 줄 것인가 하는 문제에 봉착하였다.

하지만 건설업자의 이익보다는 당장 아파트 건립이 무산될 경우 지금까지 유리하게 체결한 매매계약이 무효가 되어 주민들의 피해가 만만치 않고, 노후 건물에 거주하는 주민들의 주거환경이 매우 불량하다는 점을 우선 고려하였다. 또한 소방서가 국민권익위원회의 의견을 수용하도록 '이전신축과 관련하여 소방서에서 기 투입한 제반비용과 공사입찰 및 그에 따른 손비 등을 조건 없이 수용하고 보상하겠다.'는 내용의 이행각서를 민원인에게 제출받아 의결서를 작성하였다.

다행히 위원회 심의과정에서도 한쪽의 일방적인 양보가 아닌 상호



원만한 해결 가능성이 있다는 점이 부각되어 민원인의 의견을 수용하는 방향으로 의결되었다. 본 의결사항을 통보해 주자 민원인들은 국민권익위원회의 결정에 대하여 한없이 감사하다고 하였고, 소방서도 대체 부지를 신속히 확보하여 119안전센터를 건립하겠다는 의사를 나타냈다.

그간에 민원처리를 위해 소방서에 3번의 자료 요구와 1번의 조정의 항서를 작성하여 의견을 물었으며, 현지조사에서는 시도 관계자·해당도의원까지 참여하여 5시간의 열띤 공방전이 벌어졌으나 접점을 찾지

하하하!



못하고 실패했었다.

또한 민원인에게도 4번의 추가 자료를 받았는데 아마 지금까지 여러 민원을 처리하면서 이렇게 많은 자료요구와 조정을 시도한 것은 처음 일 것이다. 「주택법」 등 관계법령도 많이 섭렵하였고 조사과정에서 양측과 수없이 통화하고 고생도 많이 하였지만 무리 없이 해결되니 내 일처럼 기뻐다. 만약, 한쪽이 불만을 품은 채 해결된 일이었다면 불만을 갖게 되는 쪽의 상황에 마음이 아팠을 것이다.

서로의 이해로 원만히 해결이 될 때의 성취감, 바로 그것이 내가 국민권익위원회에서 일하는 보람이다. 

젊은 미망인의 눈물

최영복

어느 지방 읍내 시외버스터미널.

민원 현지조사를 위하여 신청인을 만나기로 약속하고 시골 읍내를 두리번거리며 기다리고 있었다. 그런데 갑자기 트럭 한 대가 앞에 와 멈춰서더니 운전을 하고 온 여인이 대뜸 낯선 나를 향해 “서울에서 내려온 조사관님 맞나요?”라고 묻는다. 당황해 쳐다보며 맞다고 하니 사고현장까지는 산길이라 멀다고 하면서 옆 좌석에 타라고 권한다. 그제야 이 여인이 민원 신청인이란 것을 깨달았다.



민원을 검토하면서 신청인과 두세 번 통화를 했는데, 신청인은 나이가 30대 초반의 젊은 미망인으로 남편이 슬하에 아이를 셋이나 두고 갑자기 사망하였다고 한다. 다행히 남편이 사망하기 전에 우체국 보험에 가입했었는데 우체국에서는 남편의 사망원인이 분명하지 않다는 이유로 보험금 지급을 거절, 결국 국민권익위원회의 문까지 두드리게 되었다고 한다.

사고현장으로 가는 트럭 안.
 조사관에게는 사람이 사망한 장소를 조사하
 기 위해 가는 것이어서 꺼림칙한 마음이 드는
 게 사실이었고, 신청인 또한 다시 기억하
 고 싶지 않은 남편의 사망 장소를 다
 시 간다는 것이 고통일 것이라는
 생각이 들어 트럭을 타고
 가는 내내 서로 마음이
 불편하였다.



미망인은 이 트럭이 생전에 남편이 타고 다니던 것인데 처음에는 차
 가 크고 수동식이어서 운전할 엄두조차 내지 못하였으나, 갑작스레 가장
 이 되어 어려운 가정을 혼자 꾸려 나가다 보니 어쩔 수 없이 조작법을 배
 우게 되었고 이젠 능숙하게 운전을 하고 다닌다고 했다.

신청인의 남편은 생전에 산중턱에 위치한 창고에서 경비원으로 근
 무를 했었는데, 사망 당일 아침에 근무를 마치고 담배를 피우던 중 갑자
 기 경사진 노면 아래로 굴러 넘어지면서 사망하게 되었다고 한다. 이 같
 은 사실은 다행히 창고주변에 설치된 CCTV에 찍혀 있어 당시 상황을
 자세히 알 수 있었다.

관계자들이 모인 민원현장에서 신청인은 남편이 평소에 건강하였기
 때문에 사고로 실족하여 사망한 것이라고 주장하였고, 우체국 담당자는
 지병으로 사망하였다고 하면서 서로 고성이 오가다가 마침내 젊은 미망
 인은 분을 삭이지 못하고 창고 뒤편으로 사라져 버렸다.

사고현장을 좀 더 자세히 둘러보고 나서 창고 뒤편으로 가보니 미망
 인은 그때까지도 땅바닥에 주저앉아 한없이 눈물을 흘리며 통곡을 하고
 있었다. 그러면서 “나이도 젊고 건강했던 남편이 CCTV에서 보았듯이
 갑자기 돌부리에 넘어져 사망을 하였는데 나라에서 직접 운영한다는 우
 체국에서 뚜렷한 증거도 없이 병으로 사망하였다고 하면서 보험금 지급
 을 거절하면 어려운 서민들은 어떻게 살아가느냐?”고 조사관에게 하소
 연을 하였다.

현장조사를 모두 마친 후 미망인을 겨우 달래어 다시 트럭을 타고

터미널로 향하면서 더 이상 뭐라 위로할 말이 없었다. 다만 좋은 소식이 있기를 함께 기대해 보자고 하면서 미망인을 뒤로한 채 서울행 버스에 올랐다.

버스에 오르니 마침 비가 부슬부슬 내리기 시작한다. 그런데 갈수록 굽어지는 빗줄기가 마치 미망인의 눈물이라도 되는 양, 나의 마음을 사정없이 때리는 기분이었다. 서울까지 오는 내내 잠은 오지 않고 미망인의 절규가 계속하여 귓전을 맴돌았다.

국민권익위원회로 돌아와 경찰서와 병원의 사건관련 기록, CCTV 화면, 사고현장 사진 등을 꼼꼼히 챙겼다. 관련자료 중 CCTV는 사고당시 미망인의 남편이 사망하는 장면을 자세히 보여주는 자료였다. 하지만 우체국에서는 화면상에 나타난 남편의 사망당시 상황으로 보아 평소 지병으로 인해 이미 사망을 한 상태에서 단지 경사면 아래로 굴러 넘어지게 된 것이라고 주장하여 오히려 불리한 자료가 되고 있었다. 그러나 CCTV를 수십 회 재생하면서 자세히 살펴보니 지병보다는 실족사고로 사망하였을 가능성이 오히려 높아 보였다.

특히, 의학 관련 자료를 검색하던 중 일반적으로 사람이 사망할 때는 이상 징후가 나타나게 마련인데 미망인의 남편은 이러한 점이 전혀 발견되지 않은 채 갑작스레 사망한 것이 특이하였다. 또한 사고 장소가 경사가 심해 중심을 잃고 넘어질 경우, 산 아래까지 굴러갈 수 있어 충격이 매우 클 것으로 추정되었다.

그리고 중요한 사실은 미망인의 남편이 사고 1주일 전에 국민건강보

험공단에서 실시한 건강검진 결과 양호하다는 판정을 받았고, 국민건강보험공단 건강보험 요양급여내역에도 최근 고혈압·심장병·당뇨 등 특별히 사인이 될 만한 질병으로 병원에 입원하거나 치료받은 사실이 전혀 없었다는 점이였다.

이렇게 추가로 조사된 자료들을 망라하여 드디어 위원회가 개최되었다. 사고관련 자료와 현장 사진들을 꼼꼼하게 확인해 보신 후 위원님들께서는 부검을 하지 않아 사고사인지 병사인지 단정할 수는 없지만 망인이 사망하기 전 사인이 될 만한 뚜렷한 병력이 발견되지 않은 것으로 보아 평소 건강했던 것으로 추정되고, 사망 장소가 경사가 심해 일반인이 넘어질 경우 충격으로 사망할 가능성이 충분히 있었던 점 등 여러 가지 사항을 종합적으로 고려할 때, 미망인의 남편이 사고로 사망한 것으로 판단되니 우체국에서 유족에게 보험금을 지급해 주는 것이 타당하다는 결정을 하였다.

위원회를 마치고 자리로 돌아온 후 얼른 전화기를 들었다. 일반적으로 위원회 결정내용은 신청인에게 공문으로 통지하는 것이 원칙이나, 결과를 기다리고 있을 미망인을 생각하니 조금이라도 빨리 알려주고 싶었다.

전화벨이 몇 차례 울리는가 싶더니 신청인이 전화를 받았다. 국민권익위원회임을 밝히자, 그동안 생활이 힘들어서인지, 아니면 자신이 제출한 민원이 혹시 잘못되었을지 모른다는 마음에서인지 목소리에서 힘이 빠져나가는 것이 느껴졌다.

그래서 방금 위원회가 개최됐었는데 남편께서 사고사로 인정되어 보험금 지급을 권고하는 결정이 났다고 알려주었다. 그런데도 신청인은 아직 실감이 나지 않는 듯 그게 정말이냐고 재차 물었다. 그래서 맞다고 다시 알려주자 그제야 연신 “감사합니다, 감사합니다, 정말 감사합니다.”하며 울먹거리기 시작했다.



전화통화를 마친 후, 신청인과 직접 대면은 하지 않았으나 전화기 너머 젊은 미망인의 눈물 속에 세 자녀의 또랑또랑한 눈망울들이 작은 희망이 되어 연꽃처럼 피어나는 것 같아 가슴이 찡하였다.



민원인의 마음이 내 마음

김 옥 희

누구나 하고 싶은 것과 하기 싫은 것이 있을 것이다.

조사관으로서 업무를 시작한 지 어느덧 만 3년이 되어간다. 2006년 조사관으로서 첫 업무를 시작할 때, ‘이 민원은 어떻게 처리해야하는 걸까?’ 하는 고민을 거듭해야만 했고, 업무 스트레스로 인해 입술이 부르트고 입속이 다 헐고, 급기야 대상포진으로 고생해야만 했다.

다들 저마다의 고충을 이야기하는 사람들, 그들 중 억울하지 않은 이가 또 누가 있으랴? 꿈속에 나타난 민원인과 이야기하며 고심하고 또

고심하고……. 예지몽이라도 풀 수 있는 초능력이라도 있으면 모를까, 꿈속에서조차 나타나 고충을 토로하는 민원인들이 나중엔 무섭기까지 했다. 하지만, 어찌랴! 내 일인 것을…….

선부른 판단은 금물! 민원인



한 명 한 명이 다 억울한 사정을 가지고 있는 내 가족이라 생각해보기로 했다. 그렇게 마음을 달리 먹으니 조금 위안이 되었다. 조금 더 친근해지고, 조금 더 그 사정을 이해하게 되었다.

얼마 전, 반가운 전화 한 통을 받았다.

“김 조사관님, 안녕하시지요?”

나이 지긋하신 남자 분이였다.

“아, 예. 잘 지내셨어요? 웬일로…….”

“상암에 아파트분양을 받으라고 해당 기관에서 연락을 받았어요. 내가 조사관님 은혜는 잊지 않고 있어요. 이사 가면 꼭 연락할게요.”

“아휴, 아버님도 별말씀을……. 그나저나 분양가가 만만치 않을 텐데 괜찮으시겠어요?”

근 1년을 고민했던 민원이었다.

민원인의 주택은 1940년 이전에 건축되어 일제시대 군관사로 이용하던 주택이었는데 해방이 된 후, 현재의 민원인이 매수하여 오랫동안 거주하던 중, 공익사업에 편입이 되게 되었다. 그러나 해당 행정기관은 민원인의 주택이 건축물대장에 등재되지 않았다는 사유로 이주대책을 수립할 수 없다고 하였고, 이에 민원인은 국민권익위원회에 도움을 요청하게 된 것이었다. 당초 이 민원은 다른 조사관이 맡아서 하던 민원이었는데 갑작스런 발령으로 담당조사관이 바뀌게 되어 내가 맡게 된 것이었다.

사실, 도중에 조사관이 바뀐다는 것은 참 고민스러운 일이다. 더욱



이 현지조사까지 다 끝낸 상태라 더 부담스러울 수밖에……. 어찌 어찌 하여 민원인에게 이주대책으로 분양아파트를 공급하라고 해당 기관에 시정권고를 하였으나, 해당 기관은 증거가 불충분하다며 요지부동이었다.

아저씨 같고 아버님 같은 민원인을 돕고 싶었다. 또, 해당 행정기관의 소행이 꽤 씹히기도 했다.

조정회의를 하기로 했다. 회의를 준비하던 중, 결정적인 증거가 나왔다. 군부대에서 옛 지도를 보관하고 있다는 소식이었다. 대전으로 출장을 가서 1960년대 항공사진을 가지고 와, 조정회의에서 증거자료로 제출하였다. 결정적인 증거자료로 인해 민원주택에 대하여 건축물대장

을 만들기로 했고, 민원인이 구제받을 수 있는 길이 열린 듯했다. 그런데, 아뿔싸! 이런, 세상에 어떻게 이런 일이…….

구청에서 건축물대장을 만들 수 없다는 것이었다. 민원인 주택을 해당 기관에서 이미 부숴버렸다는 것이다. 어떻게 민원발생 주택을 한 마디 말도 없이 부숴버릴 수가 있을까? 된다, 안 된다, 계속 말이 오가고 서류가 오가고, 지나긴 시간 끝에 결국 민원인을 구제할 수 있게 되었지만, 아쉬움도 참 많이 남았다. 초기에 내가 좀 더 빨리 결정적인 증거를 찾아냈더라면 하는 후회도 생기고……. 믿고 따라 주었던 민원인도 참고맙고, 당시 군부대에서 도움을 주셨던 행정병과 행정정보관님도 참고맙다.



“아버님, 건강하세요. 그리고, 좋은 아파트에서 오래오래 행복하게 사세요.”

전화를 끊는 내 손이 가벼웠다.

위원회에 민원을 신청하는



사람이 많다. 좋은 결과를 얻는 민원인도 있으나, 더러는 그들이 원하지 않는 방향의 결과를 얻기도 한다. ‘가재는 게 편’이라고 다 한통속이라고 몰아붙이는 민원인도 있다. 심지어 욕을 하시는 분들도……. 그러나 조사관도 힘들다. 좋은 결과를 알려드리고 싶지 않은 조사관은 없다. 하지만 일단 결과가 안 좋으면 불편한 소리를 하신다.

민원인 여러분, 조사관도 마음이 아프답니다.

아픈 마음 부여잡고 오늘도 국민권익위원회 조사관은 민원을 해결하기 위해 뛰다. 눈썹이 휘날리게, 휘리릭~ 🌍

벼락치기 결혼으로 흘린 눈물

김 영 옥

얼마 전, 한국으로 시집은 지 7개월 만에 고된 삶을 못 견디고 극약을 마셔서 전신마비가 된 채 베트남으로 돌아가 엄마 품에서 망연히 눈물을 흘리는 20세 앳된 여성의 사연이 모 일간지에 보도된 적이 있다.

누구의 책임일까? 왜 이런 일이 벌어지고 있을까?

현재 우리나라에는 맞선, 결혼식, 처가방문, 신혼여행 등을 4박 5일에 끝내는 소위 '벼락치기 결혼'이란 것이 존재한다. '잘사는 나라'에 가서 남편 사랑 받으면서 살고 싶은 꿈을 안고 시집왔지만, 집이나 직업이 없는 것은 말할 것도 없고, 정신질환이나 장애를 가진 가난한 남편을 만나 힘들게 결혼생활을 꾸려가고 있는 일부 결혼 이민자들이 바로 그들이다. 이와 더불어, 한국 결혼생활에 적응하지 못하고 가출하는 외국인 배우자로 인해 버림받는 한국 남편과 아이들도 많이 늘어나고 있는 실정이다.

우리 사회 곳곳에서 급속하게 증가하고 있는 다문화가족의 정착을 돕기 위해 민간영역에서부터 정부부처까지 다양한 지원서비스를 제공하

고 있지만 아직 손길이 미치지 못하는 곳이 많다. 뿐만 아니라 우리 사회에 존재하는 유색인종에 대한 편견, 못 사는 나라 사람들을 무시하는 오만, 다양성을 인정하지 않는 폐쇄성 등은 그들을 더욱 힘들게 하고 있다.

