

희망찬 미래!

활기찬 중랑!

중랑구

# 청렴 · 친절 에세이 모음집



# Contents...

## 청렴

1. 청렴 그리고 부패행위와 도둑질 (건설관리과 신인홍) ..... 9
2. 청렴 매화나무의 꽃을 피우다. (면목4동 유은화) ..... 12
3. 나는 청어포증 백어맹황(淸於包拯 白於孟黃)이다. (가정복지과 이효정) ..... 15
4. 청렴의 3단계 “똥똥함”에서 찾는다. (기획홍보과 이준우) ..... 17
5. ‘청렴’의 물결이 친근하게 파도치길 바라며 (기획홍보과 김선영) ..... 19
6. 미불유초 선극유종(靡不有初 鮮克有終) (가정복지과 손지훈) ..... 23
7. 청렴! 나를 업그레이드한다. (기획홍보과 오승미) ..... 25
8. 가치관 정립을 통한 청렴실천 (청소행정과 이호재) ..... 28
9. 아기코끼리는 공직사회 적응 중 (민원여권과 이선경) ..... 32

# 청렴

10. 청렴을 위한 한가지(One point for upright) (목2동 임완순) ..... 35
11. 청렴으로 향하는 길 (신내1동 이현정) ..... 37
12. 淸해야 情하다. (가정복지과 정다영) ..... 39
13. 내가 생각하는 청렴이란? (보건위생과 이현아) ..... 41
14. 우리는 원래 “청렴”합니다. (건축과 최창윤) ..... 44
15. 지갑 커피와 청렴 (상봉1동 권복성) ..... 48
16. 최석부사와 팔마비 (중화1동 강병재) ..... 50
17. 청렴, 그리고 인간다운 삶 (세무1과 이태리) ..... 52
18. 수신제가(修身齊家)하면 청렴이오. (면목2동 전재인) ..... 55
19. 1학년 2반, 그 교실의 비겁한 선택 (감사담당관 우종필) ..... 57

# Contents...

## 친절

1. 친절은 입이 아니라 귀가 한다. (도시개발과 박지오) ..... 66
2. 고객은 친절을 먹고 사는 우리의 동반자 (지역경제과 이용식) ..... 69
3. 똑똑하기보다는 친절한 편이 낫다. (민원여권과 이재춘) ..... 75
4. 오늘도 우리는 희망의 씨앗을 심는다. (부동산정보과 정구하) ..... 78
5. 친절은 편(Fun)이다. (목1동 유재화) ..... 81
6. 친절은 행동으로 보여주는 것이다. (공원녹지과 이종규) ..... 84
7. 최노인의 일화 (공원녹지과 이흥규) ..... 86

# 친절

- 8. 친절은 세상을 아름답게 한다. (공원녹지과 배성룡) ..... 88
- 9. 역지사지(易地思之)와 경청 (면목본동 김수영) ..... 91
- 10. 당연하다고 여기는 것을 당연하지 않게... (기획홍보과 이경미) ..... 94
- 11. 친절이란? (신내1동 임영준) ..... 97
- 12. 모두가 행복한 종량만들기 (보건행정과 정주연) ..... 99
- 13. 친절은 감염이다. (보건지도 엄용희) ..... 102
- 14. 첫출근 그때의 마음으로 (사회복지과 유동주) ..... 104
- 15. 친절공무원 종량구민의 만병통치약 (주민생활지원과 윤나영) ..... 107
- 16. 친절종량구, 파이팅! (사회복지과 이평천) ..... 110
- 17. 개인의 힘 (묵1동 정하헌) ..... 112
- 18. 나만의 친절 노하우 3가지! (면목7동 김종대) ..... 115

# 친절

- 19. 친절은 나를 사랑하는 최선의 힐링법이다. (상봉1동 정택상) ..... 117
- 20. 엄마는 공무원 (사회복지과 이순리) ..... 121
- 21. 친절한 미소와 따뜻한 말 한마디로 실천하는 친절의 길 (부동산정보과 차원진) ..... 124
- 22. 친절은 상대방을 배려하는 작은 마음 (상봉2동 이선영) ..... 126
- 23. 오늘은 어떤 사람에게 행복을 나누어 줄까? (세무1과 장은영) ..... 129
- 24. 친절한 행동은 단지 주기만 하는 것이 아니다.(면목2동 김고은) ..... 132
- 25. 전화 받는 두사람 (부동산정보과 정준영) ..... 134
- 26. 가족 같은 마음 속에 친절함이 (사회복지과 구자준) ..... 136
- 27. 친절은 내가 행복해지려는 마음에서 출발한다. (교육지원과 이세영) ..... 137
- 28. 친절은 어려운 것이 아니다. (면목7동 박영주) ..... 139
- 29. 친절 하심(下心)니까? (목1동 이지영) ..... 142

# 친절

- 30. 친절, 청렴 어서오세요~! (보건행정과 홍영대) ..... 144
- 31. 친절은 종합예술이다. (의약과 이상용) ..... 146
- 32. 친절의 기준 (세무1과 송유빈) ..... 149
- 33. 100년 손님으로 맞이할 1년 고객님 (보건위생과 김재환) ..... 152
- 34. 기분 좋은 친절, 따뜻한 마음 (세무1과 박경미) ..... 155
- 35. 노안(老顔)이 아니어도 노안(老眼)일 수 있다. (교통지과 이수정) ..... 157
- 36. 반면교사와 정면교사 (보건행정과 이재현) ..... 159
- 37. 친절은 최소한의 배려 (맑은환경과 이강만) ..... 161
- 38. 내 귀가 나를 가르쳤다 (주민생활지원과 김춘선) ..... 163

# 중랑구 청렴 에세이

JUNGNANG GU





## 청렴 그리고 부패행위와 도둑질

건설관리과 신인홍

시대를 초월한 불멸의 화두, 청렴!

청렴의 탕줄로 통하는 ‘부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률’ 제1조에서는 ‘부패행위’를 ‘공직자가 직무와 관련하여 그 지위 또는 권한을 남용하거나 법령을 위반하여 자기 또는 제3자의 이익을 도모하는 행위’, ‘공공기관의 예산사용, 공공기관 재산의 취득·관리·처분 또는 공공기관을 당사자로 하는 계약의 체결 및 그 이행에 있어서 법령에 위반하여 공공기관에 대하여 재산상 손해를 가하는 행위’ 및 이러한 행위의 은폐를 강요, 권고, 유인하는 행위라고 정해 놓고 있다.

청렴과 부창부수라 할 수 있는 (청렴)결백!

아름다운 우리말 표현을 빌리자면 깨끗함!

사익을 채우려는 사심이 없고 공익만을 추구하는 공심만 있다고 청렴결백하다고 할 수 있을까?

어쩐지 21세기 시대적 소명을 견인할 콘텐츠로는 조화롭지 못한 것 같다.

출전이 어디인지는 잘 모르겠지만 고대 중국의 사상가 공자와 그 제자 자공 사이에 오간 재밌는 이야기가 있다.

자공이 신앙의 재상이 되어 장차 부임하게 되자.

공자를 찾아와 작별의 인사를 드렸다.

공자는 자공에게

“아무쪼록 부지런히 하고, 삼가고, 절조를 빼앗기지 말고,

자기의 공로를 자랑하지 말고, 포악하지 말고,

**도둑질 하지 마라**” 고 따끔한 충고를 했다 한다.

이에 자공은 스승의 말이 귀에 거슬렸던지 어찌하여 스승님은 소인에게 ‘도둑질을 하여 세상에 누를 끼치지 마라’는 말을 하실 수 있습니까? 라고 반문하였다 한다.

그러자 공자는 “네가 아직도 자세히 세상 이치를 모르는구나.” 하면서 “**물건을 훔치는 것만을 도둑질이라고 말하지 않는다.**”라고 하였다 한다.

이 말은 공복으로서 백성을 유익하게 하지 못하고, “공복의 노릇을 제대로 하지 못하면 그것이 바로 도둑질인 것이다.”라는 것이다

먼 옛날 다른 나라 성인의 가르침이지만 **공무를 게을리하여(무사안일), 말은바 직무를 소홀히 하여(직무유기)**

구민의 원망을 사고 또 폐해를 끼친다면 그것이 곧 도둑놈이 되는 것이 아니라 할 수 있는지 자문해 본다.

그릇된 공무수행을 단지, 재물을 탐하지 아니하였다 하여 어찌 도둑질이 아니라고 할 수 있으며 청렴·공명(公名)한 공복이라 할 수 있을까?

청렴의 뜻과 그것을 이루고자 하는 행동원칙 그리고 평가의 눈높이도 이젠 달라지는 것이 국민행복시대의 바람직한 공직자상이 아닐까 다시금 생각해 본다.

앞서 살펴본 ‘부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률’ 제1조에서는 ‘공공기관 재산의 취득 또는 공공기관을 당사자로 하는 계약의 체결 및 그 이행에 있어서 법령에 위반하여 공공기관에 대하여 재산상 손해를 가하는 행위’를 **부패행위**의 한 유형으로 보았다.

공익사업 손실보상에 있어서도 예외는 아닐 것이다.

예산은 구민의 세금으로 조성된 소중한 자산이니 말이다.

구민이 모아준 소중한 재산(예산) 그것을 쓰는데 있어서도 효율적인 업무수행을 통하여 공공복리의 증진과 사유 재산권의 적정한 보상을 도모함은 물론이고, 법령 등에 그르쳐

공적 자산이 헛되이 쓰이는 일이 없도록 하는 것!  
청렴 공직자가 지켜야 될 행동강령 선순위라 해도 과언이 아닐 것이다.

청렴 중랑! 청렴 바람개비!  
오늘도 그 청렴 바람개비가 멈추지 않도록 끊임없이 다짐하고 채찍질해 본다.  
먼 훗날 역사적 산물이 되도록 말이다.

## 청렴 매화나무의 꽃을 피우다

면목4동 유은화

청렴을 상징하는 해태 뱃지를 달고 서울시 면접을 본 것이 1년 3개월 전이다.

공직자의 청렴이란 어떤 것인지 면접을 준비하면서 한참 고심했던 때였다.

“선배나 혹은 상사가 불의를 행하면 어떻게 하시겠습니까? 라는 면접관 질문에 어떤 대답이 옳은지 고심하던 기억이 생생하다.

얼마 전 한부모 부자가정의 할머니가 문화이용권과 쌀을 지원해주어서 고맙다며 요구르트 20개를 사오셨다. 고마운 마음만 받을 테니 요구르트는 손자 갖다 주라고 사양하였지만 할머니는 요구르트를 놓고 가셨다. 땀을 뻘뻘 흘리며 가져오신 마음이 전해져 요구르트를 탕비실에 놓아 직원분들이 드시게 했다.

그런데 정성이 느껴지는 작은 요구르트를 받았다고 생각했지만 할머니가 동주민센터에 오실 때마다 요구르트 받은 생각이 났으며 더 무슨 혜택이 있나? 더 뭘 드려야하지 하는 무거운 마음이 생겼다.

마음이 전해지는 작은 요구르트라고 생각했지만 자꾸 신경이 쓰이는 것이 ‘아! 이래서 공직자는 공정한 업무를 위해 청렴을 강조하는 것이 구나.’라는 생각이 들었다.

예나 지금이나 청렴을 강조하는 이유는 무엇일까?

이유는 공직자가 깨끗하지 않으면 나라가 망하기 때문이다. 나라의 흥망이 관리의 청렴에 있기에 강조하고 또 강조했던 것이다. 청렴에 대한 많은 일화 중 가장 인상 깊은 일화를 하나 소개하자면 진외사지지에 나온 이야기이다.

진외사지에서

漢 나라 사람인 양진은 관리 임용시험에 합격해서 벼슬자리에 나가 형주의 장관이 되었다. 그 뒤 동래군의 장관이 되어 그 군으로 가는 도중에 창읍현을 지나갔다. 그곳에서 전에 자신이 형주의 장관일 때 조정에 천거해 주었던 왕밀이 창읍현의 장관으로 있어서 양진을 보러 왔다.

밤이 되자 왕밀은 품에서 황금 열 근을 꺼내서 양진에게 주었다. 양진은 그 황금을 물리치면서 이렇게 말했다.

“내가 자네를 추천한 것은 자네를 잘 알기 때문이었네. 그런데 자네가 나의 사람됨을 모르는 것은 어찌 된 일인가?”

그러자 왕밀이 이렇게 말했다.

“벌써 날이 저물어 아무도 이 사실을 모르니 부디 받아 주십시오.”

양진이 이렇게 꾸짖었다.

“자네는 아무도 아는 사람이 없다고 하지만 하늘이 알고, 귀신이 알고, 나도 알고, 자네도 알고 있네. 그런데 어째서 아는 사람이 없다고 하겠는가?”

왕밀은 이 말을 듣고 부끄러워하며 나갔다. 이렇게 양진의 성품은 공정하며 청렴결백해서 몰래 주는 선물은 결코 받지 않았으므로 매우 가난했다. 그래서 자식들은 거친 먹거리를 먹고, 밖에 나갈 때도 수레나 말을 탈 수 없어 걸어 다녔다.

양진의 오랜 친구들 가운데에는 그에게 뭔가 다른 일을 해서 재산을 자손에게 남겨주라고 했지만, 양진을 이것을 탐탁지 않게 생각했다.

“나는 재산을 남기지 않는 대신에 후세의 사람으로부터 그들은 청렴결백한 관리의 자손이라는 칭찬을 듣게 하고 싶네. 이와 같은 평판을 자손에게 남긴다는 것은 정말로 좋은 은혜가 아니겠는가?”

그렇다

세상에 비밀은 존재하지 않는다.

나는 매화꽃을 좋아한다.

매화의 꽃말은 ‘끝내 꽃을 피운다’이다. 두 아이의 엄마로, 아내로, 며느리로, 딸로서 어려움점도 많았지만 복지공무원이 되고자 노력했고 드디어 사회복지공무원이라는 꽃을 피웠다. 매화꽃은 몇 송이가 피지 않아도 저 멀리서부터 그 향이 난다. 나는 비록 작지만 진심어린 마음으로 복지공무원으로서 우리의 이웃, 나아가 지역주민, 국가에 희망이라는 향기가 나는 청렴한 복지공무원이 되고 싶다.

매화나무는 600년이 지난 고목에서도 꽃을 피울만큼 생명력이 강하다.

늦은 나이에 공무원이 되었지만 공무원으로서 꽃을 피우고 싶다.

‘매일생한불매향 梅一生寒不賣香’

매화는 한평생 춥게 살아도 그 향기를 팔지 않는다는 뜻이다.

청렴한 선비라면 결코 가난을 부끄럽게 생각하지 않으며 올곧은 선비는 지조를 자신의 생명처럼 소중히 여긴다는 뜻이다.

공직 초년생으로 청렴매화나무를 다시 한번 마음속에 새겨본다.

## 나는 청어포증 백어맹황 (淸於包拯 白於孟黃) 이다.

(포증보다 더 맑고, 맹사성과 황희보다 더 깨끗하게)

가정복지과 이효정

나는 임용 된지 어느새 4년차가 되었다. 그동안 승진도 하였고, 부서도 옮기면서 새로운 업무가 이제는 손에 익숙해질 때가 되었다. 그러던 어느 날 아버지에게서 문자 메시지가 왔다. 그 문자메시지는 아버지가 집근처 동주민센터를 갔는데 한 직원 컴퓨터에 붙여진 글귀를 나에게 사진을 찍어서 보내주셨다. 그 글귀는 ‘나 000은 淸於包拯 白於孟黃 (포증(청천)보다 더 맑고 맹사성과 황희보다 더 깨끗하게)’였다. 나보고 이 글귀를 잘 새기면서 공직생활을 하라는 아버지의 메시지였다.

나는 이 메시지를 보고 옛 선현들에게서 청렴이라는 것을 다시 생각해보게 되었다.

우선 메시지에 나온 세명의 인물에 대해 알아보게 되었다.

포증은 포청천이라는 TV시리즈로 방영이 되어 우리나라에서도 잘 알려져 있다. 그는 백성들의 억울함을 풀어주는 현령으로 명성이 높아지게 되었고, 개봉부의 질서가 문란해지자 어명으로 개봉부 지사의 소임을 맡게 되었다. 개봉부는 권문세족들의 권력이 집중되어 있어 뇌물을 받거나 그들의 말을 들어주는 것이 관례처럼 되어있는 것이다.

이러한 풍기를 바로 잡겠다고 나선 것이 포증이었다. 그는 백성들이 억울함을 호소하는 중간단계를 없애고 복을 치게 하는 우리나라의 신문고의 제도를 만든 사람이기도 하다.

나는 ‘지금 일을 처리함에 있어서 잘못된 관례를 전임자가 한 그대로 따르고 있지는 아니한가’라고 다시 생각하게 되었다. 그래서 그것이 오히려 잘못된 것인지도 모르고 관행에 젖어있다면 그것이야말로 잘못된 행동이었다. 그 잘못된 관행은 우리가 고쳐나가야 할 것이다. 포증은 관례대로 따르지 않고 공직자의 소신껏 행동하여 후세에도 높은 평가를 받게 된 것이다. 우리가 잘못된 관행을 그대로 답습하고 있는 것은 불필요한 서류를 요구할 때 그것을 간편화 할 수 있는 방법은 없는지 연구해볼 것이다.

두 번째 맹사성은 청렴 강직한 관료로 유명한 일화가 있다. 그의 일화는 좌의정 관직에 있는 맹사성이 고향 온양에 들러 어른을 뵈러 온다는 소식을 듣고 안성 현감과 진위 현감이 마중을 나가 점수를 따려고 하였다. 하인을 시켜서 길을 닦아 통행을 금지하였는데 맹사성이 지나가지 않아서 다른길로 갔을지 모른다면 걱정을 하였다.

해질 무렵 한 노인이 허름한 차림으로 소를 타고 그 길을 지나가려하자 길을 막아버렸다. 왜 못지나가게 하느냐고 노인이 물어보자 하인이 노인을 소에서 내동댕이쳤다.

현령 앞에 고개를 들게 하자 그의 얼굴을 본 사람들 모두 놀랐다고 하였다. 허름한 옷차림으로 소를 타고 내동댕이 된 노인이 좌의정 맹사성이었기 때문이다. 그는 자신의 권위를 이용하여 부를 취하지 않고 청렴결백하게 백성을 위한 정치를 하였다.

마지막으로 조선의 명재상으로 황희정승이 손꼽힌다. 이분에 대한 청렴결백은 설명이 필요 없을 것이다. 황희는 소신과 원칙을 견지한 자세는 공무적인 자세에서 엿볼 수 있다. 황희가 정승이 되었을 때 마침 우리에게 잘 알려진 김종서가 공조판서가 되었다. 하루는 공적인 모임에서 황희와 김종서가 대면하였을 때, 김종서가 자신이 수장으로 있던 공조로 하여금 약간의 술과 음식을 갖추어 들이도록 하였다. 그러자 황희가 노하여, “국가에서 예빈시(禮賓寺)를 정부의 곁에 설치한 것은 삼공(三公)을 접대하기 위해서이다. 만일 시장하다면 의당 예빈시로 하여금 장만해 오게 할 것이지 어찌 사사로이 제공한단 말인가.”라고 말하며 김종서를 엄하게 꾸짖었다.

이러한 사례를 통해서 우리는 세 명의 선인에게서 청렴을 본받아야 한다. 청렴이라는 것은 어려운 것이 아니고 본연의 공직적인 업무에 대해서 사사로이 욕심을 내지 않는 것이다. 나는 오늘부터 마음에 새겨두고 싶은 글귀를 모니터에 붙여 이렇게 살아보려 한다. 다들 어려운 말이 아니더라도 나는 “우리 가족을 위해~” 라는 마음으로 업무에 최선을 다하면 부끄러운 일은 하지 않을 것이다.



## 청렴의 3단계 “뚝뚝함”에서 찾는다

기획홍보과 이준우

청렴에도 단계가 있다.

예전에는 청렴은 부정한 일만 하지 않으면 된다고 생각했던 것이 사실이다. 하지만 곰곰이 생각해 보면 청렴의 의미는 단순한 단어의 의미로만 생각해서는 안 된다는 것을 알 수 있다.

그래서 나는 청렴의 의미를 “뚝뚝함”에서 찾고자 한다.

“뚝뚝함”이란 사전적으로는 ‘굽힐 것 없이 당당하다’라는 의미를 갖고 있다.

그렇다, 공무원은 주민에게 당당해야 하는 것이다!

그럼 주민에게 당당하려면 어떻게 해야 하는가? 우선적으로 생각해야 할 것이 가장 일반적인 사항인 ‘부정하지 않아야 한다’는 것이다. 이것이 청렴이 1단계이다.

