

## 공무원 갑질과 청렴

강서원 | 승인 2024.08.27 14:36

### [기고] 강서원 / 제주시 아라동주민센터

불과 몇 해 전부터 우리 사회를 관통한 단어, “갑질”.

“갑질”은 사회적으로 유리한 위치에 있는 자가 자신의 지위를 이용해 상대방이 자신의 방침에 강제로 따르게 하는 것을 의미한다. 또한 이 “갑질”은 공무원의 청렴도를 평가하는 기준 중의 하나로 자리매김하고 있다.

공무원은 갑질을 하는가.

전혀 없는 이야기는 아닐 것이다. 공무원이 연루된 안좋은 뉴스 기사도 종종 나오곤 하기 때문이다.

그러나 공무원 대다수의 경우가 그렇지 않다 라는 것이 나의 생각이다.

그렇다면 주민들로 하여금 무엇이 “공무원이 갑질을 한다고 느끼게 하는가”에 대하여 생각해보면, 부정적인 민원응대와 처리절차에 대한 안내부족이 아닐까 한다.

강서원 / 제주시 아라동주민센터

“하지 않으면 안된다”, “할 수 없다”는 부정적인 언어 사용과 태도는, 상대방으로 하여금 고압적으로 나의 행위를 강제한다는 부정적인 결과로 이어질 것이다. 이는 곧 의도치 않게 갑질로 여겨질 우려가 있다. 물론 지난 10여년간 공무원으로 근무해 오면서, 좋은 의도가 반드시 긍정적인 결과만을 불러오지는 않는 경우가 종종 있었다. 그럴때마다 민원인을 대하는 자세가 점점 부정적이고 소극적이며 방어적으로 변해오지 않았던가 되돌아보게 된다.

이렇듯 긍정적인 민원응대도 부정적인 결과로도 다가올수도 있는데 하물며 부정적인 민원응대가 긍정적인 결과로 이어지리라는 기대는 어불성설이 아닐까.

또한 다양한 행정업무에 따른 처리절차를 민원인에게 좀더 투명하게 안내할 필요가 있다. “모른다”는 대답은 자칫 민원인으로 하여금 은폐로 여겨질 수 있고, 때로는 행정처리결과에 따라 부조리를 겪었다는 의심을 불러일으킬 수 있다. 주민이 신청한 업무가 어떤 절차로 진행되고, 얼마의

시간이 필요한지 친절히 안내를 하면, 주민들은 진행상황과 처리절차를 자세히 “알게” 되니 행정 업무가 투명하게 처리된다고 인식될 것이고 이것이 행정에 대한 신뢰를 높이는데 일조하게 될 것이다.

우리 공무원들도 행정서비스가 필요한 경우 똑같이 민원인의 입장이 된다. 역지사지의 자세로 내가 바라는 것들을 행동하고 실천하면, “공무원 갑질”이라는 얘기가 사라지는 날도 오지 않을까. <강서원 / 제주시 아라동주민센터>

\*이 글은 헤드라인제주 편집방향과 다를 수 있습니다.

저작권자 © 헤드라인제주 무단전재 및 재배포 금지



강서원