국민권익위원회에서는 사회적 약자의 권익보호를 위해 결혼이민자, 다문화가족이 처한 어려움을 듣고 해결방안을 마련하기 위해 2008년 7월부터 8월까지 국민신문고(www.epeople.go.kr) 제안공모와 현장상담을 추진해왔다.



나는 지난 8월 담당자로서 농촌지역을 찾아가 다문화가정 외국인 배우자들의 애로사항을 직접 들을 기회가 있었다. 그때 만난 분들은 대체로 베트남, 캄보디아, 중국, 필리핀 등에서 이주한 여성들이었다. 주로 20대 초반의 어린 신부들인 그들은 작은 몸집으로 보체는 아이를 달래면서 상담에 응했다.

“한국영화를 보고 한국에 오게 되었어요. 남편은 일하지 않고 술 마시고, 욕을 하고 때립니다. 남편 대신 소를 키우면서 살아가는데 너무 힘이 들어요. 아이 때문에 이혼은 할 수 없고……. 친정엄마도 암에 걸려서 병원에 가 봐야 하는데 돈이 없어서 갈 수가 없어요.”

더듬더듬 자신의 처지를 이야기하는 결혼이민자들 옆에서 상담을 도와주시던 한국어 선생님의 눈에 눈물이 흘렀다. 한국말을 전혀 하지 못하는 이민자들이 이렇게 자신의 처지를 이야기할 수 있기까지 겪었을 어려움을 생각하니 절로 눈물이 난다고 했다.

그나마 이렇게 자신의 처지를 말할 수 있는 결혼이민자들은 다행이다. 상담을 하려고 마주 앉았는데 맑은 눈만 깜박거리고 있는, 한국말이라고는 “안녕하세요.” 밖에 하지 못하는 결혼이민자 여성들도 많았다. 그녀들이 가족, 그리고 이웃들과 이야기를 나눌 수 있으려면 얼마나 긴 시간과 노력, 아픔이 따를까 하는 생각에 가슴 한 구석이 아려왔다.

“저는 아이 낳을 때 신랑이 중국 출장 중이었어요. 그런데 출생신고를 하려고 하니, 저는 외국인이어서 안 된다는 겁니다. 내 속으로 낳은 자식, 아빠가 한국 사람이니 호적등본 제출하고 출생신고 하겠다는데 왜



안 되는 겁니까? 결국 시어머님이 가서서 출생신고를 했어요. 도대체 누구 위한 법인지 모르겠네요. 만약에 시댁 어른들이 모두 안계시고, 아이 아빠가 출생일로부터 한 달 내에 입국 못해서 출생신고를 못하면 벌금 내야하는 거잖아요. 이런 법 좀 바뀌었으면 좋겠어요. 제가 배 아파서 낳은 자식인데 엄마 취급 못 받다니…….”

“우리 아이가 태어나서 한 달 만에 난청진단을 받고 오른쪽 귀가 안 들린다고 해서 큰 병원 다니기를 여러 번……. 아무리 다녀도 딱히 속 시원한 답변도 안 해주고, 무조건 3개월 후에 다시 청력검사를 하자는 식이었어요(이거 한번 할 때마다 아이한테 수면제를 먹여야 하기 때문에 내키지도 않고……). 시댁에서는 아무래도 서울에 있는 큰 병원 가는 게

좋겠다고 가보라고 해서 진단서를 발급받으러 갔는데, 엄마라는 증거가 없어서 안 된다고 하더라고요. 아이 아빠는 일 때문에 시간을 낼 수 있는 상황도 아니고, 매번 병원 갈 때마다 아주버님 신세를 질 수도 없는 노릇이고……. 이 날도 역시나 아빠가 와야만 필요한 서류를 줄 수 있다고 하더라고요. 정말 그날은 너무 속상한 나머지 병원에서 눈물을 펄펄 쏟고 말았답니다.”

제안공모를 통해 여러 사례들을 접하면서 우리나라에서 외국인으로 산다는 것이 얼마나 그들을 서럽고 외롭게 하는지 다시 한 번 생각하게 되었다.

현장 상담을 위해 한 지역을 방문했을 때의 일이다. 동사무소에서 제공한 공부방에 앉아, 선생님과 외국인 배우자 여성들이 푹푹 찌는 더위 속에서 선풍기 한 대에 의지하여 더위와 싸우고 있었다. 열악한 환경이지만 가르치고 배우는 기쁨을 함께 나누고 있었다. 우리가 도와줄 것이 없냐고 물어보니 책상과 선풍기가 더 필요하다고 이구동성으로 외쳤다. 담당공무원, 동장님과 의논하여 지원해주기로 합의하고 그 소식을 전해주자 자원봉사 선생님이 무척 기뻐하며 짓던 그 환한 웃음이 아직도 기억 속에 생생하다.

한편, 외국인들이 공공기관 홈페이지에 의견을 개진하기 위해 회원가입을 하려고 해도 외국인은 가입이 안 된다는 의견이 접수되었다. 전국의 지방자치단체 홈페이지를 분석해본 결과, 16개 시·도 중 8개, 232개 기초 자치단체 중 34개밖에 서비스가 되지 않아 전국 지방자치단체

에 개선을 건의하였고, 현재 외국인이 가입할 수 있도록 홈페이지가 수정되고 있다.

그밖에도 가족관계 증명이 되지 않아 아이의 통장을 만들어주지 못하고, 영주비자로 거주하는 결혼이민자(외국인배우자)가 가정형편이 어려워 요양보호사 교육을 받고 일하려고 해도 교육의 기회도 주지 않는 등 불편함은 이루 말할 수 없다. 국민권익위원회에서는 이러한 불편함을 해결하기 위해 제도개선을 추진하고 있다.

제안공모와 현장상담을 통해 접수된 내용을 검토하면서 다문화가족의 문제들은 문화, 의식, 제도 등이 복합적으로 얽혀있어 양파껍질 벗기듯이 한 겹 한 겹 벗겨내도 쉽게 해결책이 보이지 않는다는 사실을 깨달았다. 이런 현실이 매우 답답하게만 느껴졌다.

그러나 그들이 겪고 있을 삶의 힘겨움과 불편함에는 비교할 수 없다. 언젠가는 그들이 우리 사회에 사는 것이 행복하고 자연스러운 일이 될 수 있길 바라며, 오늘도 그들의 눈물이 묻어난 제안들을 부여잡고 개선할 수 있는 방안을 마련하기 위해 씨름하고 있다. 



건물을 잘라서 보상하겠다니

이 영 민

국민신문고(www.epeople.go.kr)에 접수된 내용은 이러했다.

“수해복구공사를 하면서 버젓이 서 있는 건물 중 일부만 잘라서 수용한다니 이럴 수가 있나요?”

이 지역은 지방 읍내를 관통하는 하천이 있는데 해마다 수해가 반복되어 수해복구공사를 한다. 그런데 이번 수해복구 대상에 민원인의 다세대 주택 건물 일부가 들어가게 되었다. 행정기관에서는 복구공사로 편입되는 부분의 건물만 절단하여 보상하겠다고 해서, 민원인은 건물 전부를 수용하거나 하천을 직선화할 것을 요구하였으나 쉽지 않은 모양이었다.

행정기관의 답변서를 검토한 결과, 「토지보상법」 등 관련 지침에 따라 건물 전부수용은 할 수 없도록 되어 있고, 하천의 직선화는 수해복구 지침에 위배되는 관계로 수용이 불가능한 사항이었다.

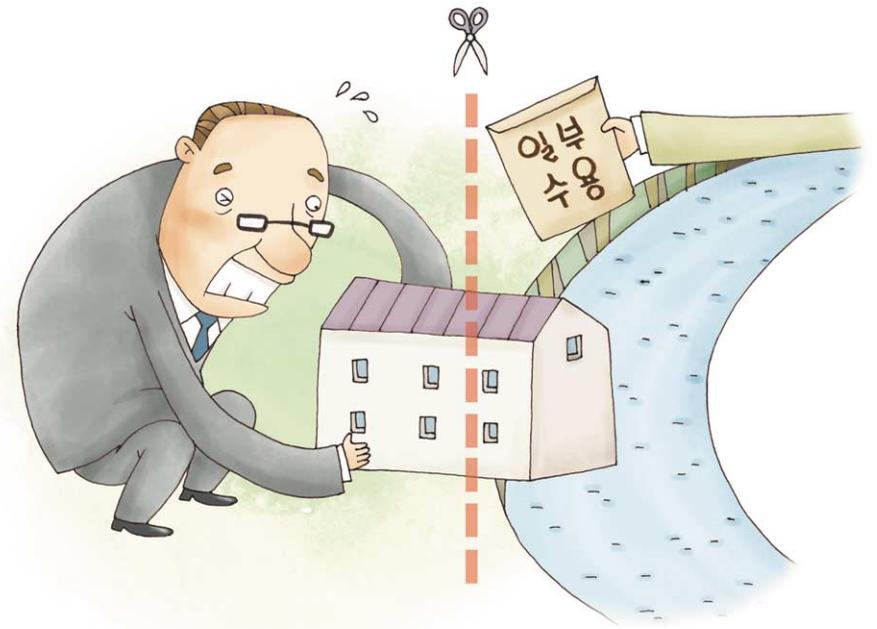
민원인은 여러 행정기관에 민원을 내면서 수용을 거부하고 있었고, 해당 행정기관은 민원인을 설득하는 데 한계를 느껴 지방토지수용위원회 재결을 거쳐 보상금을 공탁하고 계고서 등을 보냈으나 이마저도 거부

당하고 있는 상황이었다.

더욱 문제가 되는 것은 총 110여 건의 보상협의 대상 중 모두 보상이 완료되었으나 민원인의 건물만 보상을 거부하면서 철거하지 않으니 공사 진행에 어려움을 겪고 있는 상황이었다.

행정기관에 연락하니 조사관이 현장에 출장 와서 도와줄 수 없냐는 것이었다. 아무리 설득해도 민원인이 듣지 않고 계고서를 보내도 끄덕도 않는다는 것이었다. 이렇게 되면 민원인의 고충을 해결해야 하는 것이 아니라, 역으로 행정기관의 고충을 해결해 주어야 하는 상황이 아닌가 하는 생각이 들었다.

“어떻게 해야 양측이 모두 만족할 수 있는 합리적인 방안을 내놓을 수 있을까?”



현장에 출장가면서 곰곰이 생각해 보았다. ‘공사도 진행할 수 있도록 하면서 민원인도 만족시킬 수 있는 방법은 없을까? 일단 부딪치지! 다만 인간적으로 풀어보자.’는 마음을 먹고 현장에 도착했다.

현장에서 민원인을 보니 50살은 넘고 나와 비슷한 연배로 인상은 좋아 보였다. 관상가는 아니지만 조금은 안심이 되었다. 사람 얼굴은 나이 40이 넘으면 그 사람의 성격이나 살아온 인생을 알 수 있는 축소판이라고 하지 않던가!

현장에서 양측의 의견을 들었으나 행정기관에서 조치한 부분에 전혀 하자가 없었고 민원인을 딱히 만족시킬만한 부분도 없었다. 일반적인 조사를 끝낸 다음 우선 행정기관에서 나온 공무원들을 물러나게 하고 민원인의 의견을 곰곰이 들어 보았다.

실상, 단 둘이서 진지하게 이야기를 나누면 민원인은 조사관에게 신뢰감을 갖고 말을 하게 된다. 그만큼 자기만을 위한 시간을 내어 준다는 의미도 있어, 의외로 일이 잘 풀리는 경우도 많다.

1시간 동안 대화를 나누었다. 민원인은 “지금까지 살아오면서 건물 일부만 잘라내고 수용한다는 말은 들어 보지도 못했다.”며 “건물을 절단하면 나머지 부분에 지장을 주어 금이 가는 등 부실화될 수 있다.”고 했다. 주변 주민들 또한 그런 보상은 들어보지도 못했다고 했다. 결국 건물 전부를 수용해야 한다는 것이었다.

공무원들은 일반적으로 민원인들의 주장에 대하여 법령에 해당되면 맞는 말이고 벗어난 말은 잘못되었다고 생각한다. 그러나 그것은 해답이



될 수 없다. 나는 민원을 처리하면서 일단 ‘민원인의 주장은 모두 맞다.’라는 관점을 가지고 민원을 풀어간다. 법이라는 것 자체가 그 시대상황에 맞게 규정되어 있는 것이어서 시대가 변하면 개정해야 할 부분도 적지 않다.

보상이라는 것도 국가의 재정력 등 사회 전반의 상황에 맞추어 규정해 놓았기 때문에 실제 보상하지 못하는 부분이 많다. 우리 국민소득이 5~10만 불이 된다면 민원인이 주장하는 건물 전부 수용은 얼마든지 가능할 것이다. 이런 이야기를 하자 민원인이 조금씩 마음을 열기 시작하였다. 즉 민원인의 주장이 틀린 것이 아니라 아직 국가의 역량이 부족하다는 것을 설명하였다.

민원인은 지역에서 어느 정도 성공한 분이였다. 상당한 규모의 건물을 소유하고 있고 생활하는 데에도 여유가 있는 분이였다. 그래서 민원인이 공사를 못하게 계속 버틸 경우, 주민과 행정기관으로부터 오해받을 수도 있으니, 지역사회 발전을 위해 조금 양보하시고 흔쾌히 승낙하여 행정적인 도움을 바라는 것이 좋을 것 같다고 권유했다.

강요는 하지 않았다. “제 말씀을 이해하신다면 지금 공무원들을 들어오게 하겠으니 직접 말씀하시는 것이 어떻겠습니까?”라고 하니, 수공을 하였는지 아니면 더 이상 버티면 득이 없다고 생각하였는지, 그렇게 하겠다고 하였다. 민원인은 모두 모인 자리에서 보상금을 수령하고 건물도 철거하겠으니 행정적인 뒤처리를 잘해 달라고 하였다.

일순간 공무원들의 얼굴에 희색이 돌았다. 즉시 합의를 작성하였다. 2년 동안 수없이 설득해도 거부하였는데 국민권익위원회에서 온 조사관이 1시간 만에 해결해주니 어안이 병병한지 말이 없었다.

헤어지려는데 민원인은 나를 붙잡고 서울에서 여기까지 오셨는데 그냥 보내면 서운하니 막걸리라도 한 잔하고 가라고 했다. 고맙지만 또 다른 민원이 기다리고 있어 지금 가야한다고 정중히 거절하고 나섰다.

행정기관 공무원들도 헤어지면서 무척 감사하단다. 멀리 간 출장이었는데 피곤은 사라지고 뭔가 뿌듯한 기분이 들었다. 서울로 올라오면서 곰곰이 생각해보니, 도대체 누구의 민원을 해결하였는지 알쏭달쏭한 민원이었다. 



할머니의 애절한 호소

류 양 식

한국전쟁이 끝난 지도 50여 년이 지났지만, 아직도 우리 주위에는 전쟁이 남긴 얼룩진 상처를 안고 살아가는 사람들이 있다. 물론 내가 이러한 분들을 접하는 일을 업으로 삼고 있어 그렇게 느끼는 탓도 있겠지만, 현재의 삶이 힘들고 팍팍하여 당시의 상처가 자꾸 생각나서 그 상처가 쉽게 아물지 않는 탓도 있으리라 생각한다.



국가가 위태로울 때 자진해서, 또는 국가의 부름을 받고 기꺼이 전선에 나가 적의 총탄에 부상을 당한 사람, 하루아침에 집안의 기둥인 남편과 아버지를 잃은 사람…….

이러한 사람들 대부분은 미망인·고아·부상자라는 명예를 쓰고 또 다른 삶의 전쟁을 치루며 살아왔고, 앞으로도 그렇게 살아갈 것이다. 물론 국가에서 이 분들의 명예선양과 영예로운 삶을 위해 많은 노력을 기울이고 있으나, 이 분들의 가슴에 응어리진 조그마한 상처까지 치유할 수는 없을 것이다. 그렇기 때문에 이런 비극의 상처를 남기는 전쟁은 지

구상에 다시 일어나서는 안 될 것이다.

나는 그동안 국가를 위해 공헌하고 희생한 분들과 그 유족들의 삶을 현장에서 접해 왔으며, 지금은 억울한 국민의 권리를 보호하고 증진하는 조사관으로서 이러한 분들의 애절한 삶의 이야기를 접하고 있다. 국민권익위원회에서 접하는 이러한 애절한 삶의 이야기는 개인적으로 딱하고 안타까운 사연이 많다. 그러나 제도적·현실적으로 수용되기 어려운 사연들이 대부분이다. 대개 다른 행정기관들을 거치고 거쳐 마지막으로 우리 위원회에 호소하는 사연들이기 때문이다.