여기서 부정이란 공무원이 부정한 일을 계획하고 주동적으로 하는 것만을 말하지 않는다. 본인의 의도와 상관없이 이루어 지는 부정도 있는데, 그것은 본인의 정당한 보수 외의 이익을 본인이 의도한 바 없더라도 받는 경우이다. 소위 뇌물이 이에 해당한다고 볼 수 있다.

공무원이 된지 얼마 되지 않았을 때였다. 당시 신내동은 개발이 막 시작되어 건축공사가 곳곳에서 시작되던 시기였지만, 내가 담당했던 곳은 아직도 농촌지역의 특성이 그대로 남아 이웃간의 정이 많은 유일한 지역이었다. 신규직원인 나는 고지서송달, 개사육 등 가축조사, 적십자회비 수납 등 주민들과 직접적으로 접촉하는 업무를 나름 열심히 했고, 점점 스스럼없이 지내는 분들이 생기기 시작했다.

그중에 동사무소 뿐만 아니라 구청에서도 단체의 장으로 매우 활동이 많은 분이 계셨는데, 어느 날 그분 소유의 건물 대부분이 무허가였다는 사실을 알게 되었다.

항축이 나오기 몇 주일전(아마 그분은 그것을 나보다 더 잘 알고 있었던 것 같다) 공적인 일로 그분의 집을 방문했다. 그리고 불일을 끝내고 나오는 나에게 그분은 봉투를 건네주었다. 하지만 신출내기 공무원으로 사명감에 불타는 나는 봉투를 마다하고 대신 시원한 음료수 한잔 얻어 마신 것으로 그분의 호의를 거절했다. 며칠 뒤 그분과 버스를

함께 타게 되었고 먼저 내리던 그 분은 나에게 봉투를 건네주고는 서둘러 내려 버렸다. 다음 정거장에서 내린 나는 그분과의 좋은 관계를 유지하면서 돌려드리기 위해 ‘정말 감사하지만 제게 주신 봉투를 받을 수 없다’는 내용과 이것 때문에 저와 관계가 나빠지지 않았으면 좋겠다는 내용을 메모하여 봉투와 함께 그분 집 우편함에 넣었다. 만약에 그날 내가 잘못된 생각을 했더라면 그 분앞에 떳떳할 수 있었을까? 그 이후 그분의 집은 정당한 절차를 걸쳐 집행되었지만, 오히려 속이 시원하다는 말과 함께 더욱 사이가 좋아진 것으로 기억에 남았다.

그럼 부정할 일만 하지 않으면, 주민에게 떳떳할 수 있는가?

답은 ‘그렇지 않다’이다. 공무원은 주민에게 공공서비스를 제공해야하는 의무를 가지고 있다. 그런데 내가 해야 할 일을 하지 않으면 다수의 주민에게 피해가 갈 수 있으며, 공공질서가 무너질 수도 있는 것이다.

따라서 본인이 해야 할 일을 하지 않으면 결코 주민에게 떳떳할 수 없다는 것이다.

내가 주민등록 담당을 맡고 있을 때 관내 어느 주택 집주인이 계약기간이 지난 세입자가 집에 거주하고 있지 않아 난처하게 되었다고 말소 요청을 하였다. 세입자의 방은 반지하로 문이 잠겨있어 들어 갈 수 없었으며, 창문으로 들여다 보면 밥상이 그대로 있어 집주인의 말대로 거주하지 않고 있는지 확인할 수가 없는 상황이었다. 나는 현관에 안내문을 적어 집에 올 경우 꼭 연락하여 달라는 내용을 기재하여 붙여 놓고 창문으로 방 내부 및 외부로 사진을 찍어 보관하였다. 이후 거의 매일 한번씩 들러 변동이 있는지 확인하고 역시 사진을 찍어 보관하였고, 1개월이 지난 후 말소 절차를 진행하였다. 그 후 말소된 세입자가 찾아왔지만, 내가 보여준 증빙자료에 그분은 항의를 하지 못하고 재등록 신고만을 하고 돌아갔다. 만약 내가 집주인의 요청에 어쩔수 없다는 이유로 무시했다면, 그리고 집주인의 말만을 믿고 말소 절차를 그냥 진행했더라면 나는 양쪽 모두에게 떳떳할 수 없었을 것이다.

그렇다. 청렴의 2단계는 ‘자신의 본분에 최선을 다해 임하는 것’이라 생각한다.

마지막으로 한 단계 업그레이드 한 청렴으로 주민이 생각하는 그 이상의 서비스로 주민의 행복지수를 높이는 것, 바로 ‘친절행정’이다. 이것이 청렴의 마지막 3단계이다.

주민에게 진정으로 떳떳할 수 있다면 그 사람이 가장 청렴하고 친절하며 그리고 가장 유능한 공무원이 아닐까?

## ‘청렴’의 물결이 친근하게 파도치길 바라며..

기획홍보과 김선영

‘청렴’이라는 단어는 자주 들어왔지만 늘 막연하게 느껴졌었다. 청렴하면 떠오르는 연상어는 부정부패, 금품수수 등 일상적인 나의 생활과는 거리가 멀다고 생각되기에 마음에 담아 본적이 없었다. 그러던 나에게 청렴에 대해 깊이 고민해보는 시간이 생겼다. 작년 초부터 구청 직원들에게 들려주는 아침방송 대본을 쓰게 되었는데 격주로 ‘청렴방송’ 대본을 써야 했기 때문이다.

처음에는 황희, 정약용 같은 청백리에 관한 일화를 소개했었다. 그러다 일 년이 되어가자 소재가 고갈되었고 차츰 국민권익위원회 사이트나 청소년 청렴 교과서 등을 훑어보며 청렴에 대한 다양한 자료를 모으고 공부하기 시작했다.

그렇게 청렴에 대해 고민해 보는 시간이 생기면서 차츰 청렴이란 소소한 일상에서 일어나는 작은 배려와 정직이 그 기본이라고 깨닫게 되었다.

어린 초등학교 학생들이 생활 속에서 원칙과 정직을 떠올리며 귀여운 고민을 하는 일이나 수필들을 읽으면서 순수한 초심으로 돌아가 지금의 나를 반성하는 기회가 되었고, 힘들게 떡볶이 장사를 하며 모은 돈을 어려운 이웃들을 위해 선뜻 기부하는 할머니의 기사를 보며, 더불어 살고자 하는 따뜻한 배려야말로 청렴의 기본가치라는 생각을 떠올릴 수 있었다.

그렇게 작은 감동을 주고 느슨해졌던 마음을 다시 추스릴 수 있는 계기가 되었던 청렴방송 중 몇가지 일화를 소개하고자 한다.

오백원의 행복

청렴방송 대본을 쓰면서 소재가 많지 않아 고민하던 차에 어느 직원분이 딸의 일기내용을 들려주셨는데 초등학생의 순수함과 작은 깨달음이 어찌나 귀엽고 기특하던지 바로 대본에 일기를 소개했다.

“태권도 수업을 마치고 집에 가려는데 우연히 바닥에서 반짝이는 오백원짜리 동전을 줍게 되었다. 이게 누구꺼지? 내가 가져도 될까? 나는 순간 욕심이 생겼다. 이 돈으로 살 수 있는 이쁜 지우개와 시원한 아이스크림이 떠올랐다. 그러다 문득 잃어버린 친구가 애타게 찾고 있을지도 모른다는 생각이 들자 선생님께 가져다 드렸다. 오백원을 돌려드리고 나니 왠지 모르게 아쉬운 마음이 들었다. 그런데 혈레벌떡 한 친구가 태권도장으로 뛰어들어오더니 바닥을 살피며 동전을 찾고 있었다. 선생님께서는 친구에게 아까 내가 드린 동전을 돌려주셨다. 친구는 안도하며 활짝 웃었다. 그 모습을 보니 나도 덩달아 마음이 가벼워지며 함께 웃게 되었다. 만약 내가 계속 가지고 있었다면 내내 마음이 무거웠을 것 같다. 앞으로도 누군가의 물건이나 돈을 줍게 된다면 고민하지말고 주인을 찾도록 돌려줘야겠다고 결심했다. 그럼 잃어버린 사람도 기쁘고 내 마음도 흐뭇해진다는 걸 이번에 깨닫게 되었기 때문이다.“

어린학생의 순수하고 귀여운 고민이 느껴져 미소가 절로 지어지는 일기였다. 누구나 한번쯤 다른 사람의 지갑이나 귀중품을 줍게 되어 고민해본 경험이 있을 것이다. 아무런 죄책감 없이 내주머니에 넣을 수도 있고 아니면 고민을 거듭하다 주인을 찾아 돌려줄 수도 있을 것이다. 이 마음이 정직의 시작이 아닐까? 또한 이 정직함은 결국 잃어버리고 난처해할 상대방에 대한 따뜻한 배려에서 나온 마음일 것이다. 이런 사소한 정직함과 배려가 쌓이고 쌓여 투명하고 청렴한 사회의 밑거름이 되리라 믿는다.

떡볶이 할머니의 따뜻한 사랑

청렴에 관한 자료를 찾던 중 평생 모은 재산을 사회에 기부한 떡볶이 할머니 이야기가 눈에 들어왔다. 검소한 삶을 살며 이웃에 대한 나눔을 실천하는 할머니의 모습에서 청렴이라는 글자가 소박하게 빛났다.

서울 종로구 금천시장의 터주대감 김정연 할머니는 떡볶이 할머니로 불리며 50여년 동안 금천시장을 지켜왔다.

처음에는 채소를 팔았고, 나물과 달걀을 팔아 모은 돈으로 꽃장사를 했다.

그러다 상대적으로 몸이 덜 힘든 떡볶이 장사를 시작하셨고 지금까지 20년 동안 떡볶이를 만들고 계신다.

이렇게 한푼 두푼 모은 전 재산을 어려운 이웃들을 위해 기부하셨다.

“그까짓 게 뭐 그리 대단하다고 이리 소란들이야.. 언제 죽을지도 모르는데 그 돈 있으면 뭐하누.. 다 같이 살려고 하는 것인데. 그 돈으로 나보다 어려운 사람이 조금 더 따뜻하고 행복할 수 있으면 그걸로 나는 족해“

자신에게는 인색했지만 남을 돕는 일이라면 아까운 줄 모르시는 할머니는 동네 가난한 학생의 등록금을 대신 내주기도 했었고, 배고픈 이들에게는 밥을 사주며 위로하기도 했다.

그뿐만이 아니라 할머니는 자신이 죽으면 모든 것을 써달라며 장기기증서에 서명도 하셨다.

“내가 여기서 어려운 사람을 도와주면 복에 있는 내 아이들이 어려울 때 누군가 나처럼 도와주지 않을까 하는 생각이 들어서 어려운 사람을 보면 그냥 지나칠 수가 없어.“

할머니의 고향은 개성이다. 한국전쟁때 실종된 남편 대신 공장을 꾸리며 서울 동대문 시장에 물건 대금 받으러 왔다가 다시는 고향에 돌아가지 못하게 되었다.

복에 있는 세 아이들과 생이별을 하게 된 할머니는 아직도 아이들 모습과 고향 풍경이 눈에 선하다고 하신다.

일하고 돌아와 여느때처럼 잠들었다 그길로 이 세상을 떠나는 것이 마지막 바람이라는 할머니의 말씀에 가슴 한켠이 먹먹해진다.

할머니의 도움을 받은 사람들이 또 다른 어려운 이웃을 살피고 도움을 준다면 나눔의 손길이 끊임없이 파도쳐서 각박한 망망대해같은 세상에 따뜻한 온기가 퍼질 것이다.

검소하고 성실한 삶을 살며 자신보다 어려운 사람들의 마음을 보듬어 줄 수 있는 여유를 가진 할머니의 따뜻한 배려가 잔잔한 감동을 주었다.

진심에서 우러나오는 검소와 배려에서 청렴의 기본가치가 느껴지는 듯하다.

청렴방송 대본을 쓰며 내 자신을 돌아보는 좋은 기회가 되었고, 내가 찾아내어 소개한 사연들이 아침방송에 나올 때면 우리 직원들의 마음에도 잔잔한 감동과 여운이 남길 바래본다. 이런 일상의 작은 이야기들로 멀게만 느껴지는 ‘청렴’이라는 단어가 보다 친근하게 다가올 날이 올까라 믿으며 오늘도 나는 부지런히 아침방송을 준비한다.

## 미불유초 선극유종(靡不有初 鮮克有終)

가정복지과 손지훈

꿈에 그리던 필기시험 합격의 소식을 듣고 마음 졸이며 면접을 준비했던 지난여름. 면접 예상 질문들에 대한 답을 어떻게 해야 할지 고민했던 기억이 난다. “헌법에 공무원은 국민 전체에 대한 봉사자라고 명시되어 있는데 그 의미는 무엇입니까?”, “공무원은 민간기업체 사원과 어떤 점이 다릅니까?” 라는 질문에 대하여 적절한 답이 무엇일까 하며...

그 당시 내가 내린 결론은 공무원은 특정한 개인이 아니라 국민 전체의 이익(공익)을 실천하는 사람들이고 민간기업체의 사원들처럼 이윤을 창출하는 것이 목적이 아닌 국민 전체의 이익을 실현하는 것이 목적이라는 것이다.

당시에 면접 준비할 때는 단지 책에 나와 있는, 경험해 보지 못했기 때문에 질문에 대한 답을 하면서도 가슴에 와 닿지는 않았었던 기억이 난다.

꿈에도 그리던 서울시 공무원이 된 후 내가 처음 맡은 일은 어린이집 관리업무이다. 연일 언론에 나오는 어린이집 비리, 아동학대 등으로 인해 관리하는 공무원의 책임이 매우 막중한 자리이다.

어린이집과 관련해 정말 복잡한 민원이 있었다. 두 쪽의 의견이 팽팽해 이룰 수도 없고 저러지도 못하는 상황이었다. 결국 민원이 해결되고 난 후 어느 날 문득 생각이 들었다.

'내가 공무원 생활을 하며 이해관계가 복잡한 일을 수도 없이 겪을 것이다. 이러한 이해관계가 복잡한 일의 당사자 중에 내가 음료수 한잔이라도 얻어 마셨던 사람이 있다면? 그 당시에는 사소하게 느꼈지만 그 순간 느꼈던 고마움이 마음속에 자리 잡아 나중에 정말 공정히 판단해야 할 사항에 영향을 미친다면? 내가 공정하게 판단할 수 있을까?

공무원이 되기 전 나는 항상 민원인의 입장에서 먼저 생각하고 조금 더 적극적으로 일을 처리해야겠다고 생각했었다. 처음에 공무원이 되어서도 그 생각은 계속 유지되었다. 하지만 날로 계속되는 업무에 지치고 지친 날, 내가 조금만 더 수고하면 줄 수 있는 혜택을 민원인이 모른다고, 귀찮다고 그냥 넘어가는 나를 발견했다. 나도 모르게 흔히 말하는 복지부동하는 공무원이 되어가고 있었던 것이다.

시경에 ‘미불유초 선극유종(靡不有初 鮮克有終)’ 라는 말이 있다.

전국시대 진나라 영공의 무도함을 간하기 위해 내전으로 들어간 사계는 지나가는 영공의 앞으로 다가가서 넙죽 엎드렸다. 영공은 못 본 체 하며 발길을 옮겼다. 세 번째 처마 밑까지 가서 엎드리자 그제야 겨우 알아차린 체 했다. 사계가 말을 꺼내기 무섭게 영공은, “알았소. 내가 잘못했소. 앞으로 그러지 않겠소” 하고 입을 막으려 했다.

그러나 사계는 영공의 그 말을 받아 이렇게 간곡히 호소했다. “사람이 누가 허물이 없겠습니까. 잘못하고 능히 고친다면 그보다 더 훌륭한 일은 없습니다. 시경에도 말하기를 ‘처음을 갖지 않은 사람은 없으나 능히 끝을 얻는 사람이 적다’고 했습니다. 이 말만 보더라도 잘못을 바로잡는 사람이 드물 것 같습니다. 만일 임금께서 능히 끝을 맺으신다면 이는 이 나라의 복이옵니다.”

즉 처음 시작할 때는 누구나가 성공을 결심하고 열심히 하게 되지만, 끝까지 그 결심이 누그러지는 일이 없이 계속하는 사람은 적다는 뜻이다.

이 이야기를 공직에 적용시켜 본다면 ‘좋은 시작은 어렵지 않으나 끝까지 좋기는 어렵다’일 것이다.

처음 서울시 공무원을 꿈꾸며 국민에게 봉사하고 항상 청렴한 공직자가 되겠다 다짐했던 시간이 지나고 점점 업무가 익숙해지고 자꾸 편한 길만 찾는다면 시경의 문구같이 용두사미로 끝나고 말 것이다.

‘미불유초 선극유종(靡不有初 鮮克有終)’의 문구를 인생의 경계로 삼아 처음의 다짐을 지켜 나아가야 하겠다.



## 청렴! 나를 업그레이드 한다

기획홍보과 오승미

어떤 단어의 의미를 보다 선명하게 찾기 위해서는 그 단어의 반대말을 살펴볼 필요가 있다. 우리에게 익숙한 “청렴(清廉)”!! 이 말의 반대말은 뭐가 될까? 청렴의 반대말은 바로 “부패(腐敗)”이다. 부패란 썩는 것을 뜻하고 썩는다는 것은 더 이상 존재가치가 없는 상태를 의미한다. 즉, 청렴을 최우선가치로 삼아야 하는 공직자들이 청렴하지 못하면 존재할 필요가 없다는 뜻이다.

사과상자 안에 썩은 사과가 하나만 있어도 멀쩡한 주변 사과들까지 상하게 만든다. 마찬가지로 건강한 조직을 유지하기 위해서는 청렴하지 못한 구성원은 쫓아내야 한다. 냉정해 보일지 몰라도 청렴은 선택이 아니라 생존이 걸린 덕목이기 때문이다.

그런데 아무리 강조를 해도 각종 비위(非違)사건들은 왜 계속 발생하는 걸까?

사람이 살다보면 어떤 업무를 처리함에 있어서 무 자르듯 단칼에 거절하기 어려운 일들이 생기게 마련이다. 더욱이 “거절=불친절”의 이상한 프레임이 작동하는 상황에서는 올바른 결정을 더욱 주저하게 만든다. 단속이나 계도를 나갔을 때 터무니없을 정도의 기준 미 준수 상황에서의 청탁은 거절하기 쉬울 수 있다. 누가 봐도 문제가 될 수 있다는 사실을 알기 때문이다.

하지만 단속대상이 기준을 잘 준수하여 문제가 되지 않는 경우일 때 제공되는 금품, 향응은 판단력을 흐리게 만들 수 있다. 오히려 상대방의 정성과 진심을 야박하게 거절하는 불친절한 사람이 되는 것은 아닌지 착각하게 된다. “법규를 위반한 것도 아니고, 민원인의 감사표시를 무안하게 거절할 필요는 없지 않을까? 안 받으면 오히려 불친절하고 건방지다는 얘기를 듣게 되는 것은 아닐까 하는 그릇된 판단을 하는 경우가 생긴다.

이것이야말로 큰 불친절이다. 그 청탁인을 제외한 모든 구민에게 불친절한 처사인 것이다.

사람들이 화를 내는 이유는 ‘내가 배려 받지 못하고 있다’고 느끼기 때문이다.

어떠한 경우라도 청탁은 해서도 받아서도 안된다. 청탁을 한 사람에게 단호하게 거절하는 것은 그 사람에게 불친절한 것이 아니라, 죄가 자라지 않도록 미리 조치를 한 훌륭한 처사인 것이다. 해서는 안 될 일을 하면서 배려 받기 원한다는 것은 어불성설(語不成說)이다.

친절은 배려해야 할 사람에게 진심을 담아 서비스 하는 것이지, 내 기분에 따라 내 이해관계에 따라 태도를 달리 하는 게 아니다. 넓은 의미로 이렇게 편애하는 태도 역시 청렴의 기준에 어긋난다고 할 수 있다. 특정한 사람에게만 친절하다는 것은 공무를 불편부당하게 처리하지 않는다는 뜻이다. 결국 청렴과 친절은 서로 다른 맥락에서 해석되는 것이 아닌 동일한 가치인 것이다.

자랑스러운 우리 대한민국은 자유민주주의 국가이다. 국민의 뜻을 받은 입법기관에서 법률과 규칙을 제정하고, 행정은 정해진 법에 따라 공무를 집행하며, 사법은 법에 따라 옳고 그름을 판단한다. 공직에 있는 사람의 모든 판단기준은 법률과 규칙 조례이다. 이를 지키지 않고 자의적으로 판단하기 때문에 청렴과 친절을 지키기 어려운 것이다.

