

공직자의 민원인 이해구하기



최은진 조사팀
서울제5중재부 조사관

“민원인에게 사과하시는 것이 어떻겠어요?”

“휴, 저도 몇 차례나 사과했죠. 술 한잔 마시기로 약속도 했는데, 갑자기 검찰에 고소했어요.”

파출소장이 민원인과 먹살시비를 벌였다고 한 뉴스통신사가 보도했다. 파출소장이 수렵용 총기 수령 과정에서 민원인의 먹살을 잡았고, 이 과정에서 민원인은 목 부위의 충격이 가해져 병원에서 2주 상해진단을 받고 치료 중이라고 했다. 그러나 신청인은 먹살을 잡은 사실이 없다며 정정·반론보도 및 손해배상을 원하는 조정신청을 했다. 조정심리에 앞서 피신청인측과 통화해보니 민원인은 파출소장이 아직까지 진심어린 사과를 하지 않아 감정이 상해있다고 했다. 그래서 신청인에게 사건의 원만한 해결을 위해 민원인에게 사과를 하면 어떻겠느냐는 취지로 말했던 상황이다.

사건의 발단은 이랬다. 신청인이 파출소장으로 있는 지역은 농작물을 먹어대는 새들이 많아, 유해조수에 한해 경찰서에서 수렵허가를 내주고 있었다. 수렵기간과 포획장소를 명기한 수렵허가가 떨어지면 평소 파출소에 보관하고 있던 총기를 출고해가는 식이다. 그런데 민원인이 총기출고신청을 하던 날 그가 보유한 총기수첩에는 수렵지역이 특정되지 않았다. 그래서 파출소장인 신청인은 최근 총기관련 사건사고가 빈번해 시민안전에 위해가 될 수 있다고 판단, 관련 사항을 관할 경찰서에 확인할 필요가 있었다.

한편, 민원인은 그동안 아무 문제없이 총기를 출고해 갔는데 그날따라 부임한지 갓 한달이 지난 파출소장이 총기 출고를 거부하고 본인의 먹살을 잡았다고 주장했다. 그러나 이에 대해 신청인은 갑자기 심한 욕을 하고 나가는 민원인에게 파출소장으로서 오해를 풀고 충분한 설명을 할 필요가 있다고 생각하여 민원인의 옷을 잡고 앉아보라고 했을 뿐 먹살을 잡은 바 없고 총기 출고를 거절하지도 않았다고 주장했다.

경찰서 청문감사관실에 확인해보니, CCTV·동료직원·민원인 및 동행인 조사, 민원인과 파출소장 대질조사를 벌인 결과, 상해·폭행·직권남용 등에 대해서는 그러한 사실이 없고 공직자로서 감정이 격해 반말을 한 부분(불친절)에 대해서는 주의결정을 내렸다고 했다.

신청인으로부터 사건당일 CCTV 녹화분을 제출받아 검토하여 보니, 신청인의 주장대로 먹살을 잡은 적은 없고 옷을 잡은 사실은 확인했다. 이에 중재부에는 ‘총기수첩의 기재내용 중 불명확한 부분이 있어 관할 경찰서에 확인한 바는 있으나 총기출고를 거절하지 않았고, 파출소를 나가려는 민원인의 이해를 구하기 위해 옷을 잡고 자리에 앉아보라고 했을 뿐 먹살을 잡거나 몸싸움을 벌인 적이 없었다’는 취지의 정정보도를 게재할 것을 피신청인에게 권고하였고, 이를 수용하여 조정이 성립되었다.

정정보도가 게재되어 잘못된 보도로 인해 훼손된 신청인의 명예는 회복되었겠지만, 파출소장으로서 업무를 꼼꼼히 하였을 뿐인데 민원인으로부터 심한 욕설을 듣는 것을 감내해야 했고 수사기관의 조사를 받아야 하는 신청인에게서 친절하게 민원인을 응대해야하는 ‘공직자의 비애’를 목격한 것 같아 못내 씁쓸했다. 분쟁사건으로 인한 마음의 어려움이 풀려 신청인이 파출소장으로서의 직무를 성실히 수행해나가기를 바란다.