하지만 간혹 그중에는 제도적·현실적으로는 수용이 가능하나 관계 기관 간의 조정 미흡으로 수용되지 않는 사연들도 있음을 보아왔다. 그러던 차에 우연하게 한 할머니의 애절한 호소를 듣게 되었다. 한국전쟁이라는 동족상잔의 비극이 남긴 상처를 안고 살아가는 80세 고령의 할머니가 뜻하지 않은 사건으로 또 다른 상처를 안고 고통스럽게 살아가고 있었다.

할머니는 젊은 나이에 시집을 갔으나 한국전쟁이라는 악마가 들이닥쳐 가정의 기둥인 남편을 전쟁터로 데려가 버리고 말았다. 전쟁에 참가한 남편의 무사귀환을 학수고대하던 중, 국가로부터 남편이 전사 처리되었다는 청천벽력 같은 통보를 받았다고 한다. 그때부터 전쟁미망인이라는 명예와 국가에서 주는 조그마한 유족연금을 전사한 남편의 분신이라 생각하며, 연금 받는 날이 남편을 만나는 날이려니 하며 그렇게 살아왔다고 한다.

그러나 어느날 갑자기 전사한 남편이 북한에 생존해 있다는 소식을 듣게 되었다. 해방 전에 만주로 갔던 시동생이 해방 후 처음으로 남한에 거주하는 다른 시동생에게 보낸 편지를 통해 남편의 생존사실을 알게 된 것이다. 할머니는 충격을 받았을 뿐만 아니라 이로 인한 관계당국의 조사 등으로 인해 상당한 정신적 고통을 받았다고 한다. 뿐만 아니라 남편이 전사자 명단에서 제외되면서 그동안 받던 유족 연금마저 중단되어 생계마저 위협 받는 처지가 돼버렸다.

그 후로 할머니는 남북 이산가족이 상봉하는 장면을 지켜보며 전쟁



의 아픔을 다시 느꼈고 ‘이건 아니다.’ 싶어 최근 수 년간 이러한 사연에 대해 여러 기관에 진정도 해 보고, 방송사에 알아보기도 했지만 어느 기관에서도 할머니의 호소를 받아들이지 않아 결국 국민권익위원회의 문을 두드리게 되었다고 한다.

이러한 할머니의 사연은 국민권익위원회의 조사관으로 있는 나에게 접수되었다. 과연 내가 할머니에게 도움을 줄 수 있을까라는 의문을 가지면서도 일단 한 번 최선을 다해 보리라 다짐했다. 관련 법령과 그간의 처리 내용 등을 수집하면서, 여러 기관의 입장을 듣고 영킨 매듭을 하나씩 풀어 나갔다.

할머니가 연금을 받다가 중단된 경위는 이러하였다. 한국전쟁 중에 행방불명된 군인은 전사자로 의제하여 처리하도록 규정되어 할머니의 남편은 전사자로 처리되었으며, 할머니는 전몰군경유족으로 연금을 받을 수 있었다. 하지만 어느날 관계기관에서 남편이 북한에 생존해 있는 사실이 밝혀지면서 연금이 중지되었다.

당시의 안보상황 및 법체계를 볼 때 북한에 생존 사실이 확인된 국군포로의 유족에 대한 전사처리 취소 및 전몰군경유족 취소는 어쩔 수 없는 선택이었을 것이다. 하지만 최근에 밝혀진 미귀환 국군포로의 유족에게 연금을 계속 지급하고 있다는 점 등을 감안할 때 할머니에게 연금을 계속 지급함이 적절한 것으로 생각하였다.

‘결자해지’, ‘원상회복’을 떠올리며, 관계기관과 차례로 영킨 실타래를 풀어나가서, 결국 할머니의 바람대로 연금을 받으실 수 있게 되었고

일부 명예도 회복시켜 드릴 수 있었다. 이 과정에서 기관 간의 유기적인 협조와 조정의 역할이 얼마나 중요한지를 새삼 깨달았다. 내가 지금 이 순간 몸담고 있는 국민권익위원회가 국민으로부터 신뢰받는 기관으로 거듭나기 위해서는 관계기관 간의 조정역할을 강화해 상생을 통해 억울하고 소외되어 있는 많은 국민을 도와야 할 것이다.

한편으로 나의 조그마한 노력이 30여 년 동안 맺혀있던 할머니 가슴의 응어리를 조금이라도 풀어주는 역할이었기를 바라면서 할머니께서 여생을 건강하고 평안하게 보내시길 기원해 본다. 🌈



사는 게 참 재미있습니다

최 경 석

2007년도 내 생일은 일요일이었다.

당시 의식을 하지 못하고 있었는데 직장에서 생일을 기억해준 덕분에 나도 일요일이 생일인 줄 알게 되었다.

그해는 3월에 결혼 20주년을 맞이하였고, 또 50살이 되는 터라 주말을 상당히 기대했다. 아내, 아들, 딸이 무슨 선물을 준비해서 나를 축하해줄까? 이런 기대 속에 토요일 저녁에는 아내와 같이 장을 보러 갔다. 아내가 미역도 사고, 고기도 사고해서 ‘음, 내 생일 끓여줄 미역국을 준비하는군.’ 하고 생각하면서 즐거운 마음으로 카트를 밀며 마트를 누비고 다녔다.

그런데 이게 웬일! 그렇지 않아도 장보러 갔다 온 후에 별다른 움직임이 없어 이상하다 생각했는데, 일요일 아침이 되어도 미역국은커녕 아무도 일어나지도 않는다. 교회는 가야 되겠고 그래서 평소대로 당근을 하나 꺼내 씹어 먹었다(평소 아침은 당근이나 오이를 즐겨 먹는다).

독섬에 있는 교회를 가서도, 다시 저녁에 집에 와서도 아무 반응이

없었다(일요일이면 하루 종일 교회에서 지내곤 한다).

‘이런! 아내, 아들, 딸 모두가 잊어버렸군.’

이제껏 살면서 이런 일은 없었는데, 얼마 전에 갱년기 운운하더니 그 여파 때문인가? 야속하기는 했지만 곰곰이 생각하니 나중에 모르고 지난 것을 알면 얼마나 당황할까하는 생각이 들었다. 그래서 이야기를 하긴 해야겠는데 도대체 판단이 서질 않았다(‘솔직히 케이크 정도는 잘라야 되지 않을까?’ 하는 생각도 있었다).

어찌된 일인지 저녁은 내가 제일 좋아하는 삼겹살을 준비해주어서 잘 먹기는 했지만 그래도 내심 좀 서운했다.

결국 밤 11시쯤 동창회 카페에 조금은 뒤숭숭한 마음을 가지고 ‘카페활동 끝’이라고 신고를 해놓고 방으로 들어와 아내에게 “아주 엄청난 비밀이 있는데 이야기해줄까? 놀라지는 마.”라고 말문을 열었다.



그런데 아내의 다음 말은 가관이였다. “뭔데? 또 나 몰래 엉뚱한 데 가서 카드 긁었지?” 하면서 눈에 쌍심지를 켜는 것이 아닌가. ‘헉! 이런 큰일 나겠군.’ 하면서 “아니야, 오늘 내 생일이었어.”라고 확 뺏어버리고 말았다.



그 다음은 상상에 맡기겠지만 난리가 났다. 죽을 죄를 졌다는 등, 왜 이야기를 하지 않았냐는 등, 내가 미쳤나봐! 등 등……. 오히려 이야기를 한 내가 민망스러울 정도였다.

“아니야, 사람이 잊어버릴 수도 있지 뭐. 죽을 때까지 어떻게 다 기억하고 챙겨주겠어. 이렇게 빠질 때도 있어야지. 그냥 넘어가려고 했는데, 나중에 알면 더 미안해 할 것 같아서…….”라고 오히려 위로를 해주었다.

그래도 내내 미안해서 어쩔 줄 몰라 하는 아내를 껴안고 다독거리면서 잠이 들었다.

다음날 월요일 점심 때, 아내에게서 전화가 왔다.

“저녁에 일찍 와. 애들이랑 같이 저녁 먹게.”

뒤숭숭한 마음과 모든 피로가 싹 가시는 아내의 말이었다.

국민권익위원회에서 일을 하다보면 민원인의 고달픈 애환을 들어주느라, 또 이것저것 골치 아픈 일로 머리가 지끈거릴 때가 많은데, 가족의 이런 한 마디는 나에게 신선한 청량제가 된다.

아내가 생일을 잊어버려도 넓은 마음으로 이해하고 배려하는 것처럼 행동했지만, 나는 생일을 기억해 주지 않아 내심 서운해 했던 것 같다. 아내의 이 한마디가 나의 피로를 싹 가시게 하는 것을 보면 말이다.

내가 만나는 한 사람 한 사람에게 내가 뺏어내는 한 마디가 얼마나 그들에게 위로가 되고 도움이 된다는 것을 생각하지 않을 수 없다. 법과 원칙의 잣대로 일을 처리하다 보면 국민의 고충을 다 처리해 줄 수 없는 사건이 비일비재하다. 민원인들도 법과 원칙으로 설명하면 알아듣고 포기를 한다. 하지만 이때 그들의 실망하는 마음을 어루만지는 친절함 상단은 그들에게 또 다른 위로가 될 수 있다는 것이 중요하다.

내가 뺏는 한 마디, 가족이 나에게 하는 한 마디로 인해서 사는 게 참 재미있다. 🌍



전원생활의 즐거움

이 상 각

민원을 신청한 할아버지는 군 생활을 마치고 소령으로 예편하여 예비군 지휘관으로 근무하던 중, 건강이 악화되어 예비군 지휘관을 퇴직하고 물 좋고, 공기가 좋기로 이름난 뜬바위 마을에 생활의 안식처를 마련하여 살고 있었다.

이곳은 마을 뒷산에 형성된 기암괴석이 마치 넓은 바다 위에 떠있는 형상을 하고 있다고 하여 뜬바위 마을이란 이름이 붙여졌다고 한다.

할아버지는 이곳에서 살면서부터 악화되었던 병이 많이 호전되어 이젠 육신이 백골이 되도록 살맛나는 세상을 느끼며 살기로 결심했다고 한다. 그런데 1992년도에 느닷없이 규석과 규사를 채취하는 공장이 이곳에 세워져 현재까지 운영되면서 산등성이가 잘려나가는 등 자연경관이 훼손되고, 강과 하천이 광산에서 내려오는 먼지 등으로 오염되었으며 소음과 공해 등으로 주민들의 삶이 피폐해지고 있다고 한다. 이에 수차례 관계 당국에 호소를 하였지만 해결의 기미가 보이지 않아, 국민의 고충을 해결해 준다는 국민권익위원회의 문을 두드리게 된 것이다.

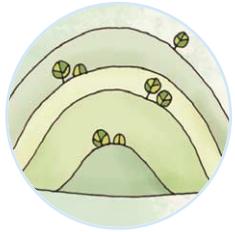
나는 할아버지께 신청서를 접수하는 방법과 처리방향에 대하여 친절히 설명해드리고, 광산책임자 및 군청 담당공무원과 함께 현장을 방문하여 광산운영으로 발생하는 문제점과 그 해결책에 대하여 자세히 물었다. 광산책임자는 소음과 분진 등 문제를 해결하고자 노력하고 있다는 관련 자료를 제출하면서 자세히 설명하였고, 할아버지께서도 그 해결하고자 하는 노력에 동의하였다.

조사결과를 정리하고 나서, 광산주변에 거주하는 할아버지의 주택을 방문하고자 마을에 들어서니, 깨끗이 정돈된 마을 안길과 주민들의 휴식을 위해 정성스레 만들어 놓은 마을 정자가 보였다. 고요하고 평화로운 마을 정취가 그대로 느껴지는 듯 했다. 할아버지 주택에 들어서자 잘 가꾸어진 정원과 텃밭에는 배추, 무 등의 김장용 채소가 정연하게 늘



어서 있었다. 하지만 광산 쪽을 바라보니 산등성이가 잘려나간 모습이 눈살을 찌푸리게 하였다.

할아버지께서 원두막으로 사과, 배 등을 가지고 나오면서 본인이 직접 재배한 것이라고 과일나무를 가리키며 자랑을 하셨다. 전원생활에 대한 즐거움에 대해 한동안 답소를 나누었다. 할아버지께서는 주민의 한 사람으로서 민원을 해결해주어 고맙다고 재차 말씀하셨다.



여러 곳에서 눈앞의 이익만을 위한 무분별한 자연훼손이 일어나고 있다. 이로 인해 기상 이변이 생겨나고, 자연생태계가 파괴되어 가고 있다. 바로 우리 후손에게 물려줄 금수강산이 환경오

염에 시름시름 앓고 있는 것이다.

여기 뜰바위 마을은 병든 자연을 건강하게 만들고 지켜나가기 위한 공동의 노력을 시작했다. 조만간 뜰바위 마을의 경관이 회복되어, 할아버지에게 살맛나는 세상을 되돌려 줄 수 있기를 기대해 본다. 

쌍둥이와 두 아이의 아버를 전역시켜 주세요

장 금 식

추석이 얼마 남지 않은 어느 날, 한 젊은 아낙이 ‘똥똥~’ 신문고를 두드렸다. 그리고 수줍은 듯 가냘픈 목소리로 도움을 호소하였다.

“아저씨! 저 좀 도와주세요. 신랑이 필요해요. 정말 죽겠거든요. 어떻게 좀 해주세요.”

“아, 무슨 일로?”

“우리 아이들 아빠가 군대에 갔어요. 요즘 세상에 스물세 살에 아이 넷 딸린 엄마 들어 본 적이나 있나요? 거기에다가 신랑은 군대 가고…….”



살기 어려워 죽겠다는 여자의 목소리는 아니었다. 한 마디 한 마디에 힘이 있고 애교가 있는 옛된 이십대 초반의 명랑한 목소리였다.

사연인 즉, 이들 부부에게는 신랑이 입대하기 전에 이미 두 살, 세 살 된 갓난아이 둘이 있었다. 그래서 군대를 상근예비역으로 갈 수 있었는데도 신랑은 “어차피 가는 거, 남들하고 똑같이 현역으로 가서 국가를 위해 힘쓰자.”며, 갓 젖을 떤 아이 둘과 사랑스러운 아내를 남겨두고 씩

씩하게 군대에 갔다고 한다. 철없는 엄마는 하는 수 없이 아이 둘을 데리고 친정으로 갔고, 친정엄마 친구 집의 비어있는 방에서 염치없이 살게 되었다. 그런데 이것이 끝이 아니다. 군대에 간 신랑이 시켜면 얼굴과 튼튼한 몸으로 늙름하게 100일 휴가를 나온 게 화근이었다. 아뵘! 또 임신, 그것도 쌍둥이란다. 하나, 둘, 셋, 넷…….

‘신의 축복인가, 불행의 시작인가? 군에서는 왜 100일 휴가를 준거야.’

젊은 아낙은 원망스러웠다. 몸속에 아이가 커가는 동안 남몰래 한두 번 운 게 아니다. 그러나 이내 현실을 직시하고, 아이 엄마는



해당 행정기관에 가서 남편을 전역시켜 달라고 졸랐다. 그러나 법령이나 규정이 없어서 안타깝게도 도와줄 수 없다는 매몰찬 답변만 돌아왔다. 관련 행정기관도 마찬가지였다. 시아버지가 50세가 안 되어 3명을 부양할 수 있고, 시어머니는 화원을 운영하고 있으므로 자립할 수 있으며, 아이 엄마가 두 명을 부양할 수 있어 병역면제가 안 된다는 것이었다.

그러나 시아버지는 일용직으로 일정한 수입이 거의 없고, 아이 엄마 또한 갓 젖을 떤 아이 둘과 조만간 태어날 쌍둥이를 임신하고 있는데 두 명을 부양할 수 있겠는가? 그러나 아무 데도 하소연 할 곳이 없었다. 출산일은 다가오는데 절망하고 있을 수만은 없어, 지푸라기라도 잡는 심정으로 신문고를 두드리게 된 것이다.

이 사연을 접하고 평소와 다름없이 여러 조사관들과 조사방향과 해결책을 찾아보고자 했으나, 남자 직원들은 이 초등학생 같은 부부를 나무라기 바빴다.

“신랑이 무책임하다. 하지만 나도 그 심정 이해한다.”

“앞으로 군대에서 기혼 병사를 100일 휴가 내보낼 때는 반드시 이와 같은 사례를 전파하고 피임법을 교육 시킬 수 있도록 해야 한다.”

“젊은 애들이 철이 없다.”

대부분의 의견은 어린 부부의 문제 해결에 도움이 되지 못했다. 반면에 여자직원들은 “군 면제를 해줘야 할 것 같다.”는 의견이 많았다. 특히 미혼인 여직원 중에는 “당연히 군 면제되는 것 아니냐.”고 내게 따지듯이 말하기도 했다. 그러나 법령과 규정은 바늘로 찢어도 피 한 방울 나

오지 않는다는 것을 우리는 잘 알고 있다.