나의 이해에 따른 판단이 아니라 상황을 객관적으로 판단할 때 청렴과 친절을 모두 달성할 수 있다. 친절은 감성적인 단어이지만 실체가 감성적인 것은 아니다. 친절은 태도의 문제이다. 단호하고 공손하게 거절하는 태도가 바로 청렴하고 친절한 공무원의 표상이라고 생각 한다

몇 년 전 히트한 “마시멜로 이야기”라는 자기계발 서적이 있다. 선생님이 어린아이들에게 마시멜로를 주며, 선생님이 다시 올 때까지(15분) 먹지 않으면 1개를 더 주고, 먼저 먹으면 그 하나로 만족해야 한다는 간단한 실험 후의 이야기이다.

수십 년이 흐른 후 15분을 참은 아이와 그렇지 못한 아이들의 삶을 보니 15분을 참은 아이들이 대부분 사회적으로 성공했다고 한다. 즉 “자기통제력”이 강한 사람이 성공한다는 뜻이다.

청렴과 친절은 지키기 어려울 수 있다. 하지만 순간의 달콤한 유혹과 나의 불편한 기분을 조금 자제하면 반드시 성공하게 될 것이다. 우리 공직사회에서도 청렴하지 않고 친절하지 않은 사람이 높은 지위까지 올라가는 일은 없지 않는가?

청렴과 친절은 남을 위해서 라기 보다 결국에는 나를 위해서도 좋은 덕목인 것이다. 시켜서 마지못해 하는 것이 아닌 나의 발전을 위한 초석이라 생각하고 기쁜 마음을 지켜야 한다.

모든 일은 습관화하기 나름이다. 앞서 소개한 “마시멜로 이야기” 책을 언급하지 않더라도 사실 우리 민족은 어린 시절 부터 자기 통제력을 자연스레 기르면서 자라고 있다. 흔히 말하는 “밥상머리 교육”도 그 중 하나일 것이다 어른이 손가락 들기 전에 먼저 손가락을 들지 않는 간단한 자기 통제력이 훗날 부정한 돈에 흔들리지 않는 큰 자제력을 발휘하게 되는 것이다. 청렴과 친절이 거창한 구호로 완성될 필요는 없다. 부서 내에서 누군가 해야 할 일이라면 내가 먼저하고 칭찬 받을 일이 있으면 동료에게 겸양의 미덕을 보이는 습관이 있으면 청렴하고 친절한 사람이 될 수 있다고 생각한다.

“글쓴이는 그렇게 하고 있는가?” 라는 질문에 부끄럽지 않기 위해서 나도 지금부터 노력해야겠지만, 시작이 반이라고 하지 않던가? 마음먹었으면 이미 절반을 지킨 것이다. 나머지 절반만 더 하면 된다는 마음으로 시작 하겠다.

## 가치관 정립을 통한 청렴 실천

청소행정과 이호재

요즘 보도자료 공람문서를 보면 공무원 부정부패 사건이 매일같이 언론에 보도되고 있다. 최근 들어 공무원들의 청렴의식이 해이해 진 것인지 예전부터 계속되어 온 추세인지는 모르지만 같은 공무원의 신분으로서 자괴지심이 든다. 모든 공무원은 청렴해야 할 의무가 있는 것이고 청렴에 위배되었을 때에는 그에 상응하는 대가를 치러야 한다는 사실을 모르는 사람은 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 왜 청렴하지 못한 공무원들의 처신이 이토록 많이 언론에 보도되고 사회적 물의를 일으키고 있는지 그 원인부터 분석해보는 자세가 필요할 것 같다. 그래야 청렴사회 구현을 위한 보다 올바른 처방을 내릴 수 있을 것이기 때문이다.

우리 중랑구는 청렴평가 '7년 연속 최우수구'라는 금자탑을 이룩한바가 있기 때문에 직원 모두가 긍지를 갖고 있지만 언제까지나 자만심에 차 있을 일은 아닐 것이다. 자만심은 방심을 불러일으키고 일이 터지기 시작하면 오랫동안 쌓아 온 성과가 무너지는 것은 일순간이 될 수도 있다는 사실을 간과해서는 안 될 것이다.

우리구 직원들은 청렴의무를 준수하려고 부단한 노력을 기우려 왔고 그에 따라 빛나는 성과를 이루어 왔으며 그 성과를 스스로 자랑스러워할 자격도 충분하다고 생각된다. 과거의 그 자랑스러운 청렴기관의 이미지와 명성은 계속 유지되었으면 좋겠는데 과연 우리에게 청렴성을 저해할만한 개연성이 있는 문제점은 없는지 현실을 직시하여 살펴볼 필요도 있을 것 같다.

청렴은 국가 발전을 위해 필요한 것이고 공정사회를 위해 필요한 것이지만 결국은 나 자신의 권리를 지키고 보전하기 위한 필수조건이라 생각된다. 자신의 이익을 위하여 청렴하지 못한 수단과 방법을 동원하는 일이 횡행한다면 손해 보는 사람은 나 자신이고 나아가 국민 모두가 피해자가 되고 마는 것은 자명한 일이다.

청렴한 공무원이 되기 위해서는 사생활이 건전하고 검소해야 하며 근검절약하는 자세를 잃지 말아야 한다. 누구나 허황된 욕심에 사로잡히다 보면 무리한 투자를 하여 실패를 하기도 하고, 세상을 살다보면 온갖 불운으로 낭패를 당하는 일도 있을 것이다. 실패를 만회하거나 곤경을 벗어나기 위하여 어리석은 선택을 하여 부정할 일을 저지르는 경우가 많다는 것은 여러 보도사례가 이를 증명한다. 이러한 사례들을 방지하기 위해서는 사생활이 건실하지 못하다거나 감당하기 어려운 채무를 지고 있어 상식적인 사고방식에서 이탈할 가능성이 있는 사람에게는 애초부터 부정부패를 저지를 개연성이 있는 직책은 맡기지 않는 것이 좋을 것이다. 청렴성을 위배한 사람들의 변명 같은 말이지만 그들을 둘러싼 주변 여건과 환경이 부정부패를 저지르는 요인이 된다는 것은 틀림없는 사실일 것이기 때문이다.

꼭 거액의 공금횡령 같은 사건에 연루되거나 부정할 금품을 수수하지 않았다고 해서 청렴결백하다고 할 수는 없을 것이다. 사소한 일에도 청렴을 위배하는 사례는 부지기수로 많아서, 누구나 뜻하지 않게 부지불식간에 청렴의무에 위배되는 일이 발생할 수도 있으니 각별히 주의하여야 할 일이다.

재물은 인간이 세상을 살아가는 하나의 수단이지 인생의 목표가 될 수는 없는 것인데 많은 사람들이 부와 권력을 인생의 목표로 삼고 있다. 온갖 부조리와 사회악이 많이 발생하는 것은 사람들의 가치관 정립이 잘못되었기 때문일 것이다. 부질없는 욕심을 버리고 보다 높은 차원의 꿈을 지향한다면 올바른 인생관은 저절로 바로 세워지리라 생각된다.

‘재산이나 세력이 있는 행세하는 가문의 자손으로서 집안의 재산을 몽땅 털어먹은 난봉꾼’이라는 김용환이라는 인물의 비화가 전해지고 있다. 그는 노름꾼으로 안동에서 이름을 날렸는데, 부인이 출산중인 것도 모르고 도박에 빠져 땅 700마지기를 날리고는 집에 돌아와 부인에게 ‘깊이 뉘우쳤으며, 이제 달라지겠다.’고 약속하였다고 한다. 그러나 곧 집에 있는 땅문서를 가지고 다시 투전판으로 달려가는 파락호였다고 한다. 요즘 시세로 200억원에 달하는 종갓집 문중 땅 18만평을 모두 팔아넘기고, 시집간 무남독녀 외동딸이 신행 때 친정집에 가서 장롱을 사오라고 시댁에서 받은 돈마저 노름으로 탕진하고는 집에서 쓰던 헌 농 짝을 보냈다고 한다.

해방이 된 이듬해 그는 세상을 떠났는데, 세월이 흐른 뒤 그의 숨겨진 행적이 드러났으니 그것은 천지개벽 같은 놀라운 반전이였다.

파라호 김용환은 항일운동에 몸 바친 독립투사였던 것이다. 그가 노름판에 몸담아가며 전 재산을 탕진한 이면의 실상은 일제의 눈을 피하여 독립군 군자금 마련을 위하여 행한 위장된 생활의 일면이었다. 집안사람들과 이웃들에게 난봉꾼이라는 불명예를 혼자 감내하면서도 그는 범인(凡人)들의 상식을 뛰어 넘는 높은 이상(理想)을 지녔던 것이다. 그가 죽기 전 친한 친구가 “이제는 진실을 말할 때도 되지 않았냐?”고 했지만 “선비로서 마땅히 할 일을 했을 뿐이니 아무런 말도 하지 말라”며 눈을 감았다고 한다. 반세기 전 그가 건국훈장 애족장이 추서되던 날 그의 외동딸이 쓴 ‘우리 아배 참 봉 나으리’라는 존경과 회한이 담긴 편지는 큰 감동으로 다가와 눈시울을 적시게 한다.

현대를 살아가는 우리들에게 맹사성이나 황희정승 같은 수준의 청백리상을 요구하는 사람은 아무도 없을 것이다. 다만 청렴하지 못한 일부 공직자의 처신으로 인하여 ‘청렴한 세상’에 역행되는 일이 없도록 경계할 따름이다. 일인지하 만인지상의 신분으로서 다 쓸어져 가는 집에 살며 기워 입은 단벌 관복을 입고 조정에 출정하였다는 청백리들의 일화는 세인들에게 경각심을 일깨우기 위한 과장된 측면이 있지 않을까 생각된다.

너나없이 ‘우리 것이 좋은 것이여’라고 외치고 있지만 우리의 전통 미덕은 소멸해 가고 있고, ‘동방예의지국’이라는 말은 더 이상 우리민족에게 적용하기 어려운 실정에 이르고 있다. 민주주의는 국민의 사회적인 규범과 의무를 바탕으로 이루어 가야 하는데, 우리는 이를 돼먹지 않게 받아들여 권리만 주장하고 있지는 않은지 반성할 일이다. ‘예의’와 ‘에티켓’은 같은 의미로 볼 수 있을 것인데, 동방예의지국이라는 오늘날 우리의 예의가 서양의 에티켓만 한 수준에 있는지 심히 회의론을 갖지 않을 수 없다.

‘한강의 기적’이라는 급격한 산업화를 이룬 우리나라는 눈부신 경제성장의 이면에 물질만능주의에 빠져 인간성 상실의 시대를 겪고 있다. 부동산투기로 일확천금을 누리던 시대를 겪었고, 돈을 벌기 위해 수단과 방법을 가리지 않는 사회 풍조가 만연하고 있다. 그러한 세태 속에서 공무원들도 본의 아니게 부정부패에 쉽게 노출될 수밖에 없는 환경에 처해진 것이다. 이러한 시대에 청렴하게 살아가려면 재산을 축적하는 것보다는 더 가치 있는 목표를 설정하고 그 꿈을 이루기 위해 노력하는 생활태도가 필요할 것이다.

돈을 위해 시간을 낭비하는 것은 어리석은 일이니 소박한 꿈이라도 그 꿈을 이루기 위해 시간을 투자하였으면 좋겠다. 자기개발과 자아실현을 위해 시간을 투자하다보면 돈은 저절로 따라 오는 것이라 생각된다.

저승에 갈 때 노잣돈으로 가져 갈 것도 아닌 돈을 목적으로 살 일이 뭐가 있겠는가? 그저 너무 궁색하지만 얹으면 족하다는 생각으로 인생을 보람 있게 영위(營爲)하면 좋을 것이다. 재물을 자식들에게 많이 물려주었다는 사실 하나만으로 자손들에게 존경을 받을 수는 없는 일이다. 마찬가지로 높은 지위에 올라 권세를 부리며 살았다고 해서 자손들에게 존경을 받을 일도 아니다. 그 지위에 어떻게 오르게 되었고 살아있는 동안 어떤 가치관을 갖고 어떤 처신을 하여왔는지가 더욱 중요한 일이라 생각된다.

우리 중랑구가 청렴기관으로서의 독보적인 이미지를 계속 유지해가려면 직원 모두가 관행적이고 일상적인 관념에서 탈피하려는 새로운 자세와 다짐이 필요할지도 모르겠다. 그저 부정부패사건이 터지지 않도록 하고, 평가항목에 대응한 맞춤형시책의 주도면밀한 추진만으로는 부족하다고 본다. 적어도 ‘청렴평가 7년 연속 최우수’의 성과를 이룬 기관이라면 더욱 그러하다. 그 명성에 걸맞게 다른 기관과는 다른 실질적인 그 무엇인가가 있어야하고 명불허전이 되어야 한다.

오래전에 ‘서울시 행정은 복마전’이라는 오명을 들었던 시절이 있었다. 지금은 그 오명에서 벗어났다고 자부할 수 있는지 되돌아 볼 필요가 있다. 오랫동안 고착화된 잘못된 관행들이 조직 깊숙이 내재되어 있지는 않은지 살펴보아야 하고 불합리한 제도가 있다면 과감하게 타파하여야 한다. 물질의 문제가 아닌 정신적이고 제도적인 문제에 주안점을 두고 하는 말이다.

저마다 자신의 고충은 가슴에 묻어두고 희생과 봉사의 정신으로 묵묵히 일하여 온 직원들이 청렴평가를 비롯하여 여러 분야에서 빛나는 성과를 달성하였었다. 누가 알아주지 않아도 국가발전을 위하고, 구민복지와 안녕을 위하는 마음으로 최선의 노력을 다하여 온 직원들이 이루어낸 성과였던 것이다.

향후에도 우리 중랑구 직원들은 청렴을 신조로 하여 더욱 더 열심히 맡은바 소임을 다할 것임을 믿어 의심치 않는다. 헌신적으로 봉사하고 성심을 다하여 노력한 직원들의 인생에 유형무형의 결실이 반드시 있을 것이라 믿고 싶다.

## 아기 꼬끼리는 공직사회 적응 중.

민원여권과 이선경

공무원 임용시험에 붙었다. 20만 공무원 시험 준비생 중 한 명이었던 내가 이제 공무원이 되었다.는 생각을 하기에 필기시험 합격의 기쁨은 짧았다. 2차 면접 시험도 무시할 수 없는 관문이었기 때문이다. 필기시험에 붙고도 면접에 떨어져서 고생하고 있다는 사람들의 글을 볼 때면 오싹해졌다. 면접 준비는 필기 시험을 준비할 때와는 완전히 달랐다. 필기 시험은 정답이 있었지만 면접에는 정답이 없었다. 예상 질문들을 모아서 정답을 작성하는 과정은 정말 힘들었다. 특히 생각을 정리하는 데 시간이 많이 들었던 질문이 청렴하나 무능력한 공무원과 능력은 있지만 부패한 공무원 중 어떤 공무원이 더 바람직한 공무원이냐는 질문이었다.

청렴한 공무원과 능력있는 공무원. 공무원의 역할이 사회에 발생한 문제의 해결이라고 생각했기에 일 잘하는 능력은 분명 중요한 공무원의 덕목이므로 무시할 수 없지만 그렇다고 청렴한 공무원이 중요하지 않은 것 또한 아니었다. 맑고 깨끗하여 재물을 탐하는 마음이 없는 상태인 청렴.

청렴과 능력을 가지고 우열을 가리기에는 너무 어려웠다. 그렇다면 반대로 생각해 봤다. 부패한 공무원과 무능력한 공무원 중 어느 쪽이 더 나쁠까?

무능력한 공무원은 만드는 업무 공백은 지금까지 쌓아온 공직사회의 역량으로 채울 수 있다. 그리고 무능력한 공무원의 존재는 다른 공무원에게 타산지석의 본보기가 되기도 한다. 반면 부패한 공무원이 만드는 공정한 업무처리의 공백은 블랙홀과도 같아서 무엇으로 채워지는게 아니라 점점 꼬리에 꼬리를 물며 커지는 경향이 있으며 다른 공무원들도 부패에 점점 무감각해지게 만든다. 청렴한 공무원 한 명이 부패한 공직사회를 변화시킬 수 없을 지도 모른다.



그러나 부패한 공무원이 청렴한 공직사회를 변질시키기에는 충분하다. 그렇다면 정답, 능력도 중요하지만 능력보다 공무원에게 우선시 되어야 하는 것은 청렴이다. 이게 준비한 대답이었다. 물론 실제 면접에서는 대답할 기회는 없었다. 하지만 청렴에 대한 생각을 확고하게 할 수 있었던 시간이 된 것은 분명했다.

울창한 숲속에서 자유롭게 지내던 아기 코끼리가 있었다. 아기 코끼리는 이제 세상에 나와 모든 게 신기하지만 그 만큼 두렵기도 하고 힘들기도 했다.

여느 때처럼 숲 속을 돌아다니던 아기 코끼리는 멀리 화려하게 번쩍이고 있는 서커스단을 보았다. 서커스단에 화려함에 이끌려 아기 코끼리는 점점 그 서커스단 쪽으로 발걸음을 옮겼다. 서커스단에 있는 코끼리들은 화려한 옷을 입고 음식 걱정 없이 사는 것처럼 보였다. 갈수록 아기 코끼리는 호기심이 생겼다. 아기 코끼리를 자기도 모르게 그 넓고 자유로운 숲 속에서 서커스단 근처만 맴돌았다.

결국 서커스단으로 들어간 아기 코끼리는 바로 발목에 쇠사슬이 채워 졌다. 이제 코끼리는 화려한 옷을 입고 음식 걱정 없이 살았지만 서커스단을 벗어날 수는 없었다. 벗어나려는 노력을 수없이 했지만 아기코끼리에 발목의 사슬이 아기코끼리를 꽉 붙잡았다.

이제 아기코끼리는 성인 코끼리가 되었다. 여전히 발목의 사슬이 채워진 채로. 하지만 그 사슬은 더 이상 성인이 된 아기 코끼리를 붙잡을 만큼 강한 도구가 아니었다. 하지만 아기 코끼리는 그 사슬 때문에 자신은 서커스단에 벗어날 수 없다고 체념해 버렸다.

모든 아기코끼리가 서커스단에 들어가지는 않는다. 아기코끼리는 서커스단에 들어가지 않을 수 있는 자유가 있었고 성인이 된 후에는 그 서커스단에서 빠져 나올 수 있는 힘이 있었지만 선택의 순간에 아기 코끼리의 기준은 언제나 바르지 못했다. 처음에는 먹이의 유혹에 빠졌고 그 후에는 타성의 함정에 빠졌다.

아기 코끼리에게 필요했던 것은 무엇일까? 유혹에서 벗어날 수 있는 힘은 어디에서 나오는 것일까?

청렴한 공무원이 되기 위해 가져야 하는 것은 너무나 추상적이다. 물론 청렴한 공직 사회를 위해 시스템을 만들고 하는 노력과 별도로 공무원 개인이 가져야 하는 청렴의 경우 말이다. 그래서 자칫하면 무너지기 쉬운 것이 청렴이다.

청렴은 곧은 자를 내안에 갖고 있는 상태여야 한다. 그 자는 내가 만든 자가 아니라 공무원에게 사회가 요구하는 그런 곧은 자여야 한다.

아기코끼리는 그런 곧은 자를 갖고 있지 못했다. 이야기 속 아기코끼리는 실패 했지만 숲속에 다른 많은 아기코끼리들은 오늘도 서커스단에 유혹에서도 마음 속에 곧은 자를 가지고 숲속에서 자유롭게 활동하는 훌륭한 어른 코끼리로 성장하고 있다.

아기코끼리들은 훌륭한 어른 코끼리로 성장하기 위해 오늘도 내일도 열심히 공직사회에 적응 중이다.

## One point for upright (청렴을 위한 한가지)

목2동 임완순

영혼국제증 부정입학, 재벌들의 조세를 피하기 위한 페이퍼 컴퍼니, 전두환 전 대통령의 추징금회피, 원전비리로 인한 전력수급위기, 요새 신문과 뉴스에서 매번 볼 수 있는 기사들이다. 뿐만 아니라 고위공직자들이나 후보자 검증을 위한 청문회가 열릴 때마다 그들의 각종 비리와 부정행위들이 끊임없이 드러나곤 한다. 먼지를 털어 안 나올 사람이 없다고는 하지만 가장 청렴해야 할 사람들이 보여주는 모습들은 청렴과는 거리가 멀다.

그렇다고 비리, 뇌물만이 청렴의 반대말은 아니다. 청렴의 본래 정의는 ‘올바르고 깨끗하게 행동하는 것’이다. 우리가 흔히 생각하고 있는 청렴보다는 조금 더 포괄적이고 추상적인 의미이다. 그렇기 때문에 청렴은 우리의 업무와 생활에 있어서 보다 더 어렵고 멀게만 느껴질 수 있다.