그러는 사이, 아이 엄마로부터 쌍둥이가 뱃속에서 무럭무럭 자라 자궁이 그 무게를 견디지 못하고 양수가 새는 바람에, 출산 예정일보다 한 달 먼저 제왕절개 수술로 아이를 낳게 되었다는 연락을 받았다.

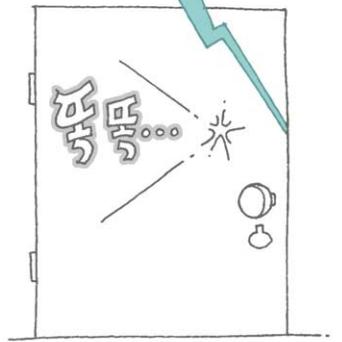
나는 아버지의 소중함을 누구보다도 피부로 느끼고 자랐다. 선친께서는 내가 대학에 진학하자마자 돌아가셨다. 조그마한 산골 마을에서 웃어른들과 동생들을 데리고 함께 사시던 선친은 갓 태어난 큰 아들을 두고 6.25전쟁에 참전하게 되었고, 전쟁이 끝난 후에도 3년 정도 더 복무하셨다. 선친께서 군에 끌려간(당시에는 다 그렇게 말했다.) 기간 중 모든 고난은 어머니 몫이었다. 없는 살림에 노부모와 시동생 부양과 자식 양육까지……. 당시 얼마나 어려운 시기였는지 가끔 어머니가 들려주시곤 했다.

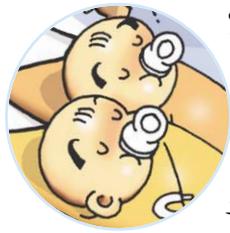
그 당시 어머니가 겪어야 했던 고충도 알 것 같다. 자라나는 아이들에게 아버지의 공백은 정서적으로나 경제적으로 많은 후유증을 남길 수 있다. 어린 시절 아버지와 더 많은 시간을 보낸 사람이 지능지수(IQ)가 높고, 사회적으로 출세할 가능성이 높다는 신문 기사를 본 적도 있다. 요즘은 자녀를 많이 낳지 않아 아이들은 부모의 사랑을 극진하게 받고 자란다. 그런데 태어나기도 전에 멀쩡한 아버지를 국가가 데려가 아이가 세상에 태어날 수도 없다면, 설사 태어난다 해도 아버지의 얼굴을 볼 수 없다면 이 얼마나 슬픈 일인가. 그것도 국민의 재산과 생명을 보호한다는 국가의 정책으로 인해 그렇게 되었다면 한참 잘못된 것이 아닌가 하

는 생각이 들었다. 다행히 이 부부는 이와 같은 불행을 막아보고자 스스로 노력하고 있으니 정말 대견하기까지 했다.

아이 엄마의 애타는 사연을 해결하기 위해 내가 제일 먼저 문을 두드린 곳은 사회복지업무를 담당하는 기관들과 관련 법령들이었다. 「병역법」, 「국민기초생활보장법」, 「긴급복지지원법」, 「아동복지법」, 「한부모가족지원법」, 「영유아보육법」 등 많은 제도가 있었지만 마땅히 도움을 줄 수 있는 방법은 찾을 수 없었다. 그나마 관련 행정기관으로부터 관할 동사무소에 기초생활수급권자 신청을 하면 조사해서 지원하는 방법을 찾아보겠다는 긍정적인 답변을 받았다.

조사과정에서 정부가 출산을 장려하기 위해 태어나는 아이들에게 많은 지원을 하고





있으나, 일부 문제점도 있다는 것을 알게 되었다. 예를 들어, 자치단체별로 천차만별인 출산양육지원금은 지역 간 위화감을 조성하고 출산가정의 불만을 야기하고 있었다. 어떤 곳은 아예 출산양육

지원금제도 자체를 운영하지 않는 등 자치단체별로 지원대상과 금액이 달랐다. 앞으로 개선해야할 부분들이



한때 가파르게 증가하는 인구의 억제를 위해 정부는 '두 자녀 갖기 운동'을 추진하고 예비군이 정관 수술을 하면 훈련을 면제해 주기도 하였다. 오늘날 급속한 출산을 저하는 젊은이들의 개인주의적 사고방식과 세계적 추세에 기인한다고는 하지만, 위와 같은 정부의 정책의 영향이 아직도 남아있지 않나? 하는 생각도 들었다.



조사를 마치며 정부의 출산장려정책의 일환으로 다자녀 출산 병사의 군 면제 제도 도입에 대한 검토가 필요하다는 생각이 들어 관련 행정기관에 의견을 냈다.

비록 국민권익위원회가 군 면제에는 도움을 주지 못했지만, 아이 엄마는 위원회의 안내에 따라 출산 혜택이 많은 가까운 곳에 출생신고를 하였고, 기초생활수급권도 신청할 것이라 하면서, 그간의 많은 관심과 노력에 고마움을 전해왔다.

새벽마다 울리는 자식사랑 전화

박 중 근

국민권익위원회 직원들은 숙직 근무를 할 때마다 밤늦게 걸려오는 전화 때문에 곤욕을 치르는 경우가 많다. 국민권익위원회는 모든 행정기관의 문을 두드린 후 찾아오는 정부 내 최종 권리구제기관이기 때문에 별의 별 전화가 다 걸려온다. 특히 밤에 걸려오는 전화를 받을 때에는 곤란한 경우가 더 많다. 만취한 목소리로 전화해서 하소연하다 욕까지 하는 사람, 자신의 억울함을 풀어주지 않으면 죽어버리겠다고하여 당황하게 만드는 사람, 수십 번 전화해 놓고 의도적으로 말을 하지 않는 사람도 있다.

한동안 숙직근무를 할 때마다 거의 매일 빼놓지 않고 걸려오던 전화가 있었다. 한밤중이나 새벽, 전화가 뜬 시간을 골라서 전화벨은 울렸다. 새벽에 거는 경우가 많았다. 처음엔 위원회 대표전화번호(1588-1517)로 전화가 왔다. 그러다 나중엔 대표번호로 하고 다시 당직실 전화번호로 한 번 더 했다. 한 번 전화를



결면 30분은 족히 씹 없이 이야기를 했다.

많은 사람이 전화를 받았으나 아무도 전화한 사람의 신원을 알지 못했다. 단지 대전에 사는 어느 할머니라는 것 외에는 이 할머니에 대해 아는 것이 없었다. 어디에 사는지 누구인지 알아보려고 물어보아도 소용이 없었다. 자신의 하소연만 늘어놓지 대답하지 않았기 때문이다. 대전에 산다는 것도 할머니의 말속에서 누군가 들은 것 같다는 소문이 났기 때문에 추측한 것일 뿐이었다.

신규 직원처럼 처음 이 할머니의 전화를 받는 당직자는 답답하기 그지없다. 누군지도 모르는 사람이 전화해서 빠르고 다급한 목소리로 계속 도와달라고 호소하기 때문이다. '죽이려고 한다.'는 등 극단적인 말도 서슴없이 나오기 때문에 긴장하고 들어야 한다. 끊임없이 말하기 때문에 비집고 들어가 묻기도 힘들다. 물어봐도 소용이 없다. 아랑곳하지 않고 자기 말만 계속하기 때문이다. 그렇다고 말을 하고 있는데 전화를 끊기도 힘들다.

말은 얼마나 빠른지 거의 알아듣질 못한다. 겨우 알아듣는 내용도 두서가 없고 터무니없는 내용이 대부분이다. 주로 자기 아들을 해치려는 사람 얘기다. 경찰·검사·판사, 나중엔 대통령까지도 자신의 아들을 해하려는 사람들이 된다. 심지어 일본이 독도를 자기네 땅이라고 하는 것도 자신의 아들을 죽이려는 의도라고 주장한다.

그래도 전화하는 이 할머니의 심정은 누구나 쉽게 이해했다. 바로 자식 걱정이다. 이 할머니가 말하는 거의 모든 문장에는 '우리 아들'이



라는 말이 들어가 있다. 한번은 새벽의 무료함을 달래기 위해 '우리 아들'이라는 단어가 몇 번이나 나오는지 세어보기도 했다. 무려 543번 등장했다. 또 문장 사이사이에 "우리 아들 좀 살려주세요, 선생님"이라는 말을 마치 종교인이 신에게 구원을 바라듯이 계속 반복한다. 말의 내용으로 보아 정신이 오락가락하는 할머니인 것 같은데, 정신을 놓아도 자식 사랑하는 마음은 놓지를 못했나 보다.

그렇게 매일 전화가 오던 새벽의 할머니 전화는 어느 날부터가 더 이상 걸려오지 않았다. 이 할머니 전화가 걸려오지 않자 '그 할머니 어떻게 되었나?' 고 서로들 묻는 사람이 많아졌다.

알아보니 어느 조사관이 기지를 발휘하여 해결했다는 것이다. 그 조사관은 이 할머니가 누구인지 무슨 사연으로 매일 전화하는지 궁금하여

못 참겠더라. 그래서 말을 붙여보기 위해 이런 저런 방법을 다 써보았지만 실통치 않았다. 그러다 갑자기 큰소리로 “할머니!”하고 부르면 잠시 말을 멈춘다는 것을 알았다. 그 순간을 틈타 질문을 하면 선심 쓰듯 한마디쯤은 대답해주고는 자기 말을 또 계속하더라. 그렇게 무슨 동에 사는지 묻고, 다시 기회를 봐서 같은 방법으로 전화번호를 묻고 하여 이 할머니의 소재를 파악하였다.

그리고 그 지역의 사회복지사에게 연락하여 찾아가 돌봐달라고 부탁을 하였다. 사회복지사가 찾아가보니 형편은 넉넉한 할머니가 홀로 강아지 두 마리와 살고 계시더라. 정신을 놓으신 것 같아서 병원 치료가 필요한 것으로 판단하고 가족에게 알렸더라. 할머니의 상태를 모르고 있던 가족들은 황망히 달려와서 병원에 모시고 가 가료를 했다고 한다. 그 후 할머니의 정신상태가 많이 호전되었다는 소식을 들었고, 할머니의 전화는 더 이상 걸려오지 않았다.

숙직을 하다 그 할머니 전화를 받고 나면 당직실 창문을 열고 고향 하늘을 한번 쳐다보곤 했다. 고향에 계신 노모도 불혹이 다된 아들 걱정에 뒤척이고 계실지 모른다는 생각이 들었기 때문이다.

불현듯 이런 생각이 들 때도 있었다. 이 어둠속에서도 국가가 전지전능한 신과 같은 역할로 자신의 억울함을 이해하고 해결해주시기를 바라는 사람이 많은 것 같다고. 또 한편으론 편하게 전화해서 자신의 억울한 심정을 그냥 들어주기만이라도 해줄 대상을 원하는 사람도 많은 것 같다고.

이 사회가 점점 더 외로워지는 건 아닌지……. 

메마르지 않는 **쌀독**

강 태 욱

3면이 바다인 우리나라는 해양과 관련된 조선업, 수산업 등이 발달되어 있다. 이러한 업종들은 그 특성상 대규모 산업체도 있으나 우리가 모르는 소규모 자영업자들도 많이 있다. 이러한 소규모 사업체에서 생업과 관련해 행정기관으로부터 불이익을 받았을 때 억울함을 호소할 곳을 찾아다니다 국민권익위원회의 ‘복’을 두드리는 사람들이 종종 있다.

이러한 민원내용들을 조사해 보면 각종 항만건설 등 공공개발사업에 따른 매립으로 불이익을 당해 보상을 요구하는 민원, 또는 허가 등의 수익적 처분을 요구하는 민원의 경우가 대부분이다. 이러한 민원은 해양 분야의 업무 특수성으로 인해 행정기관이 행정행위를 불분명하게 함으로써 야기되는 경우가 많다.



공유수면은 바다 또는 지반이 없는 공유토지로서 공유수면 점·사용허가를 받아 배타적 권리를 인정받아 사용한다. 그러므로 해양과 관련한 조선수리업을 영위하는 민원인들에게는 매우 중요한 장소이다. 그러

나 그 공유수면 담당 행정기관에서는 공공사업을 예상하여 소규모 선박 조선수리업을 하고 있는 민원인에게 1~3년 사이의 단기 허가를 내어주며 허가종료 후 원상회복 조치를 강요하고 있는 실정이다. 하지만 조선수리업의 특성상 바다수면과 인접한 공유수면을 가지고 있는 다른 장소에 허가를 받지 않고서는 선박수리 및 조선을 할 수 없는 상황이므로, 이러한 공유수면의 취소 또는 허가권을 가진 행정기관의 권한은 조선을 영위하는 민원인들에게는 사업장의 존·폐의 권한을 가진 것과 같다.

만약 행정기관이 공공사업을 하기 위해 예전부터 조선소부지로 사용하던 공유수면을 회수하면서, 공공사업에 따른 보상도 없는 간접적인 폐업을 민원인들로부터 유도했다면 이는 정당한 행정행위인가? 이러한 공유수면의 사용권을 박탈당하여 바다수면을 이용할 수 없어 조선수리업을 영위하지 못하게 된 경영자와 직원들은 과연 하루하루 편안한 잠을 잘 수 있을까? 과연 우리나라가 사업하기 좋은 나라인가 한 번 더 생각해 보게 한다.

“왜 보상을 해 줄 수 없는 건지요?”

“공유수면은 현행 법률상 보상을 할 수 있는 법이 없습니다.”

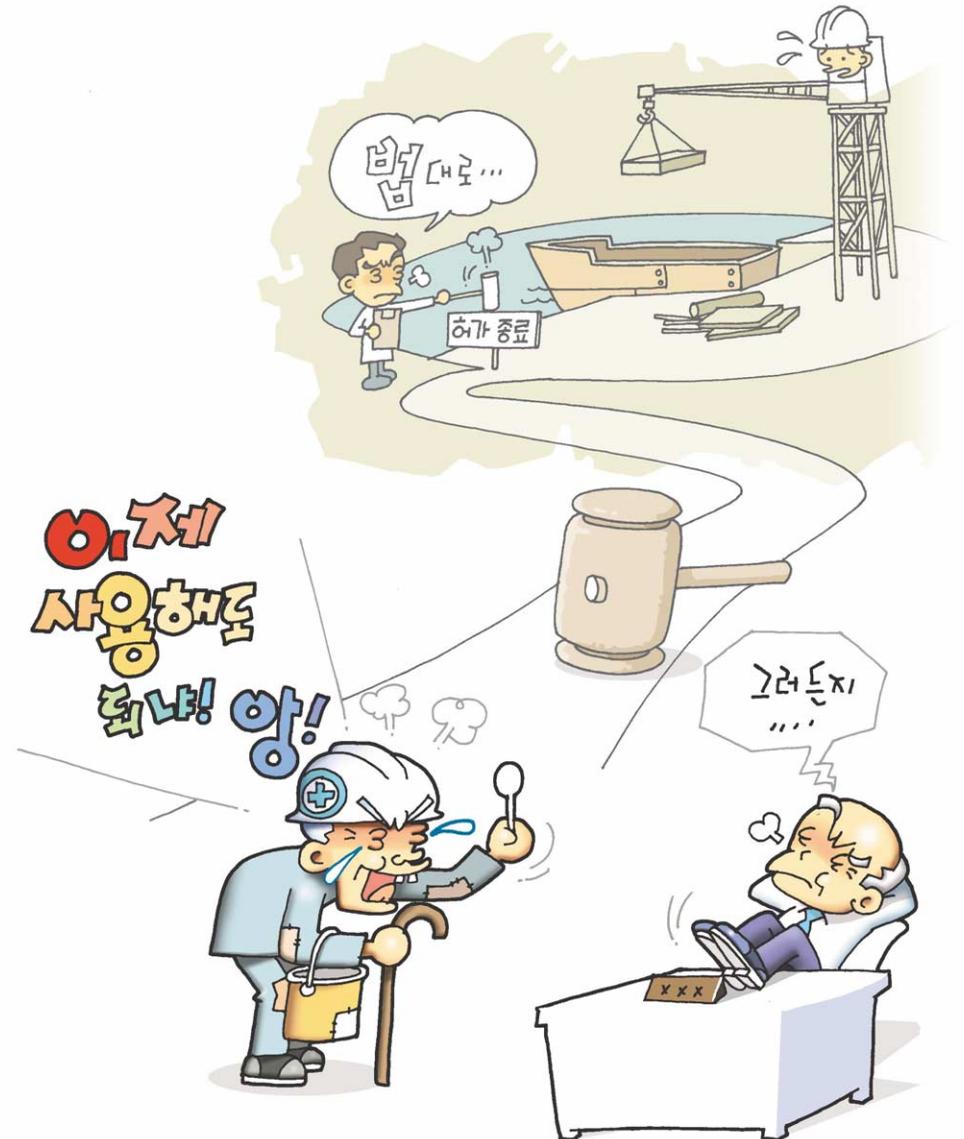
“영업장을 이전하여 바다를 이용할 수 있게 점·사용 허가를 내어 줄 수 없는가요?”

“그건 개인 사업자가 알아서 장소를 구한 후 별도로 허가신청을 해야 합니다. 그것까지 행정관청에서 해 줄 수는 없습니다.”

“이러한 사업자들이 조선을 위해 다른 장소에 공유수면 점·사용

허가를 받을 수 있는 대체부지가 없다면, 그 사업을 영위할 수 없지 않습니까?”

“그건 저희 행정관청에서 어쩔 수 없습니다. 법률상 안 되는 일을 강



요하시는 겁니까?”

“그런 건 아닙니다. 그러나 바다를 이용해야 되는 조선소의 업무 특성상 관계된 바다수면을 이용하기 위한 점·사용 허가를 받을 수 없다면, 어떻게 개인이 정상적인 영업을 할 수 있겠습니까? 또한 보상 없이 원상회복하라는 행정기관의 행위가 과도한 행정행위는 아닌지, 어려움을 호소하는 민원인들을 위해 법률검토를 한 번 더 해보시죠.”

“한 번 안 된다면 안 됩니다. 만약 부당한 처분이라면 소송을 제기하고 그 결과에 따라 처분하는 게 법에 따른 정당한 행정행위가 아닙니까?”

법에 무조건 어긋나 허가를 할 수 없는 것일까? 민원인이 오랜 시간을 거친 소송결과, 행정기관의 법률 검토의 미숙으로 인한 잘못된 행정행위라고 확인되어 승소하였다 하더라도, 보상 및 허가권한을 가진 행정

기관은 민원인의 요구만 수용하면 그만이다.

결국 민원인만 소송 기간 동안 여러 가지 피해만 늘어날 뿐이다. 이처럼 책임의식이 결여된 행정행위로 인하여 보상 및 허가를 받아 사업을 계속해야 하는 민원인 입장에서는 승소하



더라도, 그 소송으로 인한 손해배상 청구소송을 연이어 하고 싶지만 그 또한 쉽지 않다. 왜냐하면 사업을 해야 하는 민원인에게 물질적·시간적 소모도 문제지만 행정기관의 불법 고의사실을 확인하기 어려워 소송을 포기하는 경우가 다반사이고 판결에 의해 배상을 받기도 어렵기 때문이다.

행정기관에서 행정행위의 재량적 판단을 회피하기 위해 민원인에게 시간적·경제적 피해를 주는 소모적 소송행위를 유도해 가는 것은 올바른 행정행위는 아니라고 생각된다.

국민권익위원회는 이러한 문제를 소송분쟁 이전에 해결하기 위해 노력하고 있다. 즉, 행정기관의 잘못된 행정행위를 바로 잡기 위해 시정권고하거나 대안적 조치를 제시하여 합의권고를 유도한다.

하지만 이에 응하지 않는 행정기관이 많다. 일부 공무원들은 자신의 판단이 곧 법이란 생각 속에 빠진 경우도 있다. 행정기관의 재량적 권한을 우리 위원회가 시정권고 또는 합의권고로 침해한다고 판단하기도 한다.

행정기관의 잘못된 판단 이면에는 민원인인 당사자와 그 직원들 및 가족들의 생계가 달려 있음을 인식해야 한다. 공무원의 소극적 법리 해석이 얼마나 큰 사회적·경제적 손실효과를 불러 올 것인가를 생각해 보면, 공무원의 민원업무는 매우 중요한 업무이며 또 얼마나 신중히 처리되어야 할 업무인지 알 수 있다.

공무원들은 민원처리를 위한 소관분야 법률해석뿐만 아니라 타 업

무에 대한 법률과의 관계도 좀 더 신중하게 따져서 업무처리를 할 수 있도록 노력해야 한다. 잘못 판단한 행정처분은 민원인의 가슴을 멍들게 하고 행정의 신뢰도를 떨어뜨린다.

현재 우리나라의 경제가 어렵다고 한다. 이럴 때일수록 국민의 입장에서 국민의 어려움을 도와줘야 하는 국민권익위원회의 역할은 더 중요하다.

공유수면허가와 관련한 이 민원에 대해서 대체부지를 지정하여 사업장을 이전하여 주거나 폐업보상을 해 줄 것을 해당 행정기관에 권고하였다.

해 진 저녁, 사무실에서 이러한 민원을 해결하기 위해 국민권익위원회 조사관들은 민원인의 어려움을 듣고 이를 자신의 일처럼 성실히 처리하고 있다. 최소한의 생업을 이어갈 수 있도록, 또 그들의 월급봉투에 가족의 행복이 가득 차도록, 메마르지 않는 쌀독을 가져다 줄 수 있는 방안을 찾기 위해 오늘도 노력하고 있는 것이다. 

부패행위 신고자의 아픔을 함께

황 유 상

폭염이 지속되는 8월 초순, 보호조사관은 가족들과 어떻게 여름휴가를 보낼까하고 행복한 고민의 시간을 보내고 있는데, 사무실로 중년의 민원인이 찾아왔다. 보호보상과는 사무실에 신고자, 신고협조자 등의 인적사항이 있어 특히 보안에 유의하는 부서여서 민원인의 접근을 쉽게 허용하지 않는 곳이다. 어떻게 사무실까지 들어오게 되었는지 여쭙 겨를도 없이, 상기된 얼굴로 “세상에 이런 일이 있을 수 있느냐?”고 흥분되어 말하는 민원인에게 보호조사관은 손목을 붙잡혔다. 보호조사관은 민원인을 먼저 조사실로 안내하고, 사무실 책상 위에 있는 서류를 정리한 뒤 조사실에서 민원인으로부터 위원회를 방문하게 된 사유를 들었다.



모 단체 소속 과장인 민원인은 상급기관 감찰담당에게 자신이 소속된 기관에서 발생한 부패행위를 조사해 달라고 요청하였다고 한다. 부패행위 내용은 민원인과 같은 부서 국장과 상급기관 감사관의 식사비용을

부담하기 위하여 행정담당이 계장급 직원 등으로부터 금품을 각출했다는 것이었다. 그런데 부패행위 조사를 요청한 일이 있는 이후 민원인이 도리어 징계위원회에 '경징계' 요구되었다고 하면서 이는 신고로 인한 불이익이니, 징계를 받지 않도록 도와달라고 하였다. 그리고 민원인은 보호보상과를 방문하기 직전 국민권익위원회 부패신고센터에 상급자를 위한 금전각출행위의 부패행위를 신고하였다고 한다.

부패방지관련법령의 규정에 의하여 소속기관의 부패행위를 신고한 신고자에 대해서도 보호할 의무를 담당하는 보호보상과는 우선 민원인으로부터 신분보장조치요구를 접수받았다. 그리고 다음날 보호조사관은 관할 감사부서에 가서 민원인(신분보장조치요구자)을 징계위원회에 '경징계' 요구한 경위를 조사하기 시작하였다. 징계요구서 사본을 징구하는 등 조사를 실시하는 과정 중에, 관할 감사부서는 민원인에 대한 '경징계' 요구를 '중징계' 요구로 변경하였다. 해당 감사부서는 민원인이 출장 목적을 허위로 보고한 사실, 비상근무를 태만히 하고 허위공문서를 작성한 사실 등의 부당행위가 있다며 중징계를 요구하였고, 징계위원회는 민원인의 해임을 의결하였다. 그리고 민원인은 십 수 년간 봉직하던 공직을 떠나게 되었다.

보호조사관은 민원인이 공직을 떠나게 된 사유를 객관적인 입장에서 파악하기 위해 우선 관련되는 공직자를 소환하여 조사하였다. 공직사회의 특성상 상급자를 보호하기 위해 하급자들이 통상 바른 말을 하지 않음을 감안하여 민원인의 징계와 관련된 최상급자의 진술을 먼저 청취

하였다. 그리고 하급자 순으로 진술을 청취하면서 상급자의 진술청취가 끝나면 바로 그 다음 진술예정인 하급자와 만나지 못하도록 기술적으로 진술자들을 별도 분리된 대기실에서 대기토록 하였다. 진술을 청취하는 과정 중에 민원인의 징계와 직접적으로 관련된 자들의 진술이 엇갈리는 부분을 발견하였다. 해당 진술자를 조사실에서 나오지 못하게 한 채 직전 진술자를 다른 조사실에서 집중적으로 추궁한 결과 민원인의 중징계 사유와 관련된 부분에 있어 의심스러운 부분을 발견하였다. 그리고 민원인 소속기관의 과거 징계사례를 제출받아 징계양정이 적정한지도 함께 검토하였다.

관련자 진술, 제출받은 자료 등을 종합한 사건의 경위는 이러했다.



민원인은 ××년 6월 초순경 ○○부서 감찰담당에게, 자신이 소속된 부서의 행정담당이 계장급 직원 등으로부터 ○○단체 국장과 ○○부서 감사관의 식사비용을 부담하기 위한 금전각출을 하였으니 이에 관하여 조치를 취해달라고 요청하였다. 감찰담당은 이를 ○○부서 기획실장에게 보고를 하였다. 위 기획실장은 이후 위 ○○단체 국장에게 전화를 하였다. 같은 날 민원인은 위 국장과 단독면담을 하면서 국장을 위한 금전각출과 관련된 사실에 대하여 언급하였다. 이에 국장은 그 자리에서 민원인이 금전각출에 관한 문제를 제기한 것에 대해 질책을 하면서, 청사 내에 근무하는 과장급과 계장급을 국장실로 불러 금전각출에 관한 사실 확인을 위한 회의를 하였다. 회의 중 국장과 민원인 사이에 바람직하지 못한 언행이 오고 갔다.

○○부서 감사부서는 같은 해 7월 초순경 민원인이 소속된 부서를 감사한 후 「①민원인이 아무런 물증 없이 주위 사람들의 말만 듣고 국장이 개인적으로 돈을 착복한 것으로 오해하여 ○○부서에 비리조사요청 공문을 발송하고 국장에게 항명하여 직원들 간에 위화감을 조성한 잘못이 있고, ②국장은 상기와 같이 지휘권 도전과 직원 간 위화감 조성은 물론 직장근무 분위기를 해치는 행위가 있었음에도 아무런 조치를 취하지 않은 책임이 있다.」고 하면서, 민원인에게는 '경징계' 조치를, 해당 국장에게는 '경고 후 차후인사' 조치를 취하는 것이 필요하다는 의견을 ○○부서장에게 보고하였다. 이에 ○○부서장은 같은 해 7월 하순경 민원인을 복종업무 및 품위유지업무 등을 위반하였다는 이유로 경징계 의결을 요구하였다.

이후 민원인은 8월 초순경 위원회에 국장을 위한 금품각출행위에 대한 부

패행위를 신고하고, 신분보장조치를 요구하였다. 그리고 민원인은 자신의 징계와 관련된 징계위원회에 출석하여 금전각출과 관련된 부패행위에 대한 증거자료가 있으며, 자신이 경징계요구된 것은 부당하다는 취지로 말을 하자 징계위원회는 ○○부서 감사부서에 해당사건을 재조사 요구하게 된다.

그러나 ○○부서 감사부서는 민원인의 비위행위에 대한 신고가 접수되었다는 이유로 민원인에 대하여 전반적으로 조사를 실시하고, 민원인에 대한 중징계를 징계위원회에 요구하게 된다.





위원회 보호보상과 조사결과, 민원인이 위원회에게 부패행위신고 및 신분보장조치를 요구한 직후 민원인에 대한 조사범위를 확대하였다는 점, 동향파악이라는 명분 하에 민원인의 주변에 대해 전반적인 조사를 하였다는 점, 민원인에게 부당하게 불리한 사실 인정 및 판단을 한 점, 민원인에 대한 징계양정이 타 징계에 비해 과도하게 중한 점, 감사부서의 민원인에 대한 조사과정에 의심스러운 점이 있다는 점 등을 발견하였다. 보호보상과는 이러한 조사결과를 전원위원회에 보고하였다. 국민권익위원회는 민원인에 대한 해임처분은 신고로 인한 신분상 불이익처분이라고 판단하여 해당 부서장에게 민원인에 대한 해임처분을 취소할 것을 요구하였다. 그리고 보호조사관은 해당 부서의 인사 관련 책임자를 만나서 민원인의 해임처분과 관련된 정당하지 못한 부분에 대하여 상세하게 구두로 설명하였다. 그런 일이 있을 후 얼마 지나지 않아 해당 부서

장은, 민원인이 다른 부서에서 과장으로 근무하게 될 예정임을 국민권익위원회에 통보하였다.

외국영화를 보면 주차되어 있는 차량에 충돌사고를 일으킨 운전자가 피해차량에 사람이 탑승하고 있지 않으면, 자신의 연락처를 기재한 종이를 놓아두고 떠나는 모습을 볼 수 있었다. 그러한 모습이 참 아름다워 유럽에서 10년 이상 살다가 오신 분에게 서양문화에서는 대부분의 사람들이 그렇게 양심적인지 여쭙었다. 그러자 그 분은 운전자가 양심적이라기보다는 유럽에서 신고문화가 발달된 것을 그 주된 이유로 들었다. 사고를 일으키고 그냥 지나가면 누군가가 바로 신고하기 때문에 사고를 일으킨 운전자는 반드시 연락처를 남기는 습관이 있다고 한다. 즉, 신고문화가 정착된 환경 아래에서 사회가 아름다워지고 있다는 말이었다.

부패행위는 공동체인 사회와 국가를 썩어서 무너지게 한다. 부패행위는 사회 구성원 모두의 약속을 저버리는 행위이다. 부패의 해악성은 더 이상 설명할 필요가 없다. 그러나 부패로 인한 반대급부가 커 보였던 지난날의 잘못되고, 아픈 역사를 우리는 가지고 있다. 한국 청소년 17%는



10억을 벌 수 있다면 부패행위를 하더라도 상관없다는 응답을 하고 있다. 기성세대의 바르지 못했던 행동들이 어린 청소년들의 사고에 잘못된 영향을 끼치고 있는 것이다.

현재까지 알려진 부패행위를 근절하는 가장 효과적인 방법 중의 하나는 신고의 활성화이다. 부패행위를 신고하는 것은 사회구성원으로서의 당연한 의무이며 권리이다. 하지만 동양문화권에 속하는 우리나라에서는 부패행위신고를 '조직에 대한 배신'으로 여기는 경향이 아직 많이 남아 있다. 부패행위 신고자에 대한 조직적인 탄압, 보직 미부여, 지방차 천 그리고 해임 등이 행하여지고 있다. 뿐만 아니라 조직 구성원들은 신고자를 왕따(집단따돌림)하는 등 정신적 고통까지 가하고 있다. 그리고 피신고자로부터 자신이 위해를 당할까 두려워 불안해하는 신고자분들도 많다.

어떤 부패행위 신고자의 경우, 자신이 신고한 사건과 관련된 피신고자가 형의 집행을 마치고 교도소에서 출소하자, 자신이 피신고자로부터 위해를 당할까 두려워 보호조사관에게 무섭다며 수시로 전화하였다. 보호조사관이 제사를 모시러 고향에 가 있는데, 그 신고자가 장시간 전화하여 제사를 모시지 못한 적도 있다. 뿐만 아니라 목욕 중일 때 전화하여 집 욕실에서 1시간 이상을 통화한 사실도 있다. 신고자가 무서움을 호소하면서 통화를 원하는데, 잠시 뒤에 다시 전화하라고 한다는 건 형편에 맞지 않다고 생각했기 때문이다.

외롭고 힘들 때 자신의 처지를 알아주는 사람과의 대화는 많은 위안

을 준다고 한다. 자신이 부패행위를 신고하였다는 사실을 주변 사람들에게 말하지 못하는 신고자의 경우, 힘들고 두렵다고 말을 할 수 있는 상대는 한정될 수밖에 없다. 보호조사관은 그러한 신고자의 아픔을 나눌 수 있는 진정한 친구여야 한다.

흔히 어려운 친구를 도와줄 때 본인은 친구를 도와줌으로써 발생하는 모든 어려움을 감내할 수 있지만, 본인의 가족들에게는 또 다른 문제를 야기할 수도 있다. 따라서 보호조사관으로 근무하기 위해서는 가족들의 깊은 이해가 꼭 필요하다.

어려움을 무릅쓰고 용감하게 신고하는 부패행위 신고자는 국민권의 위원회의 소중한 고객이다. 소중한 고객의 아픔을 같이 나누고, 힘이 되어 주기 위하여 노력하고 있는 보호조사관이 있기에 깨끗한 사회는 좀 더 빨리 우리 앞으로 다가오리라 믿어 의심치 않는다. 