조선시대 때 오랜 관직생활과 청렴한 생활로, 지금까지 ‘청백리’ 라고 불리는 황희 정승이 알고보면 각종 비리와 뇌물을 통해 엄청난 재산을 축적했었다는 사실은 많이들 알지 못할 것이다. 실제로 황희 정승은 오랜 관직 생활동안 파면과 복직을 반복했었다. 지방관리 시절에도 자신의 사위가 잘못을 저질러 관아로 끌려오게 되자 옥에서 풀어주기도 했었고, 한양에 와서 한양에서 일을 하게 되었어도 뇌물로 황금을 받는 등의 수많은 비리를 저질렀다. 청렴의 대명사 황희 정승마저 사실은 청렴과는 거리가 멀다는 사람이라는 것은 우리에게 큰 충격을 준다. 더불어 청렴을 지킨다는 것은 슈퍼맨에게만 가능할 것만 같은 절망감을 주기도 한다. 실제로 지금 현재 우리나라에서는 청렴이라는 개념이 그리 잘 지켜지지 않는 것 같다.

독일의 한 기관에서는 매년 50개국의 청렴도를 조사하는데 IMF전의 우리나라의 청렴 순위는 27위였다. 하지만 그 이후의 청렴도 순위는 곤두박질 쳐 40위까지 떨어졌다.

비록 IMF가 16년 전의 일이어서 지금은 어느 정도 개선이 되었을지는 몰라도 아직까지 갈 길이 많이 부족한 실정이다. 2012년도 공공기관 청렴도조사 결과를 보면 종합청렴도가 10점 만점의 7.83점으로 아직 8점이 되질 못한다.

무엇보다도 이 보고서에서 우리가 주목해야할 점은 외부청렴위험도가 높으며, 외부청렴도(8.10점) 보다 내부청렴도(7.85점)가 더 낮다는 사실은 외부에서보단 내부에서의 청탁과 비리행위가 더 많았다는 것을 의미한다. 이 점이 우리에게 시사하는 점은 굉장히 중요하다. 우리에게 비리에 더 많이 노출되는 상황은 업무 외의 사람들을 만날 때지만, 정작 그런 일이 일어나는 것은 업무와 동료들 사이에서 더 많이 일어난다는 것이다. 더 가까이 있는 사람일수록, 또 서로 상황을 잘 아는 사람사이 일수록, 부조리한 부탁들을 거절하기 더 어려운 법이다.

이런 상황에서 우리가 청렴을 지키기 위해서는 많은 것이 필요한 것이 아니다. 그것은 바로 업무에 있어서 원칙만을 지키며 일을 처리하는 것이다. 모든 업무에서 원칙과 매뉴얼이 존재하는 것은 그만한 이유가 있다. 업무의 효율성을 높일 수도 있고, 다른 사람과의 협력을 할 때에도 통일성을 유지할 수 있다. 그리고 그것에 따라 업무처리를 하게 된다면 다른 동료들의 부탁 역시 쉽게 거절 할 수도 있다. 비록 주위 동료들로부터 융통성이 없다는 지적을 받더라도 끝까지 원칙을 지킬 수 있는 고집 역시 필요하다. 또한 원칙을 지킴으로써 올바르게 정확한 일처리를 해냄으로 보다 친절하고, 업무능력이 우수한 공무원이 될 수 있다. 청렴하지 않은 사람은 결코 친절할 수도, 우수할 수도 없다.

앞선 보고서에서 정책고객을 대상으로한 평가 항목에서의 청렴도점수는 6.86점으로 가장 낮은 점수가 나왔다. 이는 아직까지 많은 국민들이 공무원들을 청렴하게 생각하지 않고 있다는 것을 의미한다. 그리고 중랑구의 종합청렴도 점수는 7.97점으로 전국 평균 7.95점을 약간 웃돌지만 3등급에 머물러있다. 원칙을 고수하는 공무원이 되어 보다 청렴한 공무원, 보다 청렴한 중랑구를 만들기 위해 노력해야한다.

## 청렴으로 향하는 길

신내1동 이현정

청렴은 공직자로서 아무리 강조해도 지나치지 않을 만큼 중요하고, 그만큼 각 기관마다 다양한 교육이 이루어지고 있습니다. 갈수록 사회가 요구하는 도덕성 수준은 높아지고 더욱 엄격해지고 있지만, 일부에서는 아직도 놀라울 정도로 불미스러운 일들이 일어나는 것을 보게 되기도 합니다. 어느 조직이든지 도덕성이 중요하겠지만, 어느 곳보다도 청렴함과 신뢰를 바탕으로 하고 있는 곳이 바로 공직사회일 것입니다.

서울시 공무원에 합격하고 면접 준비를 하며, 청렴에 대해 생각해볼 기회가 있었지만 당시에는 부끄럽게도 공무원 신조 마지막에 있는 '청렴과 질서를'을 외우며 모범답안을 준비하기에만 급급하였습니다. 공무원의 길에 들어서며 국가와 국민의 봉사자로서 사회에 도움이 되겠다고 다짐해왔지만, 왜 청렴해야 하고, 청렴한 길은 무엇인지 깊게 고민한 적은 없었습니다.

공직생활 입문기로서 사회에 첫 발을 내딛고 있는 지금, 첫 단추가 중요하다는 것을 느끼며 첫 발령지인 주민센터에서 제가 할 수 있는 청렴한 생활은 무엇인지 다시 생각해 보았습니다.

가까운 곳에서 주민을 접하는 주민센터의 공무원으로서 사심 없이 일하고 있는지, 민원 처리를 정확하게 잘 하고 있는지 되돌아보았습니다. 무엇보다도 제게 주어진 업무에 사심을 버리고 공정하게 임하는 것부터 시작해야 한다는 것을 매일 배워가고 있습니다. 기본적으로 업무처리에서부터 신뢰를 줄 수 있어야 주민들에게 만족을 줄 수 있고, 더불어 청렴에 한발 더 다가갈 수 있지 않을까 생각합니다. 사회의 일원으로서, 제 자신부터 가정, 직장, 생활 전반에서 부단히 노력해야 한다는 생각을 하였습니다.

이 글을 쓰며 '청렴이란 무엇일까, 내 스스로 어떻게 실천할 수 있을까'에 대해 진지하게 되돌아볼 수 있는 계기가 되었습니다.

앞으로의 공직생활을 어떠한 마음가짐으로 하나갈지 정하는 마디가 되기도 하였습니다. 이제 겨우 1년 6개월 남짓 공직생활에 입문한 제가 '청렴이란 이런 것이다'라고 정의를 내리는 것 보다는, 대신 지금의 저와 같은 새내기 시간을 거쳤을 모든 선배님들이 제 글을 통해 그때의 설렘과 각오를 떠올릴 수 있는 기회가 되었으면 좋겠습니다.

어쩌면 무심코 넘겼을 '청렴'의 의미에 대해 지금 막 공직의 출발선에 선 위치에서 생각해볼 기회가 생겨 참 다행입니다. 앞으로 제가 걸어갈 '청렴의 길'을 생각해보면 어깨가 무거워지기도 하지만 깨끗하고 투명한 발자국을 남기면서 한걸음씩 내딛겠습니다.

## 淸해야 情하다.

가정복지과 정다영

‘공무원 6대 의무 중 가장 중요한 것은 뭐라고 생각합니까?’

‘네. 모든 의무가 다 중요하겠지만 저는 청렴의 의무를 가장 중요하다고 생각합니다. 그 이유는 공무원은 국민이 낸 세금을 가지고 일을 하기 때문입니다.’

이런 멘트를 만들어 외우던 게 불과 얼마 전이었는데 공직에 발을 들여 놓은 지 벌써 5개월이란 시간이 흘렀다. 당연한 말조차도 긴장된 순간에서는 생각나지 않을 것이라며 공책에 쓰고 달달달 외웠던 것 같다. 청렴이 중요한 이유조차도 외워서 말하던 내가, 이제 막 공무원으로서 새로운 삶을 시작하여 많은 것들을 경험해 보지 못하였으면서도 감히 청렴에 대한 나의 생각을 이야기 해보려 한다.

“국민을 우러러 한 점 부끄럼이 없기를.....”

청렴하다는 것은 이런 게 아닐까 싶다. 지금까지 살아온 세월을 돌이켜 보건데, 20여년 밖에 살지 않았으면서도 나 스스로에게 부끄럽지 않은 삶을 살았는가 하면 ‘아니다’를 조금도 망설임 없이 외칠 수 있다. 그렇기에 이제 막 공직생활을 시작하고 내가 살아온 세월보다 앞으로 공무원으로서 살아갈 세월이 더 긴 상황에서 청렴을 지키면서 살아가기란 인고의 노력이 필요한 것 같다.

나는 아직까지 민원인들을 마주할 일이 많지 않으나 동에 있는 동기들은 매일 같이 민원인들을 만나고, 나는 그들로부터 민원인과 있었던 경험담을 듣곤 한다. 자신이 관리하는 수급자 중에서 커피우유를 사다준 경험, 어르신들께서 요구르트를 사다주신 경험. 그분들의 성의라 안 받을 수도 없고 해서, ‘다음부터는 이런 거 갖고 오지 마세요.’라고 핀잔 아닌 핀잔을 하며 그것들을 받는다고 했다. 들을 때는 아직은 살만한 세상이다, 그분들이 있어서 일 할만 하다 등등의 이야기를 하면서 따뜻한 情을 느낄 수 있는 경험들에 감동도 받았었다. 그러나 ‘바늘 도둑이 소 도둑이 된다.’는 말이 있듯이,

‘情’으로 받은 작은 일들에 익숙해지게 되면 큰 일들에는 무뎌질 수 있기 때문에 언제나 경계해야 할 필요가 있는 것 같다.

겨우 커피우유 하나, 요구르트 한 병에 뭘 그리 심각하게 생각하나 할 수도 있겠으나 情이 거듭될수록 사사로운 情에 휘둘려 옳은 판단을 하기 어렵게 될 수 있기 때문에 더욱 주의가 필요한 것이라 생각한다.

그렇다고 해서 情을 무시해 버릴 수도 없을 것이므로, 구지 淸과 情의 순서를 따져 보자면 淸이 먼저이고 情이 나중이라고 생각한다. 청렴이라는 것이 단순히 뇌물 받는 것만을 의미하는 것이 아니라 성품이나 행실도 바른 것을 의미한다는 점에서, 淸을 유지할 때 우리는 국민을 우러러 부끄럽지 않은 공무원이 될 수 있을 것이다. 또한 청렴한 공무원은 바른 행정을 실현함으로써 타에 모범이 되며 스스로에게 떳떳할 수 있기 때문에 조직 내외로 누구와도 情을 나눌 수 있게 된다는 점에서 淸하면 情은 저절로 따르는 것 같다.

‘10원짜리 하나도 내 것이 아니면 탐하지 말라.’

어려서부터 부모님께서서는 정직한 생활을 하라고 가르쳐 주셨다. 부모님의 가르침이 공무원이 된 지금, 더욱 가슴에 와 닿는다. 그 말의 의미를 가슴 깊이 새기고 청렴한 공무원, 그리고 따뜻한 情을 나눌 수 있는 공무원이 되리라 다짐해 본다.



## 내가 생각하는 청렴이란?

보건위생과 이현아

지난 4월 구청에서 실시하는 『제2기 청렴과정』 교육을 받았다.

사실 청렴교육은 몇 해 전부터 매해 받아오고 있는 교육이라 별 다른 생각없이 교육 점수를 받기위해 신청한 교육이었다.

청렴교육은 매년 감사담당관 주관으로 구청 강당에서 실시하는 정기 교육과 사이버 청렴관련 교육 등이 대부분이었고 총무과에서 실시하는 집합교육이 있어도 강사가 청렴 관련 메시지를 전달하면 청취하는 식의 교육이었는데, 이번 교육은 좀 색다르게 게임도 섞어가면서 내가 생각하는 청렴에 대해 한번 더 생각하고 고민해볼 수 있는 교육이었다.

“청렴에 대한 이미지 자가진단”이란 교육 내용 중 내가 생각하는 청렴에 대한 생각을 5장의 포스트-잇에 적고 빙고판에 부착하여 팀별 대항으로 진행되는 빙고게임이 있었다.

갑작스럽게 내가 생각하는 청렴에 대해 적으라고 해서 대충 적어냈는데, 직원들이 발표하는 청렴에 대한 생각을 들으면서 좀 의외였다. 공무원을 대상으로 진행한 교육이었음에도 불구하고 업무와 관련된 행동강령 뿐만 아니라 일상 생활에서 법규를 준수하는 모든 것이 청렴이라고 생각하고 있다는 점에서 ‘내가 너무 편협한 생각을 가지고 있었구나’ 라는 생각을 했다.

그간 교육내용에는 공직과 관련한 부패 및 부패방지 등 업무와 관련한 청렴에 대한 내용이 대부분이었기에, 업무와 관련한 청렴 외엔 생각 할 수 없었기 때문이었다.

1990년대부터 부패예방과 부패행위 규제를 위해 강력한 반부패정책을 추진하였으나 공직자들의 끊임없는 부적절한 행위로 공직사회에 대한 여론의 비판이 심각해지면서 공직자의 청렴성이 강조되었다. 대중에게 알려진 연예인이 음주운전이라든지, 군미필 등 사회적 지탄의 대상이 되는 이유는 공인이기 때문이다. 나라의 살림을 맡고 있는 공무원이 국민의 세금으로 사익을 추구하고, 부패행위를 일삼으며 그 은폐를 강요, 권고,

제의하는 일이 비일비재하였기에 긴 세월동안 공직자는 모두 부패하였단 인식이 사회 통념이 되어 버렸다.

그동안 정부는 여러 가지 제도를 통해서 국가경쟁력을 결정짓는 핵심요소인 청렴도 향상을 위해 노력하여 왔으나 매년 발표하는 국가별 부패인식지수에서는 여전히 OECD 회원국의 평균 수준에도 미치지 못하고 있다. 공직에 있는 나는 청렴도 향상을 위해 그동안 많이 변화하고 있다고 생각하지만 대중은 체감하지 못하기 때문이다.

근무를 하다보면 한 부서에 근무하는 동안에도 그 소속 직원이 어떻게 구성되느냐에 따라 부서의 분위기가 달라진다. 분위기 좋은 부서는 부서장과 직원 간에 소통이 잘되기 때문에 단합이 잘된다. 이런 점에서 관리자의 역할이 중요하다고 생각되어 진다. 부서장이 부서 직원을 잘 이끌지 못하면 불협화음만 있을 뿐이다. 청렴도 마찬가지로 생각한다. 원래 좋은 점은 배우고 실행하기 어려워도 나쁜 점은 ‘나만 그러는 것도 아닌데...’란 생각에 따라하기 쉽다.

우리구는 청렴도 평가에서 7년 연속 수상한 기록이 있다. 이러한 결과가 나온 이유도 기관장의 관심도가 크게 좌우했다고 본다. 관심 없는 분야는 들어도 한귀로 흘려보내지만 관심 있는 분야에 대해서는 물어보고 찾아보고 늘 관심을 둔다.

청렴은 국가경쟁력을 결정짓는 핵심적인 사회적 자본이며 국가경쟁력이 높은 나라들은 청렴도가 높다란 사실은 대부분의 공직자가 아는 사실이다.

그동안 우리구에서도 부패방지를 위해 부패영향평가를 실시하여 부패요인을 원천적으로 제거하고, 행동강령을 운영하여 공직자가 직무를 수행하면서 행동강령에 위배되는지 여부를 확인하면서 행정처리를 하도록 하고 있으며, 공직자 부조리 사실을 알게 되었을 경우 신고할 수 있는 감사담당관 다이렉트라인 및 클린(청탁)신고 등 다양한 비리신고시스템을 운영하고 있다. 또한, 건전한 공직풍토의 조성을 위해 외부강의신고, 경조사통지 제한, 경조금품의 수수 등 제한 제도를 두고 있다.

청렴서약제 및 청렴도 자가 진단 등을 통해서 청렴 마인드도 향상시키고 개개인이 업무를 처리하면서 행동강령에 맞게 공정한 직무수행을 한다면 청렴해 질 수 밖에 없다고 생각한다.

이렇듯 다양한 제도를 통해 건전한 공직풍토를 조성해 나간다면, 언젠간 공직사회를 바라보는 국민의 시선이 달라지지 않을까?

마지막으로 내가 생각하는 청렴이란?

‘적어도 나 자신에겐 부끄럽지 않은 삶’ 이라고 말하고 싶다.

인간은 완벽한 존재가 아니기에 100% 청렴하다고 말하진 못하지만 적어도 나 자신에게 만큼은 부끄럽지 않아야 하지 않을까 싶다. 나 스스로가 자신에게 부끄러운데 타인에게는 보여지는 내 모습은 어떨까? 내가 소속된 중랑구 직원 모두가 스스로에게 부끄럽지 않은 삶을 추구한다면 청렴한 세상이 곧 오리라 생각해본다.

## 우리는 원래 “청렴” 합니다.

건축과 최창윤

“청렴한 당신이 있어서 ♪ 국민이 ♪ 행복해 지네요.♪”

청렴한 공직자는 모든 국민이 원하고

모든 공직자가 지켜야 할 최고의 덕목이라고 생각합니다.

또한 청렴한 공직자는 칭찬과 표창을 받고 많은 이들의 귀감이 되곤 합니다.

“깨끗하고 맑고 욕심이 없는 생활”이란 개인에게 있어서는 고도의 정신력과 끊임없는 교육으로 재생산 된, 인간사회가 만들어낸 공극의 가치로 평가받을 수 있을 것 입니다.

청렴하다는 것을 생각해 보면 황희, 맹사성처럼 찢어지게 가난하게 살면서도 임금님이 주는 하사품도 마다하고 어려운 사람에게 나눠주거나 또, 정의를 위해서는 목숨까지 내어 놓는 그런 일화들이 생각나는데요.

예전에는 이처럼 개인 스스로의 청렴이 더 중요한 덕목으로 여겨졌습니다.

끝없는 자기 수양으로 선조들은 자신을 다스려 나간 것이지요.

세상은 변했지만 근본은 변하지 않는 것 같습니다.

요즘은 “청렴”이 크게 확장되는 추세입니다.

“청렴”은 공직자에게서 뿐 만 아니라 사인간의 관계에도 폭넓게 적용이 되고요.

청렴하지 못한 경우에 대한 사회적 평가나 제재도 강하게 표출됩니다.

정치인, 공직자, 사회 저명인사, 경제인 너나 할 것 없이 신문지상에 온통 그러한 얘기 들 뿐입니다.

폭을 좁혀서 공무원의 청렴이란 금품·향홍을 받지 않고, 이권 청탁받지 않고, 법대로 공정한 업무처리를 해야 함을 의미하게 되는데...

그렇다면 내가 청렴한 행동을 했을 때 사람들은 항상 청렴하게 봐 줄까요?

마냥 그렇지 않은 것 같습니다.

현대 사회에 이르러서는 표현 방법이 극도로 주관적, 개인적인 것 같습니다.

자신이 필요한 것 이라면, 자신이 이익을 볼 수 있다면, 혹은 손해를 보지 않기 위해 서라도 청렴과 비리를 자신 위주로 판단하게 됩니다.

IMF로 사회가 어수선했던

길거리에만 나가도 머리털이 뜨끈뜨끈해지는 어느 여름이었습니다.

동 주민센터에서 가설건축물 설치 허가 업무를 할 때의 일입니다.

민원 고객님은 카센터 사장님이었는데요.

사장님은 기름때로 꼬질꼬질해진 작업복을 입고 한참을 걸어왔는지 땀을 뽀뽀 흘렸었고 뭔가 잔뜩 주눅이 들은 듯 보였습니다.

봉지커피가 그리 흔하지 않던 (운영비 아끼려고 안 샀었나?) 시절이라

커피 들, 프림 들, 설탕 들 그야말로 다방커피에 얼음까지 띄워 휘휘 저어 드렸습니다.

뭐 꼭 그 분을 드리려고 했던 건 아니고 나도 한잔 먹고 싶은 마음에 그 분 까지 타 드린 것 뿐이었지요.

그 사장님도 나름대로 문턱이 높을 줄 알았던 관공서에서 냉커피 대접받고 업무도 신속하게 처리가 되었으니 저에게 고마움을 갖고 있었을 겁니다.

지금 생각해보면 그것이 친절이고 바로 “청렴”이었던 거죠.

그 이후에 현장조사를 위해 몇 차례 만남을 가졌고 준공검사를 하던 날이었습니다.

자전거를 타려던 저의 뒷주머니에 흰 봉투를 넣어 주려고 하는 사장님을 뒤로하고 부랴 부랴 사무실로 복귀했습니다.

열흘쯤 지났을까.

경찰관 두 명이 찾아왔습니다.

그러곤 검찰에 까지 끌려가 개망신, 굴욕을 당했죠.

공사를 마친 카센터는 깨끗하게 정리가 되고 그러다보니 고객도 많아 졌나 봅니다.

거기에 공무원이 왔다 갔다 하면서 뭔가 봐주는 느낌의 상황을 수상히 여기고 있던 옆 집 경쟁 카센터에서 불문곡직 신고를 한 것입니다.