나를 뒤돌아보게 한 할아버지

최 명 식

내가 부패신고센터에 근무한지 1년 7개월, 짧은 기간이라 생각도 되지만 보통 한 부서에 근무하는 기간이 2년이라는 점을 고려하면 상당한 시간이라는 생각도 든다. 지난 19개월 동안 다양한 사연을 가진 많은 민원인들을 상담하며 힘들 때도, 즐거운 때도 있었다. 하지만 최근 있었던 한 상담은 나의 부족함을 느끼게 했고 다시 한 번 국민의 공복으로서의 마음가짐을 새롭게 하게 만들었다.

며칠 전, 여느 때와 다름없이 우편으로 몇 통의 진정서가 도착했는데 그날따라 모두가 두툼했다. 진정서가 두툼한 날은 솔직히 짜증부터 난다. 나도 인간인지라 두툼한 진정서를 읽으려면 꽤 힘이 들기 때문이다.



그 중 한 두툼한 진정서, 한 번 읽어서는 잘 알 수 없을 듯한 촘촘한 내용과 그를 증명하기 위한 많은 첨부자료들……. 그래도 누군가 힘들게 보낸 것임을 생각해 한 장 한 장 읽어 나가기 시작했

다. 몇 페이지를 읽어보니 아파트 입주자들 사이에 발생한 관리비에 대한 분쟁이었다. 직관적으로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에서 규정한 국민권익위원회에서 처리할 수 있는 부패행위가 아님을 느끼며 내 손은 무의식적으로 전화기로 향했다. 보통 진정내용이 위 법에서 규정하고 있는 국민권익위원회가 처리할 수 있는 부패행위에 해당하지 않을 경우엔 민원인에게 이를 설명하고 해당 기관으로 이송하게 된다. 국민권익위원회가 신고를 접수받아 처리할 수 있는 부패행위는, 공직자가 직무와 관련하여 그 지위 또는 권한을 남용하거나 법령을 위반하여 자기 또는 제3자의 이익을 도모하는 행위, 또는 법령을 위반하여 공공기관에 대하여 재산상 손해를 가하는 행위 등 법에서 규정된 행위로 한정된다.



몇 번의 신호가 가고 한참 후, 연세 드신 할아버지의 목소리가 들렸다. 나는 할아버지께 아파트 입주자간의 관리비 분쟁에 관한 사항으로 관리소장, 입주자 대표들이 관리비를 횡령 또는 유용을 하였다면 수사기관에 고발을 하시라고 알려드렸다. 하지만 할아버지는 청력이 약해 잘 알아듣지 못하시고는 내가 이해가 부족한 것으로 오해하셔서 무조건 국민권익위원회를 방문해 설명을 하겠다고 하셨다. 나는 할아버지께 국민권익위원회에 오셔도 특별히 해 드릴 게 없다고 말씀드렸음에도, 할아버지는 방문하시겠다고 고집하셔서 내 이름과 전화번호를 알려드렸다. 청력이 약한 할아버지께 큰소리로 이름을 한 글자씩

설명하느라 사무실은 웃음바다가 되었다.

며칠 후 오전, 국민권익위원회에 도착하셨다는 할아버지의 연락을 받고 상담실로 내려가 보니 생각보다 정정해 보이는 노인들이 기다리고 계셨다. 나는 86세인데도 불구하고 정정해보여서 다행이라 생각했다.

상담실에서 전화로 설명 드린 내용을 다시 설명해 드리니 할아버지는 왜 국민권익위원회가 아파트 관리비 횡령 건에 대한 조사를 할 수 없는지 의아해 하셔서, 이번에는 법전을 펴 국민권익위원회가 처리할 수 있는 부패행위의 개념에 대하여 설명을 드렸다. 그래도 할아버지는 이해가 되지 않는 듯, 국민이 피해를 입고 있으면 국민권익위원회 이름 그대



로 국민의 권익을 위해 조사를 하고 도움을 줘야할 것 아니냐고 하셨다. 본인은 지금 거주하는 아파트의 첫 입주자 대표를 하셨고 아파트 관리가 잘 못되는 것 같아 그냥 묵인할 수 없어 몇 년째 관련 자료들을 모아 경찰서 등에 진정을 해서 바로잡으려고 노력하는 중이라 하셨다.

순간, 86세의 고령임에도 불구하고, 비록 부패방지 관련 법령상의 부패행위는 아니지만 잘못된 것을 바로잡고 입주민의 권익을 위해서 열심히 다니시는 할아버지께 법만을 들이대며 국민권익위원회가 개입할 수 없다는 원칙만을 설명 드린 내가 너무 부끄럽게 느껴졌다.

수사기관에 고발하시라는 말씀을 들으시고 스산한 가을바람이 부는 거리를 나서시는 할아버지의 뒷모습이 쓸쓸해 보였다.

가을비가 부슬부슬 내리는 오늘도 노구를 이끌고 아파트 주민들의 권익을 위하여 발품을 팔고 계실 할아버지의 모습을 생각하니 마음 한구석이 시려온다. 🌍

인연(因緣)

김민우

‘억울함이 없는 나라, 깨끗한 사회를 만들겠습니다.’

TV를 보다가, 라디오를 듣다가, 인터넷을 하다가, 심지어 대중교통을 이용하다가도 이런 문구의 광고를 한번쯤은 접한 기억이 있을 것이다. 보호조사관은 오늘도 버스광고판에 붙여진 국민권익위원회의 광고를 보며 출근한다.

그는 사람과의 인연을 소중하게 생각한다. 그는 가을이 되면 피천득의 ‘인연’을 생각하며, 그의 일상 속에서 ‘인연은 누구일까?’라는 생각을 얼핏 하곤 한다. 벌써 국민권익위원회에 근무한지 5년여의 시간이 흘렀다. 처음 공직생활을 시작할 때의 마음가짐이 변하진 않았는지, 그는 최근 들어 그런 생각을 부쩍 많이 하곤 한다.

아마 작년 이맘때쯤이었던 것으로 기억한다. 여느 날처럼 야근을 하고 있는 그에게 한 통의 전화가 왔다. 보호조사관은 보호업무를 오래 해 온 베테랑 조사관이다. 그는 국민권익위원회 내에서도 불의를 보면 참지 못하는 성격이지만, 신고인에게 있어서는 한없이 가족처럼 따뜻하게 대

해주는 사람이다.

보호조사관이 통화한 내용은 이랬다. 홍길동은 오랜 기간 모 공기업 산하 기관에서 근무해온 숙련된 기술자였다. 그는 성실하고, 사교성이 좋아 주변에 그를 따르는 인부들이 많았다.

그는 여느 날처럼 현장에서 일을 하고 있는데, 현장에서 사용해야 할 자재가 형편없어 보였다. 자재는 폐목이고, 철근은 재활용한 것을 다시 쓰고, 벽돌은 견고하지가 못했다. 홍길동은 공사비를 줄여 기업이 부담한 이익을 얻는다는 것을 여러 현장을 돌면서 익히 알고 있었다. 그러나 사익보다는 공익을 먼저 생각해야 할 공기업이 이런 형편없는 자재로 아파트를 짓는다면 분명 부실시공에 따른 붕괴의 위험이 있을 것이라고 판단했다.

홍길동은 고민을 했다. 몇 십 년 동안 건설현장을 누비면서 집도



사고, 결혼도 하고, 자식도 낳은 삶의 터전을 배반한다는 것은 쉽지 않은 결정이었다. 술로 며칠간을 달래고 난 후, 그는 평소 TV 광고에서 본 국민권익위원회가 생각났다. 신고자의 신분을 보호해주고, 보상금까지 준다는 광고를 얼핏 기억한 홍길동은 다음날, 1398로 전화를 걸어 건설현장에서의 부실시공에 따른 부패신고와 더불어 신분보호를 요청한다고 센터의 상담원과 이야기를 나눈 후, 보호보상과의 보호조사관을 소개받았다.

“감사합니다. 보호보상과 보호조사관입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

“네, 안녕하세요. 저는 1398센터의 상담원으로부터 보호조사관님을 소개받은 홍길동이라고 합니다.”

“아 네, 안녕하세요? 저도 선생님의 신분보호 요청을 접수받고, 신고사건을 검토하고 있는 중입니다. 언제 시간이 괜찮으신지요? 선생님 시간이 괜찮으실 때, 국민권익위원회로 방문해 주시거나 아니면 제가 선생님 계신 곳으로 찾아가 수 있습니다.”

이렇게 몇 번의 통화를 주고받은 후, 약속된 시간에 홍길동은 보호조사관을 만나러 서



울시 서대문구에 위치한 국민권익위원회로 갔다. 막상, 위원회 건물로 들어서니 떨리기도 하고, ‘그냥 신고를 취소할까?’ 라는 생각이 들기도 했다. 하지만, 여기까지 와서 그냥 돌아간다면 해병대 출신인 홍길동의 자존심이 허락하지 않을 것 같았다. 보호보상과 사무실에 들어선 홍길동은 보호조사관을 만나고서는 안도의 한숨을 쉬었다. 전화로만 통화를 해서 그런지 보호조사관을 믿을 수 없었지만, 그의 따뜻한 미소가 홍길동으로 하여금 편안함을 안겨다 주었다.

조사실에서 몇 시간의 조사가 끝난 후, 그는 며칠 동안 잠을 설쳐가며 뜯 눈으로 보낸 불안한 마음을 지울 수 있었다.

보호조사관은 최대한 홍길동의 마음을 안심시키려고 노력했으며, 조사 후에는 홍길동의 신분이 노출되지 않도록 주의했다. 그리고 행정·수사기관의 조사관들과 함께 현장소장을 만나러 현장에 갔다.

낮에는 여느 건설현장과 다름없이 현장인부들이 바쁘게 움직이고 있었다. 보호조사관은 현장 주변을 면밀히 조사하면서 목재며 철근이며, 벽돌 등 건설자재를 샅샅이 살펴보았다. 역시 홍길동의 말대로 낮에는 현장의 자재에 이상이 없었다. 일단 현장소장에게는 이상이 없노라고 이야기를 하니 소장은 당연하다며, “우리 같이 집 없는 사람을 위해 일하는 공기업이 그럴리가 있나!”며 되레 큰소리를 치는 것이었다. 보호조사관은 바로 국민권익위원회로 돌아오지 않고, 다른 조사관들과 저녁 늦게까지 현장주변을 배회하면서, 새벽에 현장을 둘러 볼 생각이었다.

새벽에 보호조사관과 다른 조사관들은 현장인부로 옷을 갈아입고

현장에서 일하는 척하면서 자재 등을 살펴보았다. 그런데 낮에 있던 자재는 어디 갔는지 보이지 않고, 폐목과 재활용 철근, 부실한 벽돌 등이 보였다.

보호조사관과 다른 조사관들은 현장에서 사진을 몇 장 찍고, 증거 채취도 한 다음, 수사기관에 사건을 이첩하였다. 수사는 급속도로 진행되어 갔다.

보호조사관은 홍길동에게도 미리 수사기관에서 조사할 수 있으니 염려하지 말고 태연하게 조사에 임하라고 귀뜸을 해 주었다. 수사기관의 수사 결과가 발표되고, 현장 책임자와 감독기관의 공무원 등 건설비리와 관련된 부패행위가 드러나면서 관련자들이 구속되고 사건은 마무리되어 가는 듯 했다.

홍길동은 보호조사관의 신분보호로 인하여 신고자가 누군지 철저히 비밀로 부쳐진 상태로 계속 삶의 터전에서 일하고 있다. 또한, 홍길동은 부당이익에 따른 예산의 환수조치로 인하여 국민권익위원회에서 보상금을 받는 등 홍길동이 걱정했던 신분노출로 인한 피해는 일어나지 않았다.

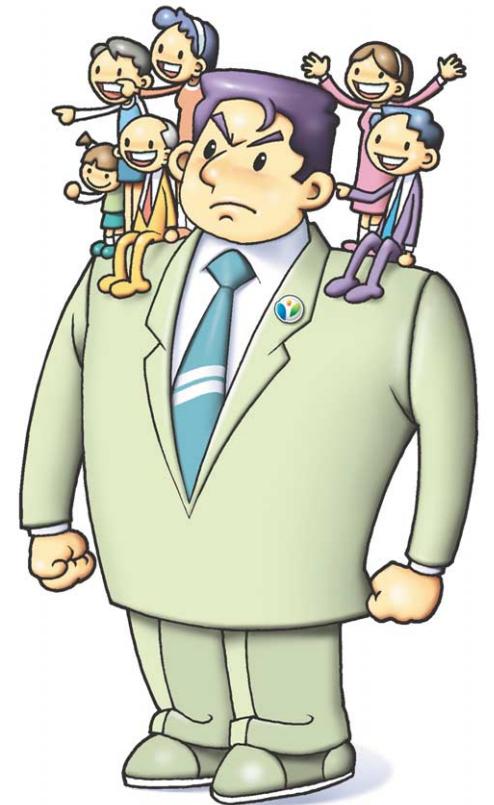
홍길동은 보호조사관의 따뜻한 배려로 인하여 그의 신고가 사회의 비리척결에 기여했다는 생각에 뿌듯한 생각이 들었다. 어떻게든 보호조사관에게 인사라도 드리고 싶은 마음에 식사라도 대접하려고 몇 차례 전화를 했지만, 보호조사관은 극구 거절했다.

보호조사관은 당연한 일을 한 것인데, 그로 인해 향응을 접대 받는 행위 또한 공무원 행동강령에 위반된다고 끝내 거절을 했다. 홍길동은

‘정말 딸이 있으면 사위라도 삼고 싶은 젊은이야!’라며 보호조사관의 등직하고 깊은 배려에 감동했다. 홍길동은 이 시대에 이런 젊은이는 없다는 생각에 국민권익위원회 위원장 앞으로 감사편지를 보내, 보호조사관 때문에 사건이 잘 해결되었다는 글과 함께, 이 시대의 마지막 보루로서 국민의 권익을 대변해주는 국민권익위원회의 직원들에게 감사하다는 말을 아끼지 않았다.

‘보호는 잘해야 본전이야!’라는 생각과는 달리, 보호조사관은 사건을 처리할 때마다 신고자의 입장에서 최선을 다했다. 그의 보호업무로 인해 신고자의 권익이 보호되고 부패행위가 근절된다는 생각에 큰 자부심을 느끼며…….

‘신고자의 보호는 평생 계속되어야 해!’라는 일념으로 그는 오늘도 밝은 아침 햇살이 내리쬐는 버스 유리창에 자신의 미소를 비춰보며 흐뭇한 출근길을 재촉한다. 



헛되지 않은 수고

이 혜 정

드디어 2007년 10월 14일의 아침이 밝아왔다. 어머니께서는 아침 일찍부터 일어나셔서 식사를 준비하시느라 분주하셨다. 오늘은 바로 도청에서 실시하는 2007년도 하반기 간호조무사 자격시험이 있는 날이다. 나는 어릴 때부터 간호사가 되어서 병든 사람들을 간호하는 일을 하고 싶어 했다. 하얀 옷을 입고 환자들을 열심히 돌보는 간호사 언니들의 모습이 어린 나의 눈에 마치 천사처럼 아름답고 멋지게 보였기 때문이다. 그리고 자라면서 간호사 외에도 간호조무사라는 자격증제도가 있다는 사실을 알게 되었다.

설레고 떨리는 마음으로 일어나 시험장에 갈 준비를 하고 있노라니 이 시험을 준비하면서 여러 가지로 힘들었던 시간들이 주마등처럼 머릿속을 지나갔다.

나는 고등학교를 다니다가 2학년 때 몸이 좋지 않아 학교를 그만두게 되었다. 딸이 아파서 힘들어하는 모습을 본다는 것은 어머니에게는 말로 표현할 수 없는 아픔이었을 것이다. 어머니는 참으로 강한 분이셨

다. 살아오시면서 여러 가지 많은 어려움을 겪으셨지만, 그 모든 어려움에도 굴하지 않고 꿋꿋하게 이겨내신 분이다. 그러기에 어리고 약한 나를 결코 포기하지 않으시고, 끊임없이 격려하시면서 훌륭한 삶을 살아갈 수 있도록 자신감을 불어넣어 주셨다. 만약 어머니께서 그렇게 강하게 붙들어 주시지 않았다면 나는 간호조무사가 되고자 하는 꿈을 지켜나가지 못했을 것이다.

간호조무사 자격증을 따기 위해서는 고등학교졸업자(졸업예정자 포함) 또는 이에 준하는 자격을 갖추어야 했고, 간호조무사양성학원 등에서 740시간 이상의 학과교육과 의료기관 또는 보건소에서 780시간 이상의 실습과정을 이수해야 했다.



나는 먼저 2006년 10월 11일에 집에서 가까운 간호조무사양성학원의 1년 과정에 등록하였다. 1년 동안 앞에서 말한 740시간 이상의 학과교육과 780시간 이상의



실습과정을 모두 이수하게 해주는 과정이었다. 등록을 하기 전에 고등학교를 졸업하지 않은 사람도 학원에 등록할 수 있는지를 문의하였더니 학원 측에서는 얼마든지 가능하다고 하면서 학원의 과정을 이수하면서 검정고시에도 합격하면 간호조무사 자격시험에 응시할 수 있다고 하였다.

학원과정을 이수하면서 검정고시를 준비하는 일은 결코 쉽지 않았다. 그러나 어머니의 보살핌 속에 나는 이전보다 많이 건강해졌고, 간호조무사가 되고 싶다는 강한 열망으로 힘들고 어려운 과정을 버텼다.

그러던 중 나는 2007년 4월 15일에 드디어 검정고시에 합격하였다. 친구들이 대학생이 되어 예쁘게 꾸미고 다니는 모습들을 한없이 부러워하면서 남들보다 많이 뒤떨어지고 있다는 생각으로 괴로워하고 힘들어하던 나에게 검정고시 합격증은 무한한 기쁨을 안겨주었다.

간호조무사 자격시험의 과목은 ①기초간호학 개요(치의학 및 한의 학기초개론 포함), ②보건간호학 개요, ③공중보건학 개론(의료법, 정신보건법, 결핵예방법, 구강보건법, 혈액관리법 및 전염병예방법 포함), ④실기(실기시험은 필기시험으로 실시) 등 모두 4과목이다. 비록 의사나 간호사가 되는 것은 아니어도 의료종사자의 한 사람이 된다는 자부심으로 책임감을 가지고 시험을 준비하였다.

식사를 마치고 가방을 정리해서 집을 나서려는데, 어머니께서 굳이 시험장까지 같이 가시겠다며 따라 나오셨다. 아직도 나는 어머니 눈에

영락없는 어린아이인가 보다하고 생각했다. 그냥 혼자 가겠다고 말씀드리면서도 어머니의 동행이 얼마나 든든하게 여겨졌는지 모른다. 마치 고3 수험생이 수학능력시험을 치르러 가는 기분이었다.

시험이 시작되는 벨이 울리고, 500명에 가까운 응시생들이 일제히 시험문제를 풀어나가기 시작했다. 오랫동안 힘들게 준비했던 시험이라 긴장이 되어서인지 마음이 떨리기 시작했다. 얼굴이 발갱게 달아오르는 것 같았다.

나는 마음을 차분히 가라앉히고 기도를 드리는 마음으로 한 문제씩 풀어나갔다. 마음이 이내 평안해졌다. 드디어 시험이 끝나는 벨이 울렸다. 다행히 시간이 부족하지는 않았고, 몇 문제를 제외하고는 그렇게 어렵게 느껴지지는 않았다.



시험장 밖에서는 어머니께서 기다리고 계셨다. 긴장이 풀어지면서 졸음이 밀려오기 시작했다. 어머니는 나를 보자 환하게 웃으시면서 “아이고, 우리 딸 대견하다. 정말 수고 많았어. 가서 맛있는 것 먹고, 집에 가서 푹 쉬렴.”하고 말씀하시면서 꼭 껴안아 주셨다. 집 근처에 있는 식당에 가서 따뜻한 해물탕을 맛있게 먹고, 집으로 돌아와 이내 깊은 잠에 빠져들었다.

그로부터 12일이 지나 합격자 발표가 있었다. 어머니와 나는 떨리는 마음으로 합격자 공고를 확인하기 위해 도청의 인터넷 홈페이지에 들어갔다. 마우스를 잡은 손이 내 마음처럼 떨리고 있었다. 합격자가 많아 그



속에서 나의 이름을 확인하는 것이 쉽지는 않았다. 수없이 많은 이름들을 따라 내려가던 중 어머니와 나의 시선이 한 곳에서 만났다. 합격이었다. 어머니와 나는 환호성을 지르며 얼싸안고 좋아하였다. 나도 이제 어엿한 간호조무사로 사회에 첫 발을 내디딜 수 있게 된 것이다. 그 동안의 노력이 귀한 결실을 맺게 되어서 너무나도 기뻐다.

합격자 공고문에는 ①최종학교졸업증명서 또는 졸업예정증명서, ②학원 등의 장이 발행한 간호조무사 교육과정 이수증명서 또는 학교의장

이 발행한 의료기관 실습과정 이수증명서, ③건강진단서, ④사진 3매를 제출하라는 것과 이후 응시자격이 없는 것으로 판명될 경우 합격을 취소한다는 문구도 적혀 있었다. 나는 고등학교 학력을 인정하는 검정고시에 합격했고, 모든 학과교육과정과 실습과정을 이수하였기 때문에 아무런 문제가 될 것이 없다고 생각하면서 관련서류를 준비하여 정해진 기간 내에 제출하였다.

그런데, 며칠 후 연락이 왔다. 내가 응시자격이 없는 것으로 판명되어 제출한 서류들이 반려되었다는 내용이였다. 이제 어느 누구에게도 부끄럽지 않은 떳떳한 사회인이 될 수 있다는 생각으로 마음이 부풀어 있던 나는 눈앞이 캄캄해지는 것을 느꼈다. 도대체 무엇이 잘못되었다는 것인가. 나 외에도 8명 정도가 응시자격이 없는 것으로 판명되었다고 했다.



내가 응시자격이 없다고 판명된 이유를 알아보니 검정고시에 합격하기 전에 이수한 학과교육과정과 실습과정을 인정할 수 없다는 것이었다. 도대체 검정고시를 합격하기 전에 위 과정들을 이수하는 것과 그 이후에 이수하는 것 사이에 무슨 차이가 있다는 말인가? 도대체 납득할 수가 없었다.

어머니는 나보다 더 큰 충격을 받으신 것 같았다. 어린 내가 이 일로 인해 낙담하지나 않을까 걱정을 많이 하셨다. 어머니는 도청의 인터넷 홈페이지에 들어가 민원을 제기하고 전화를 걸어 자초지종을 물어보기도 하시고, 학원을 찾아가 의논하시는 등 다방면으로 대책을 강구하기 시작하셨다. 학원에서도 도청의 조치를 이해할 수 없다고 했다.

이리 저리 해결방법을 찾아보시던 어머니께서는 어느 날 나에게 국민권익위원회에 행정심판을 제기하자고 말씀하셨다. 국민권익위원회에 행정심판을 제기하면, 우리의 억울한 사정이 구제받을 수도 있다는 말씀이었다. 비용도 무료라고 하셨다. 어머니와 나는 여기 저기 알아보고 서류를 준비하여 행정심판을 제기하였다. 어머니가 대리인이 되셨다.

사건을 접수하고 며칠이 지난 후 행정심판위원회의 담당자가 여러 번 전화를 걸어 여러 가지를 물어보셨다. 관심을 많이 가져주시는 것 같아 고맙게 느껴졌다. 담당자의 목소리는 흔히 생각하는 공무원의 말투보다 부드러웠다. 어머니와 나는 우리의 억울한 심정을 간절히 호소하였다. 담당자와 전화통화를 하면서 억울한 마음이 많이 위로받는 것 같았다. 그리고 얼마의 시간이 지났을까? 다시 담당자로부터 전화가 걸려왔

다. 나의 사건이 구술심리 대상으로 결정되었으니 위원회가 개최되는 날 참석해 달라는 내용이었다. 일이 점점 커지고 있다는 느낌이 들었다. 동시에 뭔가 가능할 것 같다는 희망이 느껴졌다.

서울까지 가기 위해서는 아침부터 서둘러야 했다. 어머니는 “잘 될 거야. 기대를 가져보자꾸나.” 하시며 격려해 주셨다. 서울까지 가는 기차 안에서 어머니와 나는 많은 이야기를 나누었다. 어머니는 나에게 둘도 없는 최고의 친구이자 버팀목이었다. 서울역에 도착하여 점심을 먹은 뒤 담당자가 알려준 대로 서대문에 있는 국민권익위원회를 찾아갔다. 오후 2시부터 위원회가 시작되는데, 나의 사건이 두 번째로 심리된다고 담당자가 안내해 주었다. 목소리만 들었던 담당자를 실제로 만나보니 반가웠다. 대기실에는 도청의 담당자들이 피청구인 자격으로 와 있었고, 관련 행정기관의 담당자도 와 있었다. 다소 긴장되었다. 무슨 말을 어떻게 해야 할까?

어머니와 눈을 마주보면서 기다리고 있는데, 얼마 후 국민권익위원회 직원이 대기실에 들어와 어머니와 나, 도청 직원들, 그리고 관련 행정기관 담당자를 심판정 안으로 안내하셨다. 우리는 조심스러운 마음으로 차례대로 심판정 안으로 들어갔다. 엄숙하고도 진지한 분위기가 느껴졌다.

구술심리가 시작되었고, 위원들이 질문을 하기 시작하셨다. 나에게 질문을 하셨을 때는 많이 떨려서인지 말이 제대로 나오지 않았는데, 조금 시간이 지나니 괜찮아졌다. 위원들은 나에게 학과교육을 받거나 실습을 하면서 그 내용을 이해하기 힘들었는지 등을 물어보았고, 도청 담당

자들과 해당 행정기관 담당자에게는 반드시 검정고시를 합격하고 난 다음에 이수한 학과교육과정과 실습과정만을 인정하는 이유 등에 대해서 자세하게 물어보셨다. 생각보다 오랫동안 구술심리가 진행되었다. 어머니는 도지사의 조치가 부당함을 강하게 호소하였다. 위원들 앞에서도 전혀 기죽지 않고 당당하게 말씀하시는 어머니의 모습이 무척 멋있게 느껴졌다. 위원들의 표정은 정말로 진지해 보여서 믿음직했다. 어느덧 구술심리가 끝나고 우리는 심판정 밖으로 나왔다. 심리결과는 우선 다음 날 핸드폰에 문자로 보내주고, 곧이어 재결서를 등기우편으로 보내준다고 하였다.

과연 어떻게 되었을까? 다음 날 아침 떨리는 마음으로 눈을 떴다.



핸드폰에 먼저 눈이 갔다. 어머니도 핸드폰을 쳐다보고 계셨다. 몇 시나 되었을까. 핸드폰에 문자 메시지가 도착했음을 알리는 벨 소리가 들렸다. 어머니와 나는 누가 먼저라고 할 것도 없이 핸드폰으로 달려들었다.

‘귀하의 청구 2008-00000호는 2008. 0. 0. 인용재결됨.’

어머나! 우리의 청구가 받아들여진 것이다. 어머니는 두 눈을 감은 채 나를 꼭 껴안아 주셨다. 나는 어안이 병병해서 마치 꿈을 꾸는 것 같았다. 합격자 명단에서 나의 이름을 확인했을 때보다 더 큰 기쁨이 밀려왔다. 어머니와 나는 담당자에게 전화를 걸어 고맙다고 했다. 담당자도 무척이나 기뻐하면서 앞으로 훌륭한 간호조무사가 되라고 격려해 주셨다.

처음에 행정심판을 제기할 때는 솔직히 우리의 청구가 받아들여질 것이라고 예상하지 못했다. 하지만 그동안의 노력이 결코 헛된 것이 아니었다. 불가능을 가능으로 변화시킨 참으로 놀라운 경험이었다.

어머니와 나는 두 손을 꼭 잡고, 관련서류 등을 준비해서 도청으로 향했다. 상쾌한 공기가 한층 더 시원하게 느껴졌다. 

도와줘요! 권익위

홍 원 태

언제부터인가 곱게 물든 단풍잎이 하나 둘 출퇴근길 인도 위를 곱게 물들이더니 겨울을 재촉하는 가을비가 겨울을 성큼 데리고 다가왔다. 누구나 준비없이 어떤 일을 당하면 당황하고 힘들어한다. 올 겨울은 많은 사람들이 유난히 몸도 마음도 준비 안 된 겨울을 맞이하느라 힘이 들 것 같다.

정말 힘들고 외롭고 괴로울 때 “도와줘요! 권익위”라고 소리치면 누군가 달려와 답답한 마음을 말끔히 씻어 주고 간다면 얼마나 좋겠는가?

국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 국무총리행정심판위원회가 국민권익위원회로 통합된 지 8개월이 지나 두 번째 당직을 서게 되었다. 토요일 숙직이라 전화가 많이 오지 않을 거라 생각했는데, 무언가 궁금해하거나 어떻게 하면 좋겠는지에 대한 문의전화가 꾸준히 걸려왔다. 그렇게 걸려오던 전화가 뜸해지더니 새벽 3시에 만취한 중년 남성이 도움을 청하는 전화를 받게 되었다.

오랜만에 직장 동료들과 즐겁게 회식을 하고 2차로 노래방에 들러

신나게 노래를 부른 후 헤어져 집으로 돌아가던 중, 그는 길에서 우연히 만난 사람들과 한잔 더 하게 되었다고 한다. 처음 만났지만 오랜 친구처럼 부담 없이 흥겨운 시간을 보내는데 어느 순간 주변이 썰렁하여 돌아보니 함께한 일행이 모두 사라져 버리고 혼자 남아 버렸다는 것이다.

정신이 들어 일어나 나가려는데 주인으로부터 술값 모두를 지급하라는 요구를 받게 되었고, 너무나 황당한 일이라 말문이 막혔지만 그래도 정신을 가다듬고 이 자리에는 어떻게 오게 되었으며, 중간에 다른 이들과 합석하게 되었다는 자초지종을 주인에게 말해 주었다고 한다. 하지만 이미 당사자들은 다 떠나 버리고 남아 있는 사람은 혼자뿐이어서 어느 누구도 믿어주지 않고, 어떤 변명도 통하지 않는 상황이 되었다는 것이다.



빨리 돈을 내라는 주인의 성화에 사기꾼 취급까지 받는 것이 화가 나서 못주겠다고 버티게 되었고, 실랑이가 길어져 끝내 경찰관이 출동하게 되어 결국 그는 경찰서로 연행되었다고 한다.

참으로 억울해서 이 억울함을 누구에게 이야기해야 하겠다고 생각했는데, 그때 떠오른 곳이 바로 국민권익위원회였다. '이렇게 억울하고 부당하게 당하는 경우를 속 시원하게 해결하여 줄 수 있지 않을까?' 하는 생각에, 어떻게든 억울함을 해결해 달라고 전화를 한 것이다.

참으로 딱한 사정이었지만 민사사건을 국민권익위원회에서 어떻게 해결 수는 없는 일이었다. 국민권익위원회가 개인의 모든 문제를 해결해 줄 것이라 기대하는 국민들이 점점 늘어나는 것 같아 무거운 책임감이 느껴졌다. 위원회 기능이 좀 더 다양해져서 이런 경우에 발벗고 나서서 도와줄 수 있다면 정말 국민권익 One Stop 서비스를 할 수 있겠구나 하는 생각이 들었다.

국민권익위원회 직원들 개개인이 담당하고 있는 일이 각기 다르고 작게 보일지 모르지만, 국민들은 어느새 국민권익위원회를 국민들에게 희망과 행복을 찾아 주는 소중한 행정기관으로 바라보고 있다는 생각이 들었다.

사실 국민권익위원회는 국민과 가장 가까운 행정부 조직이다. 행정심판부에서 위법·부당한 행정처분에 대한 심판을 하고, 고충처리부에서는 각종 고충민원을 국민의 입장에서 처리하며, 부패방지부에서는 행정을 투명하게 하여 국민을 위한 행정을 만들어가고 있기 때문이다.

이렇게 구성된 3부가 서로 상생관계로 협조할 때, 민음이 가는 행정기관, 늘 국민과 함께하는 행정기관이라는 이미지로 국민들 마음속에 파스하게 자리잡혀갈 것이다.

세상을 살다보면 행정기관의 부당한 처사때문에 힘든 경우가 있는데, 권익위는 이 부당함을 살피고, 헤아리고, 찾아내어 밝혀줘야 하는 소중한 역할을 담당하고 있다.

위원회가 사회의 어두운 곳을 비추는 등불이라는 생각으로 오늘도 국민들의 "도와줘요! 권익위"라는 도움의 목소리에 귀 기울이며, 국민들이 내민 손을 잡고 함께 아픔을 나누며, 해결의 실마리를 찾아서 국민권

익위원회의 직원으로서 소임을 다해야 하겠다고 다짐해 본다. 



스쿨존 지켜주세요

110콜센터 상담사



민원인과 이야기를 하다보면 민원내용이 더 이상 민원인만의 일이 아닌 나의 일처럼 느껴질 때가 있다. 우리가 100% 해결해 드릴 수 있으면 좋겠지만, 해결이 어려운 일일 때는 정말 누구보다 더 속상한 건 상담사일 것이다.