억울함을 호소하기 위해 너무 많은 시간과 정신적인 고통을 당했습니다.

나를 증명하고 변호하기엔 내 자신이 너무 작고 약한 사람이었습니다.

무엇보다도 공무원에게는 항상 의심스런 눈초리로 사정이란 칼날을 휘두르고

고발하는 사람이 우위에 서는 사회 풍토에 눈이 멍멍해 졌었습니다.

그러고는 혼자 중얼중얼 거리던 말은,  
“아~~~ 부양해야 할 가족도 있으니 과감히 때려 치지는 못하겠고,  
젠장.... 앞으로는 이런 골치 아플 업무는 말지 말아야지.”

내가 청렴하게 일을 처리했더라도  
반대급부로 심적·물적 피해가 있다고 생각하는 상대방에게 있어서 나의 행동은 청렴하  
지 않게 보이는 것 같습니다.  
또한 오해도 쉽게 풀리지는 않고요.  
청렴하다는 것은 나에게 더 많은 것을 바라고, 더 많은 희생을 요구하고, 더 많은 책임  
을 떠넘기는 것처럼 보여 집니다.  
그럴 때면 생각하기 싫어집니다. 청렴하기도 싫어지고요.  
상은 참 받기 어렵습니다. 하지만 벌은 받기 쉬운 것처럼 보여 집니다.  
어쩌면 세상은 상을 주는 건 인색하고 벌은 남발하는 듯합니다.  
신문이나 방송에서도 사건사고가 더 재밌고 눈이 가잖아요. ㅎㅎㅎ

그럼 청렴하라는 말 귀가 따갑게 듣는데 편하게 받아들일 수는 없을까요?  
나 스스로 도덕적, 정신적으로 자신을 수양하는 것이 최선의 청렴이라고 믿는다면 굳이  
청렴하려고 노력하지 않아도 될 것 같다는 생각입니다.  
남들에게 피해를 주지 않는 것만으로도 청렴을 느끼게 되는 경우도 있습니다.  
직장과 가정생활이 편하고 여가(취미)생활을 즐길 수 있는 여건이 조성된다면 그 또한  
어떤 유혹도 뿌리칠 수 있습니다.  
욕심을 버리는 것이 청렴입니다. 건강한 인격을 갖추는 것이 청렴입니다.  
또한 “청렴한 생활”을 실천하는 것 뿐만 아니라 “청렴하지 않게 만드는 요인”을 줄여  
나가는 것도 청렴할 수 있는 방법입니다.  
요즘에는 금품이나 향홍 제공을 통해 남들보다 빠르게, 편하게, 유리한 이권을 선점할  
수 있는 사례와 가능성은 점점 줄어들고 있습니다.

예컨대 민원서류 발급, 민원 신청, 민원요구사항 등은 집이나 회사에서 인터넷으로 가볍게 처리할 수 있으며 앞으로도 더욱 다양한 방법으로 편리해 질 것이고,

시간이 지날수록 정보는 실시간으로 빠르게 노출되고 공평해 지는 방향으로 변하고 있기 때문이죠.

이것은 청렴하지 않게 만드는 요인들이 줄어든다는 것이며, 나를 청렴하지 않게 만들 수 있는 개연성이 줄어든다는 것입니다.

민원 고객이 불편하지 않도록 신속, 친절하게 처리해 주고,

때로는 법의 잣대로 엄격하고 명확한 판단을 하며, 때로는 역지사지의 마음으로 동화해 나간다면 누구도 청렴하라고 잔소리 안 할 것 같습니다.

우리 중랑구청 공무원들은 그렇게 해 왔고요. 앞으로도 그럴 것입니다.

우리는 모두 원래 “청렴”합니다.

이 모든 것이 민원 고객을 위함이 아니라 나를 위함이라고 생각해 보자고요.

나 스스로도 민원 고객처럼 더 아껴야할 소중한 고객이니까.

## 지갑과 커피와 청렴

상봉1동 권복성

언젠가 급하게 나오느라 지갑을 집에 두고 출근한 적이 있다. 보통은 버스로 출근을 하여 정류소에서 알아차릴 법도 하지만 마침 그날은 걸어서 출근을 하였다. 점심시간 쯤 지갑을 두고 왔다는 사실을 알아차리고는 고양이 앞 쥐마냥 모든 것이 불안하고 초초할 수밖에 없었다. 간식을 권하지는 않을까?, 갑자기 돈 쓸 일이 생기지는 않을까?, 오늘까지 내야할 돈이 있어나? 하는 여러 가지 생각에 하루종일 전전공공했었던 날이 있었다.

사람을 모든 것을 잃어봐야 잃어버린 것에 대한 고마움을 안다고 하였던가 다음날 지갑을 챙겨온 나의 태도는 전혀 달라져 있었다. 무슨 일이 생겨도 내 지갑에는 현금이 또 큰돈이라면 카드가 있기 때문에 어제의 그 초초해하던 모습은 어디서도 찾아 볼 수 없었다.

나는 올해 9월이면 공무원에 2년차가 되는 아직도 신규티를 못 벗은 갓 태어나 다리를 후들거리는 기린같은 내가 감히 친절과 청렴에 대하여 글을 쓴다는 것은 다소 이른지도 모르겠다.

제가 이전 공무원에 들어오기 전 로스터리 카페에서 일할 때의 일이다.

사장님이 집적 원두를 볶으시고 커피를 내리시는 종로 3가에 있는 조그만 한 카페였다. 맛도 분위기도 음악도 좋았지만 그 카페의 장점은 뭐니 뭐니 해도 커피가 맛있다는 점이 아니었나 싶다. “커피의 맛의 80%는 원두가 결정한다”라는 신념을 가지신 사장님은 언제나 남보다 좋은 원두를 일일이 고르시며 직접 로스팅 하시고 식자재에 대한 투자를 아끼지 않으셨다. 카페는 사람들의 입소문과 블로거들의 호평을 타고 단골손님도 늘고 인터넷 맛집 블로그에서 찾아왔으며 다른 구 멀리는 천안, 인천 등에서 손님들이 찾아왔고 가게가 점점 자리잡아갈 무렵 카페 근처에 대형 프랜차이즈



업체들이 하나 둘 생겨나기 시작했다. 사장님은 나름대로의 운영철학을 가지고 영업하는 분이셨으나 역시 대형프렌차이즈의 인지도와 가격을 따라갈 순 없었다. 하루 이틀 손님이 줄면서 사장님의 마음은 점점 초조해져만 갔고 그런 사장님을 위해서라도 나는 이전 보다 열심히 일했다. 하지만 갈수록 매출은 떨어져만 갔고 사장님의 근심도 깊어만 가던 그때 결국 사장님은 원두 값을 아끼기 위해 이전에 사용하던 원두의 질을 한 단계 낮췄다. 그렇게 한번 낮춘 원두의 질은 계속 낮아져만 갔고 가게 최대 슬로건이던 아라비카100% 라는 슬로건이 무색해질 무렵 가게의 손님들도 점점 줄어만 갔고 가게 운영이 점점 힘들어 질 때 쯤 나는 공무원에 입사하게 되었다.

청렴이란 방금 말했던 지갑과도 고품질의 원두와도 비슷한 점이 제법 많다. 가지고 있을 때 내게 자신감이 되며 없을 때 불안하며 언제나 가지고 있어야 하는 그런 지갑과도 같은 것, 상황이 힘들다 하여 한번 타협하면 다시는 원 위치를 찾을 수 없는 고품질의 원두와도 비슷하다. 한번 낮춘 원두의 질이 다시 좋아지기 힘들 듯 한번 불법청탁을 의뢰받은 공무원은 그 청탁의 늪에서 헤어 나오기란 여간 힘든일이 아닐 것이다.

청렴이란 어쩌면 점점 달아오르는 물의 온도에 익숙해져 삶아지는 개구리처럼 항상 경각심을 새우고 자신을 돌이켜보아야 하는 그런 생존의 한 요소인 것 같다.

## 최석부사와 팔마비

중화1동 강병재

내 자리 앞 자동문에는 파란색의 청렴한 세상이라는 엠블LEM이 붙여져 있다. 청렴강의, 청렴문자 메시지 등 시시때때로 청렴이란 단어를 자주 접한다. 공무원의 최우선 덕목이라고 하는 청렴, 뜻은 간단해 보이지만 가끔씩 뉴스를 보면 그것을 지키는 것은 쉽지 않은 것 같다. 그렇다면 내가 생각하는 청렴이란 무엇일까? 나는 옛 성현의 일례를 통해 그 뜻을 되짚어 보았다. 지난여름 끝이 보이지 않을 것 같던 수험생활을 마치고 잠시 머리를 식히기 위해 나는 고향인 순천으로 향했다. 시내를 구경하다보니 팔마라는 단어가 흔하게 쓰이는 것을 볼 수 있었다. 팔마고등학교, 팔마공원, 팔마운동장... 여덟마리의 말이 무슨 의미를 갖길래 이처럼 자주 사용하는 것일까 호기심이 들었다. 늦은 오후, 시내 구경을 마치고 관광지에서 일하는 지인을 만나 팔마의 유래에 대해 들을 수 있었다. 옛 고려시절 이곳은 승평부라는 곳으로 불리었다. 관례에 따라 이곳의 부사가 임기를 마치고 개경으로 전임하면 부민들은 정성을 모아 말 일곱필을 바쳤다고 한다. 당시 승평부사인 최석은 이것은 백성을 괴롭히는 폐습이라 생각하였고 개경으로 돌아가는 것은 말 한필이면 족하다하여 이를 거절하였다. 부민들은 정성이 부족하다 생각하여 어쩔 줄 몰라 하였고 최석은 부민의 마음을 헤아려 말 일곱 필과 함께 개경으로 향했다. 개경에 도착한 즉시 최석은 도중에 낳은 망아지 한필을 포함하여 여덟 필의 말을 승평부로 되돌려 보냈다. 부민들은 그의 인덕과 청렴함을 칭송하여 팔마비를 세웠고 그 이후 헌마의 폐습은 사라졌다고 한다.

우연한 기회에 듣게 된 청렴한 어느 관리의 이야기는 공직에 입문하는 나에게 바람직한 공직관에 대한 이상향을 제시하는 듯한 느낌을 받았다.

작은 이득이라도 내 것이 아니면 취하지 말고 진정으로 국민을 위해 봉사하고 공정한 업무처리를 해야 한다는 공직의식.

벌써 공무원이 된지도 8개월이 지났다. 아직까진 부정비리에 대한 유혹은 없지만 앞으로 가야할 날이 구만리다. 가끔씩 2,30년 이상근무하고 명예롭게 퇴직하시는 분들을 보면 존경스럽다는 생각이 들 때가 있다.

임용식날 선서 때의 흥분되었던 기억을 상기하면서 청렴한 공무원으로서의 앞날을 기대해 본다.

## 청렴, 그리고 인간다운 삶

세무1과 이태리

청렴.

이 단어의 사전적 의미는 ‘성품과 행실이 높고 맑으며 탐욕이 없다’는 뜻이다. 국가가 생겨나고 이를 운영하는 관리들이 존재한 이후부터, 공직에 종사하는 사람들에게 가장 높게 요구되는 덕목이 바로 이 ‘청렴’이라는 가치이다. 그러나 가치의 역사성에 비해 현실에서는 여전히 부정·부패가 사회의 큰 문제로 자리 잡고 있다. 최근에는 국제투명성기구(TI:Transparency International)에서 각 국가의 청렴의 수준을 여러 가지 지표를 통해 평가하고 있다. 그 결과, 국민들의 소득수준이나 행복지수가 높은 국가가 청렴의 수준도 높은 것으로 나타났다. 우리나라의 경우, 소득수준은 높지만 그에 비해 청렴 지수는 여전히 낮은 것으로 평가되고 있다. 왜 이런 결과가 나타난 것일까. 과연, 청렴이라는 가치는 원래부터 지키기 어려웠던 것일까. 아니면, 이 가치를 지키고자 하는 구성원들의 능력이 부족하기 때문일까. 청렴과 국민들의 행복은 어떤 관계가 있는 것일까.

우선, 공직자에게 요구되는 청렴의 가치를 되짚어보자. 공직자가 되면 큰 틀에서 국가의 장기적인 미래상을 그리면서, 그에 맞게 법과 제도를 만들고 정책을 실행해야 한다. 그러기 위해서는 관련된 많은 정보를 수집하고, 여론을 경청하며, 정책이 제대로 실행되고 있는지 검토해야 하는 책임과 의무가 발생한다. 이처럼 공직자에게는 공적 업무수행을 위한 책임과 동시에 수많은 권한이 부여되기도 한다. 문제는 이러한 수많은 권한들이 공정한 업무 수행을 위해 사용되어야 함에도 불구하고, 공직사회 내부를 향해 사용되는 것에서 비롯된다. 다시 말해 사회와 국민을 위해 쓰여야 할 공적인 권한들이 공직자 개인의 영달이나 조직 내부의 이익을 위해 잘못 사용되고 있다는 뜻이다.

국민들은 오랜 시간 동안 공직자가 가진 권한을 잘못된 방식으로 사용했던 사례들을 지켜봐왔고 그에 대한 불만과 억울함이 누적되어 왔지만, 그렇게 잘못을 저지른 공직자가 미온적 처벌을 받거나, 혹은 잘못된 일에 대한 책임조차 묻지 않고 없던 일이 되는 것을 보고 ‘누구나 똑같다’는 식의 허무주의에 빠지게 되었다.

그러한 불만들은 공직사회에 대한 전반적 불신으로 나타났고, 엉뚱하게도 애꿎은 민원 담당 공무원들이 민원인들의 분노를 받아야 할 때도 있다. 이처럼 공직사회의 부정·부패는 오랜 시간동안 심각한 문제로 고착되었고, 이에 대한 근본적인 해결책이 제시되지 못한 채 문제는 더욱 깊어지고 있다.

물론 그간 우리 사회는 부정·부패를 없애기 위해 제도적으로 보완해왔고, 사회 전반적인 분위기 또한 청렴을 중요한 가치로 삼아온 분위기 덕분에 많은 부정·부패가 사라진 것 또한 사실이다. 이는 우리 사회에 민주주의제도가 정착되는 과정임과 동시에 청렴이라는 가치에 대해 민감해졌기 때문일 것이다. 그럼에도 불구하고 아직 우리 사회에는 공직사회를 불신하는 풍조가 잔재한다. 이를 개선하기 위해 각 기관들은 관련 교육의 의무이수나 기관 평가와 같은 일률적인 시스템을 도입하고 있다. 그러나 이러한 시스템 도입에 앞서 선행되어야 하는 것은 바로 구성원들의 의식 개선이다. 아무리 제도를 바꾸고 틀을 고치려 해도 사람이 바뀌지 않으면, 결국 상황은 한 치도 변하지 않고 제자리에서 맴돌 수밖에 없다.

그렇다면 구성원의 의식 개선을 위해 필요한 것은 무엇일까?

다시 한 번 공직자들의 책임과 의무에 대해 생각해 보자. 공직 사회가 존재하는 이유는 바로 ‘공정한 공적 업무수행’을 위해서다. 매해 수많은 경쟁률을 뚫고 공직사회에 발을 들여놓게 되는 공무원들의 가장 큰 역할은, 이처럼 공적 업무의 공정한 수행을 통한 ‘공공성의 실현’에 있다. 이 공공성의 실현은 결국 공직자가 자신에게 부여된 권한을 통해 사익을 취하지 않는지, 사회로부터 공적 서비스를 이용하는 국민들이 불편·부당하지 않게 권리를 누릴 수 있는지, 이러한 권리에 대한 응분의 책임이 각 개인에게 부여되는지 여부에 달려있다. 즉, 공직자의 공공성의 실현에 대한 책임과 의무는 단지 관념적인 당위에 불과한 것이 아니라, 앞으로 한국 사회가 지속적으로 변화·발전하기 위한 필수적 과정인 것이다.

간혹 공직사회의 부정·부패를 ‘과거의 문제’로 치부하고, 현재의 나와는 상관없다고 선을 긋는 경우가 있다. 때론 공무원의 부패가 여론의 못매를 맞을 때 불편함을 느끼면서도, ‘일부 몰지각한 사람들의 문제’로 축소하려 하기도 한다. 중요한 것은 공직사회의 부정·부패에 관한 문제는 여전히 발생하고 있으며, 공직사회에 한 일원인 나도 언제든

그런 문제에 휘말릴 수 있다는 것이다. 내가 하는 일이 그리 중요하지 않은 일이거나, 내가 아직 하위직이기 때문에 나오는 상관없는 문제가 아니라는 뜻이다.

지금부터는 우리 스스로가 바뀌어야 한다. 우선, 공적 업무 수행을 위해 이해관계인의 편의를 봐주거나 부정한 방법으로 사익을 취하지 않는 것이 중요하다. 뿐 아니라 혹시 타인이 부정한 방식으로 업무를 수행하는 사실을 알게 되었을 때에도 이를 묵과하지 않는 태도가 필요하다. ‘좋은 게 좋은 것’이라는 안일함과 나태한 생각은 처음이 깔끄러울 뿐, 두 번, 세 번째는 금세 익숙해질 수 있다. 물론 잘못된 것을 잘못되었다고 이야기하는 것이 쉬운 일은 아니다. 그렇지만 모른 채 지나갔던 일이 어느 순간 나에게 부메랑처럼 날아와 나를 공격할 수 있다는 사실을 잊지 말아야 한다. 결국 공직자 한 사람, 한 사람이 청렴에 대해 보다 예민해 질 때, 우리가 행하는 업무 하나하나를 국민의 관점으로 다시 살펴볼 때, 공직 사회가 보다 청렴해 질 수 있을 것이다.

이제야 정리되지 않았던 복잡한 문제들이 하나의 실로 꿰어지는 듯하다. 국민들이 자신들에게 주어진 권리를 제대로 누리고 있다고 느끼는 것은 바로 공적인 업무를 수행하는 공무원들이 부정·부패를 일삼지 않고 공직사회가 청렴하다고 믿는 것에서 시작되고, 이를 통해 국민들의 행복지수도 함께 높아질 수 있다는 것이다. 국민들의 요구는 국가의 정책으로 반영되고, 국민의 최소한의 삶을 책임지는 국가는 국민들에게 물질적이고 정신적으로 기댈 수 있는 언덕을 제공할 때, 국민들의 경제능력 또한 고양시킬 수 있기에 국민의 소득수준도 자연스레 높아질 수 있으며, 이를 통해 우리 사회는 어제보다 나은 내일을 그릴 수 있는 초석을 마련할 수 있게 된다.

한때 청렴은 개인 양심의 문제로 생각되기도 하였다. 그러나 이제는 청렴과 관련된 부분을 시스템화 하여 의무적으로 지켜야 할 필수적인 것이 되었다. 무엇보다 청렴이라는 가치를 지켜야 하는 구성원 한 명, 한 명이 스스로 개혁의지를 가지고 문제를 해결하려고 노력하는 자세가 절실하게 요구된다. 공직자가 가져야 하는 ‘공공성의 실현’, 이를 통해 사회를 함께 살아가고 있는 바로 우리들의 ‘인간다운 삶의 실현’에 대해 다시 한번 진지하게 생각해봐야할 시점이다.

## 수신제가(修身齊家)하면 청렴이오.

면목2동 전재인

청렴은 목민관의 본래 의무로 모든 선의 근본이며 덕의 바탕이다.  
다산 정약용의 ‘목민심서’에 나오는 말이다.

공직에 입문하기 전에는 청렴이란 의미가 그냥 뇌물을 받지 않는다는 것 정도로 생각했다. 공무원 면접시험을 앞두고 청렴의무에 대하여 공부하면서 입으로는 말하지만 마음속 까지 와닿지 않았다.

청렴에 대하여 가볍게 생각한 탓도 있고 ‘나는 무조건 깨끗할 수 있어’라는 막연한 생각도 있었기 때문이다.

그런데 청렴에 대한 강의를 들으면서 공무원 행동강령에 대해 알게 되었고 사소하게 생각되는 모든 일들이 사실은 공무원의 청렴성과 연관되어있다는 것을 알게 되었다.

예를 들어 “공무원 행동강령 제17조(경조사의 통지와 경조금품의 수수 제한 등) 공무원은 직무관련자나 직무관련공무원에게 경조사를 알려서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 경조사를 알릴 수 있다.” 의 조항처럼 내가 조심하지 않으면 나도 모르게 실수하게 되는 경우가 생길 수 있는 것이다.

목민심서에는 이런 말도 있다.

뇌물을 주고 받는 것을 누가 비밀히 하지 않으리오. 한밤 중에 한 일이 아침이면 드러난다. 선물로 보낸 물건이 비록 아주 작은 것이라고 하더라도 은정이 이미 맺어지면 사사로운 정이 이미 행하게 되는 것이다.

이것 또한 평소 민원 업무를 보다보면 정말 감사함을 가지고 음료수 하나라도 챙겨주려는 분들이 계시다. 그럴 때는 오히려 거절하는 내가 참 난처하게 된다.

요즘은 ‘마음만 받겠습니다. 제가 곤란해요’라고 말하면 오히려 ‘그렇지’하며 돌아가시는 분들이 대다수다.

이렇듯 국민들의 청렴성은 나날이 높아가는데 오히려 공무원 사회의 청렴성이 뒤떨어져 있는 건 아닌가라는 생각이 든다.

지난해 온 나라를 분노케 한 여수 공무원 80억 횡령 사건만 봐도 어마어마한 액수도 물론 놀랍지만 그런 횡령이 가능한 공무원 사회가 참 부끄럽게 느껴졌다.

내 주위를 살펴보면 분명 그런 사람은 없는데...하지만 소수의 부도덕한 부패행위가 결국 전체처럼 비춰질 수 밖에 없기 때문에 조금 억울하지만 다 같이 반성해야할 문제인 것이다.

이렇듯 관과 민의 뇌물이나 청탁 문제보다 내부적인 횡령과 부패가 사실 더 큰 문제인 것 같다.

아직 1년 6개월의 정도밖에 공무원 생활을 해보지 않았지만 뉴스에서 민간업체나 민원인에게 뇌물을 받았다는 기사보다 횡령이나 서류 조작 같은 기사를 보면 더 화가 난다. 왜냐하면 내가 일하면서 느낀 바로는 횡령이나 서류 조작 같은 것은 누군가 그 사람을 부패의 늪으로 유혹하는 것이 아니라 자기 스스로 마음을 먹고 행하는 일이기 때문이다. 그러므로 공무원은 무엇보다 자기 자신과 자기 주변을 다스릴 줄 알아야 할 것이다.

‘수신제가치국평천하’라는 말처럼 ‘수신제가’하면 ‘청렴’은 저절로 이뤄질 것이다.

몸을 닦고 집을 안정시킨 후에는 어떤 업무든 마음의 여유를 가지고 처리할 수 있기 때문이다.

이제 1년 6개월 남짓.

아직 끝을 말하기는 이르지만, 명예로운 퇴직을 위해서는 산수강산이 몇 번이나 바뀌고 바뀌어야한다.

“청렴은 천하의 큰 장사이다. 그러므로 크게 탐하는 자는 반드시 청렴하려 한다. 사람이 청렴하지 못한 것은 그 지혜가 짧기 때문이다.” 목민심서의 이 말을 새겨 길게 볼 줄 아는 지혜로운 사람이 될 것이다.



## 1학년 2반, 그 교실의 비겁한 선택...

감사담당관 우종필

생각해 보니 벌써 12년이 지났다.  
시간은 참 빨리도 흐른다.

‘○희환’

참 오랜 만에 그 녀석의 이름을 떠올려 본다.

‘기쁨 희(喜), 기쁨 환(歡)’

이름을 발음하기는 좀 어렵지만...녀석의 부모님이 녀석을 낳으시고  
얼마나 기뻐하셨을지 짐작이 간다.

부모님의 그런 기쁜 마음을 뒤로 한 채 다시는 씻을 수 없는 상처로  
세상에서 가장 큰 불효를 하고는 세상을 등진 녀석이다.

지금으로부터 12년 전....

희환이가 자신의 생을 스스로 마감했다는 이야기를  
친구들에게 전해듣고는 매우 놀랐었다.

녀석이 좀 엉뚱한 구석이 있고...4차원적인 생각을 가지곤 있었지만...  
그렇게 극단적인 선택으로 자신의 생을 마감할 줄은 아무도 몰랐다.

다만 녀석의 주변에서 자주 그 녀석의 모습을 지켜보았던 석규 녀석은  
충분히 그런 선택을 할 수 있을 것이라고 말했다.

보기엔 그래도 꽤나 자존심이 세서,  
자기 고집을 스스로 꺾지 못했을거라는 게 그 이유이다.

희환이와 난 중학교 동창이었다.  
가만히 녀석과 함께 중학교를 다녔던 때를 생각해 보았다.

내 기억 속에 그리고 친구들의 기억속의 희환이는 어떤 녀석이었는지...

나와 희환이는 학창시절 그리 친하진 않았다.  
나는 녀석의 실없는 농담에 잠깐 웃어주는 정도였고  
희환이도 나도 서로의 학교생활에 그닥 큰 관심이 없었다.

그리고 그 녀석은 또래 아이들보단 체구가 좀 더 컸고...  
초등학교 시절부터 육상을 비롯한 각종 운동을 해온 터라 남들보다 힘도 셧다.

특별히 공부엔 흥미도, 재능도 없어보였지만...  
운동장에서 만큼은 환한 웃음을 늘 보여주었던 녀석으로 내 머리 속엔 기억되어 있다.

하지만 이 녀석에게는 조금 못된 버릇이 하나 있었는데...  
부모님으로부터 물려받은 신체적 재능과 능력을  
조금 다른 쪽으로도 발휘하고 있었다.

같은 반 친구들 중 유독 힘이 약한 친구들만 골라 괴롭히는 일이었다.  
덩치가 크고 힘이 센 녀석들과는 별일 없이 잘 지냈지만  
녀석은 자기보다 힘이 약한 친구들에게는  
항상 물리적인 힘을 과시하곤 했다.

내가 보기에 녀석의 행동에 악의(惡意) 자체는 없어보였다.  
단지 희환이는 친구들과 친하게 지내고 싶는데,

그런 마음을 잘 표현하지 못해 그렇게 행동하는게 아닐까 하는 생각도 들었다. 다만 그런 모습들을 지켜보고 있는 것 자체는 나도 사실 좀 불편했다.

아무튼 이런 광경을 곁에서 보았던 친구들은 때로는 녀석의 행동에 재미있어 하기도 했고, 때로는 너무 심한 것 아닌가 하는 걱정을 하는 일도 있었다.

희환이에게 괴롭힘을 당하지 않는 힘센 친구들은 자기와는 관련 없는 일이니까 녀석의 그런 행동에 무관심했고,

힘이 약한 친구들은 그런 희환이가 무서워서 제대로 반항조차 못했다.

얼마쯤 그런 시간들이 지나왔을까?

희환이에게 단골로 괴롭힘을 당하던 석환이가 나를 비롯한 친구들 몇에게 부탁을 해왔다.

희환이가 자신을 괴롭히지 못하도록 우리들이 좀 나서달라는 거였다. (사실 지금은 매우 왜소한 나지만...초등학교 졸업 후 중학교 초까지는 그래도 덩치가 큰 편에 속했다... 물론 지금의 모습으로는 믿기 어렵겠지만...) 그 이야기를 듣고 나와 몇몇 친구들은 나름 머리를 맞댔다.

하지만 썩 좋지 못한 머리들을 맞댄 결과는 그 당시 초등학생들도 하지 않는 유치한 방법으로 결론이 났다. 그 유치하고 치졸했던 방법은 바로 이런 것이었다.

매월 학급회의 시 안건으로 투표를 통해 이달의 불량학생을 뽑는 일이었다. 즉 학생으로서의 본분을 망각한 여러 종류의 행동을 하는 학생과 그 사유를 우리끼리 적어내고, 여기 지적된 학생은 자신의 행동들에 대해서 다시 돌아보고, 친구들에게 피해를 끼쳤다면 사과하고 서로 화해를 하는 일종의 학생들 스스로의 자정운동의 일환이라고 우리들끼리는 좋은 의미를 부여하고 있었다.

경미한 사안들은 우리끼리 해결을 했지만, 계속 반복되거나 사안이 중요하다고 생각되는 건에 대해서는 선정결과를 학생주임선생님과 담임선생님에게 알려서 학칙에 맞는 제재를 가하도록 하는 방식이었다.

어떻게 보면 예전 초등학생들이 개인 별로 선생님께 하는 고자질이 학급회의라는 형태의 민주적인(?) 탈을 빌려쓰고 진화(?)한 형태라고나 할까?

아무튼 그렇게 시작된 마녀사냥(?)의 초점은 당연히 희환이에게 맞춰져 있었다.

그리고 매월 학급회의가 열릴 때마다 투표지에는 녀석의 이름이 어김없이 올랐다. 그 방법이 어찌되었든간에 처음에는 효과가 있었다.

그나마 희환이와 좀 친했던 친구들마저 점차 녀석에게 조금씩 등을 돌리자 녀석도 깨달은 바가 있었는데 친구들을 괴롭히는 횡수가 점차 줄었다.

그런 희환이를 보면서 이런 게 바로 민주주의의 힘(?)이고 승리(?)가 아닌가 하고 자평하며 승리감에 도취되어 있었던 친구들이 많았다. 물론, 나도 그런 생각이 조금 들긴 했다.

시간이 조금 더 흘러 이젠 희환이의 그런 행동들이 점차 수그러들었고 그렇게 우리 반의 평화가 오는 듯 했는데,

정작 문제는 다른 곳에서 터졌다.

이젠 절대 다수가 되어버린 반 친구들이 민주적인 방법이라는 미명아래 희환이를 괴롭히기 시작한 것이다.

즉 희환이가 이제는 친구들을 괴롭히지 않고 잘 지내고 있는데도 매월 회의 시에 이달의 불량학생으로 지목하는 것이었다.

그 동안 녀석에게 괴롭힘을 당했던 친구들은 녀석에 대한 복수(?)가 충분하지 못하다고 생각했던 것인지 녀석의 이름을 계속 적어뒀고, 다른 친구들은 마땅히 쓸 사람이 없어서 그냥 재미로 녀석의 이름을 적었다고 했다.

다수가 된 우리 반 친구들은 그렇게 진실을 숨기기 시작했고... 선생님들도 다수인 우리들의 말을 믿으셨다. 그럴 때마다 희환이는 매우 억울해하면서 학생부로 끌려 가곤 했다.

그리고 이러한 일들이 반복될 때마다 희환이는 반 친구들을 향해 억울함을 호소하며, 자기를 좀 잘 봐달라며 친구들에게 읍소하기도 했다.

그런 희환이의 모습에 일부는 당하고 지낸 세월에 대한 양갚음으로 통쾌해하기도 했고, 일부는 그런 희환이의 모습을 비웃으며, 재밌어 하기도 했다.

어느덧 1학년이 다 지나고 2학년을 맞이할 무렵 희환이는 전혀 다른 사람이 되어 있었다. 끝 모를 자신감으로 교실을 누비던 녀석이 말도 없어지고 전혀 웃지도 않았다.

그나마 희환이와 친했던 몇몇 친구들도 녀석의 곁에서 멀어졌고, 항상 구석에 말없이 조용히 앉아 있었다. 이젠 그렇게 좋아하던 체육시간에도 희환이의 미소와 웃음소리는 볼 수도 들을 수도 없었다.

그렇게 희환이와의 학교생활은 2년이 더 흘렀다.

중학교 졸업을 하고 고등학교를 들어가서 대학입시전쟁으로 한참 정신을 차리지 못하고 있을 무렵 얼핏 들은 녀석의 소식은 이랬다.

집에서 가까운 고등학교에 들어갔던 녀석은 역시 학교생활에 적응하지 못하고 자퇴를 하고 공사현장을 쫓아다녔다고 했다.

그리고 한참 시간이 흐른 뒤 내가 대학생이 되고 난 후 방학 때 고향에 내려와 있을 때 우연히 희환이와 마주쳤다.

녀석은 의외로 날 반가워하며 묻지도 않은 자신의 근황을 상세히 전했다. 하지만 희환이는 지금 자신의 이야기를 나에게 늘어놓으면서도 예전 중학교 때 자신과 친구들과의 일에 대해선 아무런 말도 어떠한 원망도 하지 않았다.

그러나 난 그때까지도 그 녀석과의 이 불편하고 어정쩡한 대화가 빨리 끝나기만을 바라고 있었다. 그렇게 녀석의 일방적인 대화가 끝나고 어색한 인사를 한 후에 나는 급히 집으로의 발걸음을 재촉했다.

하지만 내가 희환이 얼굴을 본 것은 그때가 마지막이었다.

그 후 시간은 몇 년이 더 흘러서, 난 공무원이 되기 위해 공시학원을 전전하고 있었고, 그 무렵, 녀석의 부음소식을 들었다.

사인은 ‘음독자살...’

여러 회사에 들어가 일도 해보고 했지만 희환이는 유독 사회생활에 잘 적응하지 못했다. 그래서 주로 혼자 일할 수 있는 각종 배달일, 덤프트럭 운전 등을 했다고 한다.

학창시절.... 그 교실에서의 친구들로 인한 왜곡된 경험 때문이었을까?

희환이는 성인이 된 후에도 주변의 직장동료들과 어울리는 방법을 잘 터득하지 못했고, 다른 이들에게 먼저 다가가는데 자신감이 없어 힘들어 했다고 한다.

하지만 자존심 하나만큼은 너무 썩던 그 녀석은 그런 자신의 모습들에 대해서 너무 실망한 나머지 결국, 자기 자신을 힘겹게 버렸다.

희환이의 죽음 이후...

나와 친구들은 잠깐 혼란스러워졌다.

그리고는 그 동안 잊고 지냈던 중학생 시절을 다시 되돌아보았다.

다시 돌아보니, 나와 친구들의 추억 많았던 학창시절은 사실  
옳지 못했던 행동들로 검게 얼룩진 너무나도 비겁했던 과거였다.  
그땐 왜 그런 걸 대수롭지 않게 생각했는지 모르겠다.

그때까지 국민을 위해 봉사하는 정직한 공직자가 되겠다는 각오로  
공부했던 내 자신이 너무 부끄러웠다.

합리적인 정당성을 통해 힘을 얻은 집단이  
진실을 숨기고, 현실을 왜곡한다면  
그 피해는 고스란히 소수 약자의 것이 된다.

공직자도 마찬가지다.

합법적인 권능을 부여받은 공직자들이  
부패하여 진실은 숨기고,  
국민과 시민을 기만하고, 오도한다면  
그 피해는 고스란히 시민의 몫이 된다.

또 그런 피해가 이처럼 다시는 돌이킬 수 없는 결과로 나타난다면  
우리는 과연 어떻게 해야 할 것인가?

도대체 그 합법적인 권능은 누가 부여해 준 것인지?  
그리고 우리에게 주어진 그 권능을 어떻게 발휘해야 할 것인지?

정답은 이미 정해져 있고 우리 모두는 정답을 알고 있다.

그때 그 교실에서 나와 친구들이 용기 있는  
정직한 선택을 했더라면 하는 아쉬움에 다시 한번 고개를 떨군다....



# 중랑구 친절 에세이

JUNGNANG GU



## 친절은 입이 아니라 귀가 한다

도시개발과 박지오

작년 7월은 예년에 비해 비가 적었던 탓인지 아주 무더운 여름이었다. 나는 사무실 한쪽에 마련된 민원인 응대 테이블에서 막무가내로 고함치는 70대 초반의 노인에게 관련 규정을 열심히 설명하고 있었다. ‘규정 때문에 현재 상태로는 아무것도 해드릴 수가 없어요. 자세히 설명을 드릴 테니 잠시만 제 말씀을 들어 보세요.’ 나는 가능한 쉬운 말로 설명을 드렸지만, 그 노인은 너무 억울하다는 말씀을 반복하시며 규정은 들으려고도 하지 않으셨다. 노인의 언성이 높아지는 것을 듣고 팀장님이 오셔서 우리도 검토할 시간이 필요하니 오늘은 이만 돌아가 계시면 연락드리겠다고 하셨다. 그때서야 언성을 낮추고 잘 봐달라는 말씀을 남기고 떠나가는 노인을 보며, 나는 최선을 다해 친절하게 또 자세히 설명을 드렸음에도 저렇게 막무가내인 사람은 공무원을 힘들게 하는 진상 주민이라는 생각을 했다.

그 노인이 주장하는 것은 그리 복잡한 것이 아니었다. 노인 소유의 토지는 지구단위계획 구역으로 3개 필지가 의무적으로 공동개발 하도록 획지계획이 지정되어 있었다. 그러나 소유자들 사이에 합의가 이루어지지 않아 도저히 공동개발을 할 수가 없었는데, 설상가상으로 노인 소유의 토지는 건축물이 없는 나대지이기 때문에 지하철역 출입구 바로 옆에 있는 금싸라기 땅이지만 아무런 이득을 보지 못하고 있는 실정이었다. 다른 2개의 토지에는 각각 5층짜리 건물이 있고 크고 작은 판매시설들이 그럭저럭 장사를 하고 있는 상태여서 다른 토지의 소유자들은 노인이 아무리 설득을 해도 터무니없는 주장을 반복할 뿐 도통 공동개발에 합의를 해주지 않는 모양이었다.

만일 내가 그 노인 토지의 소유자라면 나도 매우 억울해 할 일이긴 하다. 그러나 지역의 발전을 위해 도시계획 절차를 준수하여 적법하게 지정된 도시관리계획을 무슨 수로 없던 일로 한단 말인가. 그 계획을 지정할 때 절대 동의하지 않았는데 쥐도 새도 모르게

구청에서 강제로 지정해 버렸다는 말씀과 죽기 전에 자식들에게 물려줄 것이 이것 밖에 없는데 이 상태로 두면 억울해서 눈을 감지 못할 것 같다는 말씀을 시종일관 반복하시는 노인이 한편으론 안타깝다는 생각이 들었지만 어쩔 수 없는 일이었다.

그 날 이후로도 노인은 매일 전화가 왔고 뜻대로 되지 않자, 행정소송도 불사하겠다는 말씀을 했다. 실제로 며칠이 지나서 국민권익위원회 중앙행정심판위원회로부터 행정심판이 접수되었으니 관련 자료를 제출해 달라는 공문이 도착했다. 업무량이 적지 않아 항상 바빠하는 마당에 없는 일을 만들어 주는 그 노인이 아주 많이 원망스러웠다. 행정심판 결과가 나오기까지 대략 3주정도 고생을 했지만 민원 청구가 기각되는 것으로 결과가 나왔기 때문에 할가분한 마음이었는데, 노인은 행정소송을 준비할 것이라며 결코 포기하지 않겠다는 전화를 걸어왔다. 행정소송은 행정심판과 다르게 많은 비용이 들기 때문에 극구 만류했지만 노인은 단호했다.

해결방안을 찾아 달라고 또 방문한 노인에게 그간의 일들로 좋게 보이진 않았지만 큰 돈을 들여 소송을 준비하려는 것이 안타까워 다시 한 번 설명을 드리려고 앉았다가 무슨 사연으로 그렇게 끈질기게 이 일에 매달리는지 물어 보게 되었다. 노인은 젊은 시절 이야기부터해서 인생 일대기를 늘어놓았다. 장시간의 경청에는 많은 인내심이 필요했지만 그 노인의 인생 스토리 마지막 부분에서 공동개발을 하도록 되어 있는 다른 사람 소유의 토지에서 현재 소유권 관련 소송이 진행되고 있는데 너무 오래 되고 갈등이 깊어 해결될 기미가 없다는 사실을 알게 되었다.

나는 노인에게 왜 그런 중요하고 결정적인 사실을 지금에서야 이야기하느냐는 책망을 드렸지만 한편으론 이 골치 아픈 민원의 해결 실마리가 살짝 보이는 듯했다. 도저히 공동개발을 할 수 없는 상태의 필지들을 공동개발로 묶었다면 그 계획이 도시계획적으로 매우 합리적이라도 풀어 주는 것이 타당하기 때문이다. 물론, 풀어준다는 것도 적법한 절차를 거쳐야 하는데 그 비용이 만만치 않기는 하다. 그래도 소송비용 보다는 저렴할 것이고 노인이 원하는 대로 결과가 나오는 것이므로 노인도 희망에 부풀었다.

며칠 뒤 노인은 매우 플족은 목소리로 전화를 걸어 왔다. 도시관리계획 변경을 위해 몇 군데 도시계획 업체에 전화를 했는데 그 비용으로 2억원 전후를 이야기 한다는 것이다.

터무니없는 금액이다. 금액적인 부분은 잘 몰라서 정확히 얼마가 들어가는지 모르지만 2억원은 너무 했다. 그래서 내가 알고 있는 가능한 많은 도시계획 용역사들에게 연락을 해서 이 일에 대해 설명을 했고 금액에 대한 조언을 받았다. 결과는 2천만원 정도. 나는 너무 깊이 관여하지 말라는 주변 동료들의 조언을 들었지만, 그 노인을 도와겠다는 생각이 앞섰다. 특혜 등 오해 살 일을 줄이기 위해 내가 연락해 보았던 모든 업체들의 연락처를 넘겼고 내가 할 수 있는 일은 용역사에서 연락이 오면 정확하게 실정을 알려 주는 것 뿐이라고 단호하게 말했다. 다행히도 그 노인은 내가 소개해준 업체로부터 또 다른 업체를 소개 받아 계약을 했고 도시관리계획 변경을 위한 작업을 시작했다. 그 후로 4개월 뒤, 노인은 공동개발이 해제된 자신의 토지를 확인할 수 있었다.