전화를 걸어온 민원인은 학교 앞 도로 때문에 아이들을 마음 놓고 학교에 보내기 힘들다고 했다. 스쿨존인데도 불구하고 주차 박스가 그려져 있으며, 심지어 주변지역이 사각지대를 형성하고 있어 항상 크고 작은 사고가 자주 발생한다고 하였다.

다른 학부모가 구청 측에 1년 전부터 민원을 제기했으나 실질적인 단속은 이루어지지 않고 현수막만 걸리는 실정이었다. 결국 학부모는 아이들이 그 길을 거쳐 학교에 가지 않도록 다른 곳으로 이사를 갔고, 다른 사람들에게도 아무리 민원을 제기해도 받아들여지지 않으니 자신처럼 이사를 가는 것이 현명하다고 말했다.

얼마 전, 학교 앞에서 큰 교통사고로 어린이가 사망하였다. 민원인의 아이가 사고 현장을 목격하고 어린 나이에 너무도 큰 충격을 받았다고 한다. 더 이상 민원인은 이런 상황을 두고 볼 수 없어서 전화를 걸어온 것이었다.

민원인의 이야기를 들으면서 ‘소 잃고 외양간 고친다.’라는 말처럼 항상 큰 일이 벌어지고 나서야 해결 방법을 찾으려고 하는 현실이 안타까웠다. 하지만 더 큰 사고를 막기 위해서는 지금이라도 대책을 마련해야 했다.

일단 해당 구청과 교육청에 민원내용을 접수해 드리고, 민원인에게는 이전처럼 미흡한 해결 방법이 제시될 경우에는 조금 더 상위기관에 민원을 접수해 드리겠다고 약속했다. 접수내용이 빠르게 처리되도록 접수한 기관에 수시로 전화로 확인하여 진행사항을 전달 받고 체크했다.

드디어 3일 만에 모든 기관에서 처리완료 답변이 왔고, 나는 떨리는 마음으로 민원인에게 전화를 걸었다. 민원인은 처음 전화했을 때와는 다른 사뭇 밝은 목소리로 일이 잘 처리 되고 있어 오늘 그 일로 구청장님을 만나기로 했다고 한다. 일단 스쿨존 안의 주차선이 지워질 예정이며, 차츰 아이들이 안전하게 다닐 수 있는 보도블록이 설치될 예정이라고 한다. 생각보다 일이 빠르게 해결되어 고맙다는 인사까지 아끼지 않았다.

아이들의 안전 문제는 학부모의 책임만이 아닌 학교와 지역 교육청 및 구청 등 모든 지역사



회의 문제이다. 사람들이 남의 자녀 문제가 아니고 나의 자녀의 문제로 생각하고 조금만 더 신경을 썼더라면, 소중한 생명의 희생 없이 해결될 수도 있었을 것이다.

앞으로도 많은 사람들의 관심으로 우리 사회의 희망인 어린이들의 안전 확보가 이루어지길……. 민원인의 일을 통해서 다시 한 번 생각해 보았다. 



보람과 사명감을

먹고 사는 사람들

박 중 근

여기 국민의 가장 가까이에서, 국민의 힘이 되고자 하는 기관이 있어 이르노니 ‘국민권익위원회’라 한다. ‘억울함이 없는 나라, 깨끗한 사회를 만든다.’는 사명감으로 ‘2012 선진 일류의 권익보호

· 청렴국가 실현’을 꿈꾼다.



과거 국민의 신문고로서 국민의 권리를 구제하던 국민고충처리위원회, 부패방지로 깨끗한 사회를 실현하기 위해 노력하던 국가청렴위원회, 행정과 관련한 쟁송을 해결하던 국무총리행정심판위원회가 새 정부 출범과 더불어 국민의 권리보호 및 구제, 부패방지를 한 기관에서 실현하기 위해 물과 물이 만나 듯 하나가 되었다. 국민이 실질적인 주인인 세상, 청렴한 국가, 신속하고 간편한 권리구제를 지향하며 유유히 흘러오던 세물줄기가 이제 하나의 대하를 이루어 국민수호자로서의 길을 간다.

무릇 강물은 다른 길을 달려왔으며 서로 배척하지 않으며 한 데 어울려 새로운 거대한 물줄기를 형성한다. 어울렁더울렁 흘러가는 물줄기

처럼 비록 과거에는 세 개 기관으로 시작해 각기 발전해온 과정도 달랐으나, 이제 한 몸이 되어 국민권익수호의 거대한 물줄기를 이루고자 한다. 물과 물이 만나 강을 이루고, 강과 강이 만나 대하로 흘러들 듯, '억울함이 없는 나라, 깨끗한 사회'를 만들기 위해 '국민권익위원회'라는 하나의 크고 넓은 대하를 형성해가고자 한다.

국민권익위원회 가족들은 '보람과 사명감을 먹고 산다.' 고들 한다. 한 해 5만여 건에 이르는 민원과 행정심판, 부패신고로 인해 모든 조사관들은 눈코 뜰 새 없이 바쁘다. 올해는 새로운 정부 출범에 대한 기대감으로 전년에 비해 민원이 16%이상 증가했다. 흔히들 '장롱 속에 묻어두었던 민원도 다시 꺼내 제기한다.'고 표현할 정도다. 더욱이 새 정부 들어 작고 유능한 정부를 지향하는 정부기조에 맞춰 14%의 인원이 감축되었다.

권익위로 찾아오는 민원은 다른 행정기관의 권리구제 수단을 다 거치고도 해결하지 못한 '고질민원'이 대부분이다. 기대를 갖고 최종적으로 권익위의 문을 두드리는 민원이지만 원하는 대로 해결해주지 못하는 경우가 더 많다. 남들은 말한다. 그렇게 힘든 민원, 불만이 극에 달한 민원인을 상대하려면 얼마나 스트레스가 많겠냐고.

그러나 그렇게 해결하기 어려운 민원이지만 국민권익위원회는 열에 두 건은 민원인이 원하는 방향으로 해결해준다. 원하는 대로 해결해주지 못하는 민원도 한 건 한 건 모든 민원인을 설득시키고 만족시키기 위해 최선을 다한다. 국민권익위원회에서마저 불만을 가지고 돌아가게 되면

정부와 국가에 대해 오랫동안 불신세력으로 남을 가능성이 크기 때문이다. 국민권익위원회 가족들은 '우리가 하는 하나하나의 업무가 정부 신뢰도와 직결된다.'는 사명감을 갖고 살아간다. 억울하고 힘없는 사람의 대변인, 사회를 위한 봉사자로서의 보람을 먹고 산다.

권익위 직원들은 긍지를 갖고 산다. 단적으로 '자기 돈과 시간을 써가면서도 사회를 위해 봉사하고 보람된 일을 하기 위해 노력하는 사람들이 많은데, 우리는 봉급을 받아가면서 억울한 사람을 도와주고 사회를 위해 봉사한다.'는 자긍심을 갖고 살아간다. 미국에서 가장 존경받는다





는 워렌 버핏이나 빌 게이츠도 단순히 가진 재산이 많아서 존경받는 것은 아니라고 하지 않는가. 그들이 진정 존경받는 이유는 사회를 위해 공헌하고 봉사하기 때문이다. 그런 자긍심 하나로 일이 많아서 밤늦도록 일 해도, 처우가 열악해도, 주목받지 않아도, 권익위 사람들은 개의치 않고 묵묵히 국민을 위한 길을 간다.

매력적인 일이다. 현대사회에서 국민이 주인으로서 제대로 대접받

지 못하게 하는 대표적인 힘은 '권력'과 '금력'이다. 국민권익위원회는 권력의 잘못된 행사로 인한 국민의 억울함을 풀어주고, 금력이 막강한 힘을 갖도록 만드는 뇌물과 부패를 방지하는 기능을 한다. 권력과 금력으로부터 국민의 권익을 보호하고 깨끗한 사회를 만드는 일을 한다. 이 얼마나 보람된 일이고, 매력적인 직업이며, 좋은 일터인가?

권익위는 이 땅에 함께 살아가는 국민들의 권익을 보호하기 위해, 국민들이 실질적인 주인이 되는 진정한 민주주의를 위해, 부정부패가 없는 깨끗한 세상을 위해 오늘도 열정을 갖고 쉬 없이 달린다. 국민의 작은 소리도 크게 듣기 위해, 이 사회에 청렴의 혼을 불어넣기 위해, 한사람의 억울한 사람도 없도록 하기 위해 최선을 다한다.

그들은 꿈꾼다. 국민권익위원회가 할 일이 없어 사라지는 날을. 억울한 사람이 없는 나라, 깨끗한 사회를.....



[부록]



국민권익위원회
국민과 함께 쓴 감동의 이야기

자5은소리도
크게 들겠습니다

먹물함이 없는 나라,
깨끗한 사회를 만들겠습니다.

- 국민권익위원회 이용 안내 -



국민권익위원회
Anti-Corruption & Civil Rights Commission

억울함이 없는 나라, 깨끗한 사회 국민권익위원회가 만들어 갑니다.



소 개

국민권익위원회는 기존 국민고충처리위원회와 국가청렴위원회, 국무총리행정심판위원회의 기능을 통합하여 2008년 2월 29일에 출범함으로써 국민권의 증진을 위한 원스톱 서비스 체제를 구축하였습니다.

하는 일

고충민원의 처리와 이와 관련된 불합리한 행정제도 개선
공직사회 부패발생의 예방·적발을 통한 청렴한 공직 및 사회 풍토 확립
행정심판을 통하여 행정정의의 위법·부당한 처분으로부터 국민의 권리 보호

조직도





답답한 고충민원, 시원하게 해결하겠습니다.

고충민원처리

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나, 국민에게 불편 또는 부담을 주는 민원을 공정하고 신속하게 처리해 드립니다.

고충민원 신청방법 및 처리절차

민원이 접수되면 60일 이내 조사·심의 후 결과를 알려드립니다.



고충민원 처리 유형

- 시정권고 행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 이유가 있는 경우
- 의견표명 고충민원 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- 제도개선 법령이나 그 밖의 제도, 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- 합 의 권익위의 합의, 권고 또는 당사자의 자발적인 합의로 당사자가 합의서에 서명 또는 기명날인하고 권익위가 확인한 경우
- 조 정 당사자의 신청 또는 권익위의 직권으로 당사자가 조정서에 기명 날인 후 권익위가 확인한 경우로 「민법」 상의 화해와 같은 효력
- 기 타 각하 또는 이송(이첩), 기각

군사·경찰민원 처리

군 생활이나 경찰로부터 침해된 권리 등 군·경 관련기관의 고충민원도 처리해 드립니다.

찾아가는 서비스

오지·낙도 지역과 외국인 현장상담 서비스는 물론 재외동포 고충민원 전용 창구(www.epeople.go.kr/overseas)도 운영합니다.



공직자의 부패행위, 깨끗하게 해결하겠습니다.

부패행위 신고

부패신고 접수와 처리절차

신고가 접수되면 60일 이내 (30일 이내 연장 가능)에 확인절차를 거쳐 조사기관에 의뢰, 결과를 통보받아 알려 드립니다.



부패행위 신고대상

- 공직자가 직무와 관련, 지위 또는 권한을 남용하거나 법령을 위반하여 자기 또는 제 3자의 이익을 도모하는 행위
- 공공기관을 당사자로 하는 계약 체결 및 이행시 법령을 위반하여 공공기관의 재산상 손해를 가하는 행위
- 위에서 규정한 행위나 은폐를 강요, 권고, 제의, 유인하는 행위

행동강령 위반신고

국민 누구나 공직자가 공직자행동강령을 위반한 사실을 알게 된 때에는 국민권익위원회에 신고 가능

행동강령 위반사항

- 직무관련자로부터 금전, 부동산 선물 또는 향응의 수수
- 공용물(관공 차량, 선박 등) / 재산의 사적사용·수익
- 직무관련자에 대한 경조사 통지 및 기준을 초과한 경조금품 수수
- 기타 예시의 목적외 사용, 알선·청탁 이권개입 등 행동강령 위반행위 진반



부패 신고자는 철저히 보호됩니다

부패행위 및 행동강령위반행위 신고는 청렴한 국가를 만들기 위한 의롭고 용기있는 행동입니다. 안심하고 신고할 수 있도록 다양한 보호제도가 마련되어 있습니다.

신고 보상금 지급

부패행위를 위원회에 신고하여 직접적인 공공기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감 등을 가져오거나 그에 관한 법률 관계가 확정된 때에는 위원회는 신고자에게 부패행위 신고 보상금을 최고 20억원까지 지급합니다.



위법·부당한 행정처분, 공정하고 신속하게 심판하겠습니다.

행정심판이란?

행정관청의 위법·부당한 처분으로 침해받은 국민의 권리를 구제하는
쟁송절차를 말합니다.

행정심판 절차



행정심판의 대상이 되는 사건

- 운전면허 취소·정지처분
- 국가유공자 등록 거부처분
- 각종 국가면허, 인·허가 관련 처분
- 영업정지·과징금·부담금 부과처분
- 국가시험의 불합격처분
- 정보공개 거부처분 등



국무총리행정심판위원회

- 행정심판이 청구된 사건의 위법·부당 여부를 판단하는 합의제 재결기관으로
국민권익위원회 소속하에 설치·운영되고 있습니다.

행정심판 청구방법

청구서 제출

- 국무총리행정심판위원회 홈페이지(www.simpan.go.kr)에서
서식을 다운받거나, 처분청 민원실에서 서식을 교부받아
청구서를 작성하여 처분청에 제출합니다.
- 국무총리행정심판위원회 소관 사건은
홈페이지에서 인터넷으로 청구할 수 있습니다.



행정기관의 모든 민원은...

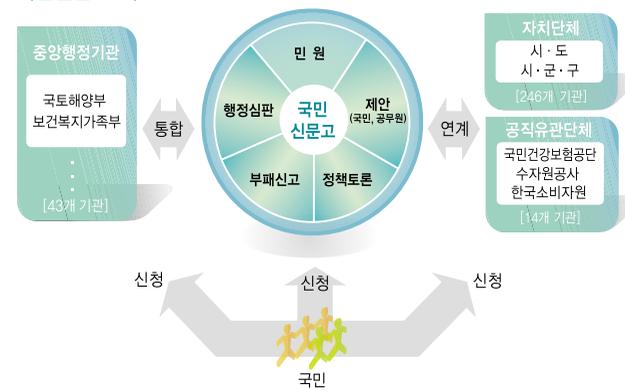
국민신문고를 통해



작은 소리도 크게 듣는 '국민신문고'

국민신문고(www.epeople.go.kr)는 43개 중앙부처와 246개 지방 자치단체, 14개 공공기관 등
우리나라 전 행정기관의 민원·국민제안·정책토론을 통합·연계한 온라인 포털입니다.
누구나 국민신문고에 민원이나 국민 제안을 신청하면 행정부 내에서 가장 잘 처리할 수 있는
기관에서 처리해 줍니다. 또 처리과정과 결과도 한 눈에 볼 수 있습니다.

국민신문고 개요



call & change Government Call Center
정부민원안내콜센터

중앙행정기관 및 지방자치단체, 공공기관 등 정부업무 중
일반사항은 상담사가 상담·안내해 드리고 전문사항은
해당기관으로 중계해 서비스를 제공합니다.

- 평 일 | 08:00~21:00
- 토요일 | 09:00~13:00
- 근무시간 이후(공휴일 포함)에는 예약콜을
접수받아 다음 근무일에 처리해 드립니다.



이 · 용 · 안 · 내

방문

서울 서대문구 의주로 81(미근동 257)
임광빌딩 신관 1층 종합민원상담센터, 부패신고센터

우편

(120-705) 서울 서대문구 의주로 81(미근동 257)
임광빌딩 신관 국민권익위원회 운영지원과

전화

정부민원안내콜센터 110
고충민원 · 행정심판 상담전화 1588-1517
공직자 부패행위 신고전화 1398

팩스

고충민원 02)360-2710
부패신고 02)360-6879

인터넷

www.acrc.go.kr
www.epeople.go.kr
simpan.go.kr (권리누리.kr)



국민권익위원회

Anti-Corruption & Civil Rights Commission
홈페이지 www.acrc.go.kr 대표전화 1588-1517

권익위 조사관들이
국민과 함께 쓴 감동의 이야기

자5은소리도 크게 들겠습니다

2008년 12월 23일 인쇄
2008년 12월 26일 발행

발 행 인 | 국민권익위원회 위원장 양 건

발 행 처 | 국민권익위원회 창의혁신담당관실 (☎02-360-2684)
서울시 서대문구 의주로 81(미군동 257)
www.acrc.go.kr

기획·감수 | 권익위 글지기 동인회
김영일, 최영복, 박종근, 고영창, 이영민, 최경석
황준환, 김옥희, 전성휘, 류양식, 박양규, 이상각
장금식, 권영목, 정덕양, 임병록

디자인·인쇄 | RIDRIK (☎02-2269-1919)