그 일 이후로 6개월이 지난 지금도 그 노인으로부터 연락이 온다. 식사 한 번 꼭 사야 되니 약속을 정하자고 한다. 사실 지난 여름 민원인으로 사무실에 왔을 때 점심시간 이라 직원식당에서 식사를 대접한 일이 2번이나 되니 밥 한끼는 얻어 먹어도 될 법도 하다. 하지만, 나는 사양하고 있다. 솔직히 그 노인이 나로부터 얻은 것 보다 내가 그 노인으로부터 얻은 것이 훨씬 크기 때문이다. 아무리 답이 없어 보이는 민원도 민원인 입장에서 생각하면 또 달라진다는 사실과 민원인들은 입으로 하는 친절보다 귀로하는 친절을 훨씬 더 원하고 있다는 사실을 깨닫게 해주었으니 나는 돈으로 살 수 없는 큰 경험을 얻은 것이다.

## 고객은 친절을 먹고 사는 우리의 동반자

지역경제과 이용식

친절(親切)의 사전적 의미는 ‘대하는 태도가 매우 친근하고 다정함’이라 되어 있다. 그동안 이론과 사례 등을 제시하며 반복적인 교육과 워크숍으로 친절이란 단어가 매우 익숙해졌다. 하지만 아직도 불친절에 대한 원성이 끊이질 않고 있다. 이유가 무엇일까? 해방이후 공직사회는 경직되고 딱딱한 분위기로 상대하기 어려운 특별한 곳으로 여겨져 왔다. 많이 유연해졌다고 하지만 아직도 뿌리 깊은 습관을 완전히 버리지 못하고 있다. 또한 우월적 지위에서 고분했던 민원인의 돌변에 맞대응한 결과이다. 민원인의 눈높이는 한참 위에서 변화를 모색하고 있는데 아직도 변화의 물결에 편승하지 못하고 있는 일부공직자가 물의를 빚고 있다.

유년시절에 면사무소 건물만 보아도 가슴이 두근거렸다. 호적초본을 발급받고자 현관 문을 여는 순간, 묵직한 분위기에 말을 붙이기도 어려웠다. 마음을 추스른 후 다가가 도움을 청하지만 쳐다보지도 않았다. 나무의자에 걸터앉아 두리번거리도 누구하나 안내 해주는 사람도 없었다. 어렵게 작성한 신청서를 번번이 퇴짜를 놓고는 탄전을 피웠다. 울화통이 치밀어 오르지만 참아야 했다. 몇 번의 핀잔을 받고 엎드려 구걸해야 호적초본을 손에 넣을 수 있었다.

그 시절 가난하고 힘없는 사람은 마음에 상처를 입어도 어디에 하소연할 곳도 없었다. 면에서 하는 일, 즉 국가정책에 대하여 불평불만을 털어 놓았다가는 이장님의 눈 밖에 나서 각종혜택을 받기 어려웠다. 고분고분 숨죽이며 살 수밖에 없었던 것이다. 일제강점기 팽배했던 강권통치가 정부수립 후 그대로 답습되어 온 것이 가장 큰 원인이 아닌가 싶다. 이렇게 권위적인 공직사회에 지방자치제가 도입되면서 새바람이 불기 시작했다. 다정한 목소리, 정중한 인사법, 민원창구시설개선, 민원인을 대하는 낮은 자세 등 혁신적인 변화를 통하여 친절도가 급상승 했다.

### ◇ 고객의 눈높이를 헤아릴 줄 아는 ‘우림시장’ 사람들

민원처리를 위해 출장을 가다보면 망우역인근 ‘우림시장’을 거쳐 가는 경우가 종종 있다. 시장을 가로질러 가다보면 볼 것들이 많다. 대부분의 재래시장은 대형할인점에 상권을 빼앗겨 고전을 면치 못하고 있다. 편리함을 추구하는 젊은 세대의 외면으로 존폐의 위기에 봉착한 것이다. 다각도로 자구책을 마련해보지만 막대한 자금력과 고도의 상술을 따라잡기는 역부족인 것 같다. 하지만 ‘우림시장’은 제법 규모가 큰 재래시장으로서 아케이드를 설치하고 통로를 말끔하게 정리한 후 많은 사람들이 이용하고 있다. 대로에서부터 이어지는 상점에는 해산물, 건어물, 농산물, 각종의류, 생필품 등 셀 수 없이 다양하다.

그 곳에 가면 삶에 찌들어 말이 없던 사람도 얼굴에 미소가 돌고, 단혀있던 입에서 말문이 열린다. 각설이 복장으로 신명나는 장단에 북과 팽과리를 치며 물건을 잘도 파는 모습에 발걸음을 멈춘다. 신명나는 춤사위와 익살스런 표정으로 걸쭉하게 풀어내는 노랫말에 박장대소를 하지 않을 수 없다. 평소 불평불만이 많았던 사람들도 잠시나마 행복을 느끼고 가는 곳이다.

노릇노릇 잘도 삶아진 족발, 뭉텅한 손길에 푹푹 떨어지는 살점들, 바삭바삭 튀겨진 통닭, 탱글탱글한 어묵, 보면 볼수록 침이 절로난다. 그냥 지나칠 수가 없다. 덤으로 한 주먹 듬뿍 담아주는 시장사람들의 넉넉한 마음은 그 무엇과도 비교할 수 없는 고귀한 선물이다. 새벽에 나와 밤늦게까지 열심히 일하는 상인들이야말로 이사회를 아름답게 만드는 보이지 않는 숨은 일꾼들이다.

그냥 한 바퀴 도는 것만으로도 고객만족의 현장을 보고 느낄 수 있다. 특히, 상인들의 친절은 우리가 배운 것과 사뭇 다르다. 오랜 경험과 노하우로 고객의 눈높이를 정확히 안다는 것이다. “어서옵서” 투박한 인사말이지만 정감이 넘쳐흐른다. 손짓 발짓 온몸으로 나누는 대화는 정열과 열정이 충만하다. 물건을 안살 수가 없다. 푸짐한 상품에 놀라고 저렴한 가격에 또 한 번 놀란다. 그렇다고 품질이 뒤지는 것도 아니다. 바로 고객이 대만족하는 순간이다.

백화점처럼 화려하지도 않고 대형 할인점처럼 친절이 넘쳐흐르지 않아도 오가는 사람들의 얼굴은 웃음꽃이 만발한다.

막말이 오가도 다툼이 없다. 국밥에 막걸리 한잔이면 행복해지는 ‘우림시장’이야말로 우리들이 배워야 할 고객만족의 산교육장이다.

#### ◇ 작은 것에 감동하는 민원인

남자직원들은 두 달 주기로 당직근무를 해야 한다. 골치 아픈 민원이 많아 여간 곤혹스러운 것이 아니다. 전화 벨이 울릴 때마다 깜짝깜짝 놀라기 일쑤다.

어둠이 내리자마자 불법주차에 대한 전화가 빗발쳤다. 현장단속반에 연락하기가 바쁘게 민원은 계속되었다. 그중에서 중화역 인근 횡단보도 앞에서 길을 막고 있는 노점상을 단속해달라는 민원 때문에 애를 먹었다. 똑 같은 민원에 대하여 지구대에서도 협조 요청이 왔다. 순서에 밀려 자꾸만 지체되었다. 단속하는 것을 보고 귀가하겠다는 민원인은 녹장대처에 불만을 토로했다. 참으로 난감했다. 단속반에 재차 연락하여 독촉을 했다. 화가 난 민원인은 언성을 높이며 전화를 해왔다. 이럴 땐 어찌한단 말인가. 머리가 지근지근 등줄기에 땀이 났다. 잠시 후 노점차량에 대하여 이동조치 했다는 연락이 왔다. 안도의 한숨을 내쉬기가 무섭게 머리가 희끗한 노인한분이 찾아왔다.

나이 칠십이 넘도록 이렇게 수모를 당하기는 처음이라면서 울분을 감추지 못했다. 가슴이 벌렁거려 말을 이어가지 못하겠다는 할아버지얼굴은 상기되어 있었다. 자초지종을 들어보았다. 횡단보도를 건너 반대편에 도착해보니 길을 턱하니 막고 있는 노점상이 있어 이건 아니다 싶어 이동할 것을 부탁하자 쌍욕을 하며 달려들었다고 했다. 화가 나는 것을 참고 조용히 타일렀지만 샷대질을 하며 모욕적인 막말을 퍼부었다고 하면서 몹서리 쳤다. 생명의 위협을 느껴 경찰서에 신고했으나 업무영역이 아니라며 홀대받아 감정이 상해 곧장 구청으로 왔다고 했다.

지금껏 부끄럼 없이 정직하고 성실하게 살아온 삶의 대가가 이럴 순 없다며 불만을 성토하기 시작했다. 말을 이어가다말고 분이 풀리지 않는 듯 가슴을 내리쳤다. 양해를 구하고 시원한 녹차를 타드렸다. 목이 탭는지 단박에 비워버렸다. 진작 냉수라도 한잔 드렸어야 했는데 미안했다.

녹차를 드신 할아버지는 마음의 안정을 찾자 얼굴에 화색이 돌았다. 안절부절 못했던 할아버지는 폭신한 소파에 자리를 잡고는 말을 이어갔다. 정치인의 행태를 비롯하여 청소문제, 무허가건물, 노점상, 가로수 등 구정전반에 대하여 문제를 제기했다.

빨리 갔으면 하는 마음 간절했지만 그동안 쌓인 울분을 다 토하고 갈 작정인 것 같았다. 주제가 바뀔 때마다 성의껏 응대해주었다. 추임새에 신난 할아버지는 살아온 여정에 대한 이야기보따리를 풀기 시작했다. 이야기를 들으면 들을수록 상당한 지식과 근면성실함이 엿보였다. 간간이 웃음소리도 나왔다. 아! 이제야 할아버지의 마음이 풀린 것 같았다.

너무 오랜 시간 대화를 나누고 있는 사이 전화는 계속되었다. 민원처리에 바쁜 동료에게 미안했다. 그렇다고 가라 할 수도 없었다. 밤이 깊었다. 시계바늘은 열시를 향해 달리고 있었다. 이야기 도중 틈틈이 시계를 보았다. 뜻을 알아차린 할아버지는 벌떡 일어나며 너무 오래 두서없는 말을 해 미안하다며 이해를 구했다. 현관 밖까지 안내하여 귀가를 도왔다. 뒷모습이 측은하고 안쓰러워 마음이 씩씩했다. 어둠속으로 사라진 할아버지를 뒤로 하고 당직실로 돌아왔다. 당직근무를 하는 내내 분노에 쌓인 할아버지의 모습이 머리에 맴돌았다. 노점상한테 당한 수모로 상처 난 가슴이 아물기까지는 상당한 세월이 필요할 것 같다.

#### ◇ 민원인 앞에 다가서면 일은 쉽게 풀린다.

비가 보슬보슬 내렸다. 낮에부터 내린 비는 거리를 축축이 적셨다. 어김없이 돌아온 당직근무를 위해 무거운 발걸음을 옮겼다. 장대비가 내리지 않는다면 민원은 그렇게 많지 않을 것이다. 하루저녁을 같이 할 근무자와 인사를 나누는 뒤 자리를 잡았다. 역시 주차민원은 날씨의 좋고 나쁨을 가리지 않았다.

수화기를 들었다. 다급한 여자의 목소리는 가늘게 떨렸다. 길에서 떨고 있는 고양이 새끼를 보호하고 있다고 했다. 금방이라도 죽을 것만 같아 자리를 뜰 수가 없다고 하면서 빨리 구조해주기를 바랐다. 어린 길고양이를 손으로 만지거나 이동하면 안 된다고 설명을 했지만 불쌍타며 빨리 나오라 했다. 어쩔 수 없었다.

현장에 도착해보니 스무 살 남짓한 여학생이 고양이 새끼를 가슴에 안고 있었다. 아기고양이었다. 보금자리에서 멀리 나와 마침 내린 가랑비에 젖어 떨고 있었던 것이다. 보통사람들 같았으면 그냥 지나치고 말았을 것인데, 동물을 사랑하는 마음이 남다른 학생은 온기를 불어 넣고 있었던 것이다.



“돌아다니는 개와 버려진 개는 포획하여 치료하고 다시 입양·기증을 하는 방법으로 관리를 하고 있습니다. 하지만 길고양이에 대하여는 중성화조치를 하고 다시 자연으로 돌려보내게 됩니다. 길을 잃고 해매는 새끼고양이에 대해 선불리 손을 대어 자리를 이동하면 어미고양이가 찾을 수 없게 되어 위험합니다. 반려동물이 된다면 다행이지만 낯선 곳에 방치하면 어린고양이는 죽고 말 것입니다. 자연을 사랑하는 것은 인위적인 조치도 중요하지만 자연 그대로 내버려 두는 것이 적정 개체수를 유지하고, 생태계의 교란을 막을 수 있습니다. 이제 고양이 눈망울이 또렷해진 것 같습니다. 그들의 보금자리로 갈수 있도록 놓아주는 것이 좋겠습니다.”

동물보호요령과 자연보전의 원칙을 설명했다. 그리고 동물을 사랑하는 마음이 기특하고 대단함을 칭찬해 주었다. 학생은 꼼꼼이 생각하는 듯 말이 없었다. 그냥 보내주어도 괜찮겠냐고 다시 물었다. 잠시 후 옷가지로 감싸고 있던 아기고양이를 풀어주었다. 고양이는 주유소 담을 넘어 순식간에 사라졌다.

#### ◇ 색깔 있는 ‘고품격친절’을 만들자.

요즈음 민원인은 억지주장으로 떼를 쓰는 경우가 많다. 그로 인해서 다들 경험했겠지만 출근하자마자 기분이 상한 경험이 한 두 번이 아닐 것이다. 그런 날은 일의 능률도 떨어질 뿐만 아니라 하루 종일 인상을 찌푸린 얼굴이 가실 줄 모른다. 그렇다고 하소연만 늘어놓는다면 민원은 더욱더 꼬여만 갈 것이다. 우리의 고객, 그들은 나날이 변화하고 있다. 그들은 세살 먹은 아이에서부터 팔순노인까지 다양하다. 우리의 눈높이는 어떠한가. 혹시 고정되어 있지는 않았는가. 고객의 눈높이를 찾아 움직이지 않으면 친절도향상은 바랄 수 없다.

일전에 보험을 가입하고자 시중은행에 들른 적이 있었다. 창구를 잘못 찾아 두리번거리는 모습을 발견한 여직원은 미소를 머금고 달려왔다. 공손한 인사와 함께 해당부서까지 안내해준 여직원이 참으로 인상 깊었다. 또한 얼마 전 모 통신사 서비스센터에서 휴대폰을 수리한 적이 있었다. 며칠 후 본사에서 고객만족도에 대한 설문조사를 했다. 수리과정에서 담당기사의 언행과 행위에 대하여 몇 가지 질문을 마치고 마지막 인사와 함께 “상담원 ○○○ 이었습니다.”라고 성명을 남겼다. 생각지도 않은 마지막 멘트가 잔잔한 감동을 주었다.

밖에는 우리보다 한참 업그레이드된 서비스를 하고 있었던 것이다. 멈추어서는 안 될 친절은 새롭게 개발하고 벤치마킹해야 한다. 친절하게 응대하는 것도 중요하지만 충실한 내용이 가미되지 않는다면 고객은 등을 돌리고 말 것이다. 내가 하는 일은 내가 최고가 된다는 각오로 끊임없는 노력이 필요하다. 업무내용을 정확하게 숙지하는 것은 물론 자기계발서 등 꾸준한 독서를 통하여 새로운 정보를 얻는데 소홀함이 없어야 한다. 차원 높은 서비스만이 구정발전을 도모하고 불신을 해소 할 수 있는 지름길이다. 고객이 원하는 정보를 정확히 전달하고 그들과 소통함으로써 색깔 있는 ‘고품격친절’이 만들어 지는 것이다.

## 똑똑하기 보다는 친절한 편이 더 낫다.

민원여권과 이재춘

친절이라는 주제로 에세이를 쓰면서 가장 먼저 떠오른 책이 한권 있다.

『깨진 유리창의 법칙』이라는 책으로 지인들에게도 읽어보라 권하는 책 중 하나이다.

깨진 유리창이란 미국의 범죄학자인 제임스 윌슨과 조지 켈링이 발표한 ‘깨진 유리창’이라는 글에서 처음 소개된 사회 무질서에 관한 이론을 말한다.

그 이론을 비즈니스 세계에 접목시켜 고객이 느꼈던 불쾌하거나 불편한 경험을 토대로 현장에서 실제로 발생했던 문제들을 구체적인 사례로 들어 쉽고 재미있게 설명하고 있는 책이다.

공공기관의 고객 서비스 부분에서 가장 중요한 요소는 무엇일까?

깨끗한 청사, 빠르고 편리한 민원 서비스도 중요하겠지만 개인적으로는 친절이 가장 우선시 되어야 한다고 생각한다.

대다수의 사람들이 민원 사무를 보기위해 공공기관에 방문 했을 때, 아무리 깨끗하고 쾌적한 곳이라도 직원에게서 불친절함을 느꼈다면 “공무원들이 그럼 그렇지.” 라며 혀를 내두를 테니 말이다. 이것이 단순히 개인적인 생각은 결코 아니다.

민원서비스 불만족에 대한 통계청 자료를 보면 업무처리 미숙, 타인에게 업무 전가, 편의시설 미비보다 압도적으로 높은 것이 바로 공무원의 불친절이기 때문이다.

바로 이런 것들을 공직 사회의 깨진 유리창이라고 표현할 수 있을 것이다.

어떠한 서비스를 받는데 문제 발생했다고 가정을 해보자.

그것을 해결하고자 담당자와 상담을 하는데 이때 문제 해결은 고사하고 해결해 줄 수 없다는 말만 되풀이 한다면 기분이 어떨까? 물론 담당자 역시 자신이 해줄 수 있는 최선의 방법으로 고객 응대를 한 것일 테지만 이미 문제를 가지고 답을 기다리는 입장에서선 답답할 것이다.

그렇다면 고객이 화를 내지 않고 만족할 수 있는 방법은 없을까?

나는 그것은 고객의 문제를 해결해 줄려고 노력하는 담당자의 성의 있는 모습이라고 생각한다. 문제를 제기한 고객도 지금 당장 자신의 문제가 해결되기 힘들다는 것을 잘 알 것이다. 그렇기 때문에 자신의 문제를 해결해 주기 위해 노력하는 담당자의 친절한 모습을 본다면 그것에 만족하며 돌아설 것이다. 물론 이러한 것들은 개개인의 편차가 심하기 때문에 짧은 글로써 설명하기에는 다소 부족하다.

친절은 상대방을 기쁘게 하고 원만하게 지낼 수 있는 기술이다.

요즘처럼 스펙이 중요시 되는 무한 경쟁시대에서는 하찮아 보이는 기술일 수도 있겠지만 충분히 배우고 몸에 익힐 가치가 있다. 인생을 살아가는데 있어 배우게 되는 많은 것들 중에서 이만큼 유용하고 가치 있는 것도 드물다고 생각한다.

‘똑똑하기 보다는 친절한 편이 더 낫다.’ 라는 말도 있지 않은가.

그만큼 친절은 중요하다. 그저 구청에서 근무를 하기 때문에 행해야 하는 그런 것이 아니라, 진정 구민을 위해 일을 하고 있다는 사실을 깨달아야 한다. 업무상 민원인을 직접 대하는 빈도의 차이가 있을 뿐, 대부분의 업무는 중랑구의 구민들과 연관이 있는 일들이기 때문이다. 그것을 깨닫는 순간 구민들과 지역 사회도 그것을 인식하게 되고 비로소 친절한 공무원이란 좋은 평판을 얻게 될 것이다.

얼마 전 겪었던 일이다. 점심을 먹기 위해 팀원들과 구청 앞 횡단보도에서 보행자 신호가 바뀌기를 기다리고 있었다. 그때 연세가 지긋하신 할아버지가 앙상한 팔로 힘겹게 휠체어 바퀴를 굴리며 지나가셨다. 구청 출입구 방면에는 얇은 경사가 있는데 힘이 없어 보이는 팔로는 오르기 쉽지 않아 보였다. 예상이 적중했다.

휠체어가 뒤로 밀리며 도로 밖으로 나갈 듯 보였고, 함께 있던 팀원들 누구 할 것 없이 할아버님께 도움을 드리려 했다.

결국 할아버지의 휠체어를 밀고 엘리베이터까지 모셔다 드리게 되었는데 이 무더운 날씨에 휠체어를 밀고 오셨을 것을 생각하니 안타까운 마음이 들었다.

물론 할아버지를 도와드린 것이 기분 좋기도 했지만, 정말 기분이 좋았던 것은 다시 돌아가는 길 땀별에서 나를 기다려주고 있던 팀원들을 본 순간 이였다.

최근 그렇게 기분이 좋았던 적이 또 있었을까? 분명 친절이 꼭 힘들기만 한 것은 아닐 것이다.

친절이란 대하는 태도가 매우 친근하고 다정함을 뜻한다.

그것이 반드시 고객과 기업, 시민과 공공기관의 경우에만 적용되는 것은 아니라고 생각한다. 일상생활 속에서의 대인관계, 즉 사람이 사람을 대함에 있어서 빠질 수 없는 것이 바로 친절이기 때문이다.

나는 아침에 눈을 뜨면 아내와 아들에게 다정하게 입맞춤을 해준다.

출근 길 집을 나서며 경비아저씨와 웃는 얼굴로 인사를 주고받는다. 회사에 출근을 해서도 동료에게 인사를 건네고 업무 준비를 한다. 아침에 눈을 뜨는 순간부터 우리는 친근하고 다정하게 주변 사람들을 대하고 있음을 알 수 있다.

그런데 업무를 시작하고 나면 항상 친절할 것 같지는 않다.

불친절까지는 아니라도 항상 웃는 얼굴로 구민들을 대하고 있지는 않으니 말이다.

아침 출근길 자연스러웠던 나의 미소도 업무시간에는 좀처럼 찾아보기 힘든 순간이다. 그런 것을 나 스스로 느낄 때면, 직원회의에서 최춘식 과장님이 해주셨던 말씀을 떠올리며 마음을 다잡곤 한다.

“친절이 힘들 것 같지만 사실 굉장히 쉬워요. 내가 아는 사람이 와서 민원을 보고 있다고 생각을 하고 구민들을 대해 보시길 바랍니다. 그보다 더 친절할 수 없을 겁니다.”

## 오늘도 우리는 희망의 씨앗을 심는다

부동산정보과 정구하

요즘 법원에 개인파산을 신청하는 사람이 늘어나고 있다. 법원에서 개인파산 선고를 할 때 재산이 있는지 확인하기 위해 자기 소유의 토지가 없다는 증명을 구청에서 발급 받아 오도록 하고 있다.

나는 부동산정보과 지적관리팀에서 전국의 토지 소유 현황을 조회해 주는 업무를 담당하고 있다. 최근 조회량이 4배 정도 급격히 늘어나면서 업무에 대한 피로가 누적 되는 일상을 보내고 있을 때 함께 이 업무를 처리하고 있는 동료 ○○○주무관을 보면서 청렴과 친절에 대해 새롭게 생각하게 되었다.

그날도 평상시처럼 파산 신청을 하기 위해 찾아오는 민원인들에게 토지 소유 현황을 조회해 주고 있는데 얼굴이 검고, 등은 많이 구부러지고, 손이 거칠어 보이는 60대의 남자가 민원도우미의 안내를 받으며 ○○○주무관에게 다가가 물었다.

“법원에서 토지가 없다는 증명을 발급받아 오라고 하는데 여기가 맞나요?”하는 것이 었다. “네 맞습니다. 어서오세요!”하고 “우선 여기 좀 앉으시죠!”라며 의자를 권하는 ○○○주무관은 잠시 그분의 깊은 주름에서 힘들었을 인생의 굴곡을 느끼자 이내 측은 함이 일어난 것 같았다.

“오시는데 힘드셨죠, 차한잔 드릴까요?” 하자 그분은 “차는 말고, 시원한 물 한잔 주실라우!” 하시길래 물한잔을 권하며 업무 이야기를 시작하는 것이었다.

“여기 신청서를 작성해 주시면 조회 결과를 드립니다”하고 ○○○주무관이 신청서를 내밀자 그분은 천천히 적기 시작했다. 볼펜을 쥐어든 거칠은 손은 유난히 떨리고 있었고 글씨는 알아보기 힘들 정도로 삐뚤어지고 있었다. 그래서 이내 ○○○주무관이 “제가 대신 적어드릴까요?” 하자 “그래 주시겠소, 내가 장애가 있어서 글을 쓰기 어렵 네요”하면서 글쓰기를 멈추었다.

○○○주무관은 간신히 성만 적힌 신청서를 넘겨받아 신청서의 나머지 부분을 빠르게 적어 나갔다. 이후 “여기에 서명해 주시면 됩니다.”하고 신청서에 서명을 받아 보유한 토지가 없다는 조회결과를 건내며 “더 필요하신건 없으세요?”라고 했더니 그분이 신청한 이유를 이야기 하기 시작했다.

“저에게는 사업하던 친구가 있었습니다. 그 친구가 사업이 어렵다고 해서 보증을 서 주었는데 친구는 잠적하고, 빚은 나에게로 넘어 왔지요. 시도 때도 없는 독촉에 이자도 몇 번 대신 갚았습니다. 일일 노동자로 생활하는 저로서는 도저히 1억이라는 돈을 갚을 방법이 없어서 자식들에게 만이라도 빚을 넘겨주지 않으려고 파산신청을 하기 위해 필요한 서류를 발급 받으러 다닙니다. 그런데 돌아가신 부모님과 가출해서 출가한 자녀들까지 토지가 없다는 서류를 제출하라는군요.”라며 한숨을 쉬었다.

이후 얼마냐며 수수료를 묻길래 ○○○주무관은 무료라는 대답을 하였지만 그분은 주섬 주섬 주머니에서 꼬깃 꼬깃 접힌 만원짜리 한 장을 꺼내 내밀었다. 얼른 “선생님! 수수료는 없습니다.” 라고 말하며 손사래를 치자 어거지로 ○○○주무관 손에 쥐어주며 “적어서 그런가요?”하며 서운한 눈빛을 보내고 있었다.

“아니요, 저는 이 일을 하면서 월급을 받습니다. 그러니 넣어두세요. 마음만 받겠습니다”라고 말하며 ○○○주무관이 완강하게 거절하자 체념한 듯 다시 주머니에 조심스럽게 집어 넣으며 “친절하게 해주어서 고맙습니다”하면서 굵은 등이 더 휘어지도록 인사를 하는 것이었다.

○○○주무관이 돌아서는 그분을 배웅하는데 처음 방문때 굶었던 등은 사뭇 퍼진 듯 보였고, ○○○주무관의 얼굴은 밝게 빛나고 있었다.

이 과정을 유심히 지켜보던 나는 “아니 우리가 모금해서 전달해 드려야 할 것 같은데” 라는 응원의 말을 보내며, 파산신청을 하기 위해 서류를 발급받으러 다니는 그분의 심정을 생각해 본다.

대부분의 개인 파산 신청자는 자신이 빌린 돈 때문이 아니라 타인을 돕는다는 마음으로 서준 보증 때문에 채무를 떠안게 된다. 처음에는 자신이 갚아보려고 이자도 몇 번 내보지만 이내 감당하기 어려워지자 파산 신청을 한다. 그러나 파산신청시 제출하는 많은 서류를 발급받으러 다니면서 마음은 점점 더 무거워졌을 것이다.

10여년 전 보증을 서 준 친구가 잠적하여 대신 빚을 갚아본 경험이 있는 나도 당시 빚을 대신 갚으면서 속상한 마음을 달래기 힘들었던 때를 돌이켜 보니 남의 일 같지 않았고, ○○○주무관의 작은 행동으로 그분은 조금이라도 위로 받고, 힘든 삶에 희망을 가졌을 것이라고 믿는다.

○○○주무관처럼 우리구의 많은 직원들이 민원인을 상대하는 업무를 하고 있다. 민원인을 상대하는 업무는 처리 기한에 쫓겨 마음은 급해지고, 언성을 높이는 민원인을 만나면 머리는 지끈지끈 아프고, 친절 평가는 부담이 된다.

그럼에도 불구하고 대다수 직원들은 민원인에게 친절하며, 이런 친절로 많은 사람들은 힘들고 지친 삶 속에서 새로운 희망을 찾을 수 있을 것이라고 생각한다.

이렇게 우리는 오늘도 희망의 씨앗을 심는다.



## 친절은 편(FUN)이다^^

목1동 유재화

어서오세요~!!

무엇을 도와 드릴까요~??

아이고~~감사합니다^^ 관공서가 예전하고 정말 많이 달라졌네요!!

모두들 너무 친절하세요~~^^

오고가는 대화속에 기분 좋은 마음으로 하루를 열어본다.

주는 기쁨, 받는 즐거움이란 이런걸까~~?!

늘상 되풀이 되는 일상이지만, 그 속에서 보람을 느끼고

내가 베풀수 있는 이 작은 것들이 상대방을 기쁘게 해줄수 있다는 것에

나름 자부심과 긍지를 갖게 되며,

진정 친절이란 마음에서 우러나는 작은 힘의 원동력이 됨을 새삼 느껴본다.

내 마음이 행복하면, 남들에게도 활짝 웃는 행복한 모습이 보이고

내 자신을 사랑하면, 남에게도 사랑을 베풀수 있는 마음이 저절로

생겨나듯이~~

친절 또한 자기 스스로 만들어 낼수 있는 마음의 연출이지 않을까

생각해 본다.

20세기가 “ 우리는 무엇이든 할수있다” 라는 캔(CAN) 경영이었다면

21세기는 “ 즐겁게 일하자” 라는 편(FUN) 경영의 시대라는 말처럼

회사의 오너가 즐거워야 종사자들이 즐겁고 종사자들이 즐거워야 나아가 고객까지 즐거워지는 FUN 경영의 핵심이 요즈음 친절의 핵심이 되지 않을까 감히 생각해 본다~~!!.

상사는 부하 직원의 좋은 점을 칭찬하여 복돋워 주고,  
직원 상호 간에는 같은 길을 걷는 길동무로서  
서로 도와가며 즐~건 맘으로 일하고,  
중간 관리자는 위,아래 다 아우르면서 신명나게 일할수 있는 분위기를  
조성해 나간다면

타의에 의한 친절이 아닌  
내 스스로의 마음에서 우러나는 자발적인 친절행정을 펼쳐나갈수 있으리라~~!!

취학통지서를 배부하면, 아이가 학교에 들어가게 되었다고 기뻐하며  
버선 발로 뛰어 나와 부라보 콘을 손에 꼭 쥐어 주며 감사함을 표하던,  
손주 생산신고 ㅋㅋ 하러 오셨다는 할머니께 출생신고를 대필해 드렸더니  
퇴근길에 가지고 가라며 케익 한 상자를 맡겨 놓고 가시던...  
그런 인정많고 훈훈했던 그 시절은 오래전 일이 되고 말았지만,

세월이 흐른 지금도 몇몇 진상(?) 민원을 제외하면  
아직도 우리가 베푸는 친절과 호의에 감사와 고마움을 표하는 마음은  
변하지 않았음을 보면서  
우리가 베풀수 있는 것이 꼭 물질만은 아니요,  
어려움을 같이 나누고 아파하는 마음, 시간, 지식까지도 다 포함됨을  
새삼 느껴본다^^

3%의 소금이 바닷물을 짙지 않게 하듯이,  
우리의 작은 친절이 모든 이의 마음에 기쁨과 행복감을 안겨 준다면  
진정 살맛나는 세상, 살아가는 의미를 짙게 느낄수 있으리라 확신해 보며~~

오늘도 나는 재미있고, 신나게, 세상에 보탬이 되는 그런 사람으로 살아가도록  
마음의 다짐을 해본다~~!!

외모도 짱이요!

마음도 짱이요!

다양한 고객들의 입맛에 맞게

최선을 다하여 열심히 일하는 모습도 짱인

요즈음의 후배 직원들을 바라 보면서

어느 사이 내 입가에 절로 잔잔하고 흐뭇한 미소가 흐른다. ^^

## 친절은 행동으로 보여 주는 것이다

공원녹지과 이중규

용마폭포공원에서 근무한지도 5년이 되었다. 공원에서 근무하면서 그동안 친절행정에 대하여 도움되는 내용을 적어 볼까 한다. 첫 번째 공원에는 숲과 폭포는 있지만 음악이 있는 공원을 만들기 위해 노력해 보았다. 숲과 함께하는 클래식 음악을 준비하였다. 오전에는 가벼운 소품의 음악을 선곡하고 오후에는 교향곡 협주곡 중심으로 준비하였다. 주변에서 매일 같이 공원에 놀러오신 분들이 점점 좋아하기 시작하였다. 특히 장애우 매점이 있는곳 에도 스피커 설치를 요구하기도 하였다. 음악이라는 매체를 이용하여 장애우들과 더욱 친밀하게 지내게 되었다.

몇 년전에는 변전실 공사를 여름에 며칠하게 되었는데 장애우 매점 에서 판매하는 아이스크림이 녹아내리는 문제 때문에 우선 발전기를 가동하여 먼저 전기 공급을 하였다. 누구보다도 공원에서 자주 뵈는 장애우 에게 많은 신경을 쓰고 있다. 그 이후 더욱 더 친하게 되었다. 공원에서 담배를 피우고 술 마시는 행위는 계속 대화하면서 풀어나가고 있다. 여전히 담배를 피우고 있는 분도 계시지만 설득과 미소로 가족처럼 해 나가고 있다.

두 번째는 근무하면서 좀 더 친하게 지내기 위해 2년전 에는 면목종합사회복지관에서 “슬로우 라이프”라는 프로그램을 7개월 함께 진행하기도 했다. 이 프로그램은 ‘해설이 있는 클래식 음악감상’ 이다. 한발 더 주민과 가까이 하려고 하였다.

계절별로 보면 봄과 여름 가을 에는 많은 방문객이 공원을 찾는다. 공원이 잘 조성되었다는 분도 계시고 심기가 불편해서 찾아오시는 분도 계신다. 먼저 관리사무소로 안내하여 음료수를 준비하여 드시면서 3분정도 얘기를 눈을 맞추고 미소로 대화하면서 해결점을 찾으려고 노력하고 있다.

가끔은 너무나 힘들고 불편하게 하는 방문객도 있다. 이런 분들은 일단 얘기를 다 듣고 난후에 대화는 하지 않고 웃음으로 마무리를 한다. 다시 방문 시에 대화를 하거나 또는 일부의 내용을 정리하여 문자 메시지로 답을 보내기도 한다.

공원에서 근무할 때는 근무복과 모자를 쓰고 근무한다.

왜냐하면 공원의 이미지를 심어주려고 하는 면도 있지만 근무복을 입고 근무를 하면 방문객이 좋아하는 면도 있고 공원에서 담배를 피우는분 들을 계도하기도 쉽다.

마지막으로 친절행정을 방문객위주로 어떻게 하면 더욱 잘 처리 할 수 있을까에 대하여 정리해 볼까한다. 먼저 방문객이 찾아오면 ‘무엇을 도와 드릴까요’로 시작해서 말을 걸고 미소로 맞이하고 대화중에 상대방이 얼굴이 굳어 있어도 친절하게 대하려고 노력하고 있다. 함께 차를 마시고 알고 있는 내용을 단답식으로 하는 것보다 서술형으로 풀어서 설명 하려고 하고 있다. 전화로 민원을 제기하는 분들은 알고 있는 내용은 설명하고 모르는 부분은 구청 담당자와 통화하게 하고 있다.

더욱 중요한 것은 말을 많이 하는 것 보다 많이 들어주는 쪽으로 하고 있다. 공원은 구청과는 달라서 일상속에서 매일매일 만나는 분이 많다. 그래서 먼저 인사하는 것이 더욱 중요하다고 볼수 있겠다. 공원 다목적 광장에서는 에어로빅 3팀이 운동을 아침 저녁으로 하고 있다. 가끔 문안인사로 도움이 필요한 내용이 있는지 문자 메시지를 보내고 있다. 근무하면서 정리한 내용이 친절행정에 도움이 되었으면 한다.

## 최 노인의 일화

공원녹지과 이흥규

○○구에 근무할 당시 공원조성업무를 추진하면서 겪은 일이다.

공원용지 내에 무단점유 중인 불법건축물을 철거하여야만 공원을 조성할 수 있었다. 그 불법건축물에 살던 최 노인은 공원을 조성한다면 집을 잃는 상황이었다. 예상했던 것보다 거센 저항에 부딪혔다. 동네에서도 목소리 큰 것으로 알아주던 최 노인은 목숨을 걸고 집을 지키겠다고 한다. 그 후로 나는 거의 매일 최노인을 찾아가 부탁에 가까운 설득을 했고 완고했던 최노인의 마음도 조금 풀렸는지 처음에는 같이 죽자고 농약을 건내던 그가 이제는 내손을 잡고 집을 지킬 수 있도록 해달라며 눈물로 호소를 한다.

최 노인의 심정을 충분히 이해할 수 있었다. 삶의 보금자리를 한순간 잃게 된다는 것이 최 노인에게 얼마나 큰 시련이 되었을까.. 하지만 나는 법집행이라는 이유로 불법건축물에 대한 보상 없이 최 노인을 몰아내야만 했다.

나는 이 상황이 너무나 싫었다.

자식도 없이 혼자 사는 70노인을 길거리 노숙인으로 만들게 생겼다.

법의 공정한 집행과 마음의 불편함 사이에서 몇 일을 고심한 끝에 나는 새로운 방법을 찾기로 한다.

공원조성을 추진할 수밖에 없는 상황을 인정하고 최 노인을 길거리 노숙인으로 만들지 않기로 마음을 먹었다. 그 뒤로 사회복지과 담당주임을 수시로 찾아가 최 노인을 도울 수 있는 방법을 모색한다. 결국 최 노인에게 새집을 얻게 해 준것은 고마운 대출이었다. 이런저런 이유로 처음에는 대출이 쉽지 않았으나 제도와 관련 직원들을 잘 설득한 끝에 최 노인의 거처를 마련할 대출을 받을 수 있었다.

거처를 새로 마련한 뒤 구청에 찾아와 나에게 몇 번이나 고맙다는 인사를 되풀이하던 최 노인의 모습은 지금도 잊을 수가 없다.

당시 최 노인과의 일화는 앞으로도 긴 시간 공무원생활을 해야 할 나에게 두고두고 트라우마가 되었을 사건으로 남을 수도 있었지만 최 노인은 새로운 거처를 마련할 수

있게 되었고 나는 공원조성업무를 원활히 추진할 수 있게 되어 모두가 웃을 수 있는 결말로 매듭지어졌다.

여기서 나는 친절과 불친절은 종이 한 장 차이라는 것을 깨닫게 되었다. 내 업무에 충실함에 그칠 것이 아니라 진심을 담아 '조금 더'를 보여준다면 그것이 바로 친절이 되는 것이다.

당시 최 노인을 도왔던 일화는 공무원생활 중 가장 보람된 일이었으며 최 노인 또한 공무원에 대한 좋은 이미지를 갖게 되었을 것으로 생각한다.

친절이란 구청에 방문 온 고객을 정중하고 상냥한 미소로 대하는 것부터 시작하여 내가 하는 업무에 최선을 다하면서 거기에 진심을 담아 '조금 더'의 노력을 고객에게 보여줄 때 고객으로 부터 감사가 저절로 나오게 되며 그것이야말로 최고의 친절이 아닌가 생각해본다.

## 친절은 세상을 아름답게 한다

공원녹지과 배성룡

23년 전 공직생활 처음으로 공무차 해외를 가게 되었다. 외국은 처음 가보는 거라 두려움 반, 설레임 반으로 며칠 잠 못 잤던 기억이 나네요. 그리고 또 하나 지금도 기억에 뚜렷이 남아 있는 건 판매점 여직원이다.

동경시청, 신칸센철도, 온천은 흐릿하지만 그 여직원에게 대한 기억만은 생생하다.

동경 시청공무원을 만나고, 오사카 등 명소를 돌아보면서 깨끗하다는 이미지에 부러움도 있었지만 여행하는 동안 나를 괴롭히는 것은 가족과 동료들에게 줄 선물을 어떤 걸 사야 하나 하는 고민이었다. 알팍한 주머니 사정으로 여행내내 선물가게를 기웃거렸다. 마지막 날까지 구매 결정을 못하고 망설인 나는 옆 동료에게 물었더니 사무용품이 무난하다고 한다. 귀국하기 3시간전 가이드가 제법 큰 선물용품점에 잠시 차를 세워 주었고, 나는 뛰다시피 하여 사무용품점을 찾아 이쁜 펜 45개를 주문했다.

한국에 있는 지인에게 선물할 것을 안 여직원은 계산을 끝내고 능숙한 기술로 45개의 펜을 포장하기 시작했다. 그런데 펜 하나하나를 개별적으로 포장하는게 아닌가. 나는 시간이 없으니 그냥 달라고 했지만 그녀는 미소와 “쓰미마셈”, “쓰미마셈”,을 연발하며, 재촉하는 나로 인해 땀을 뻘뻘 흘리기 시작했다. 나는 다른 선물도 사야하겠기에 독촉할 수 밖에 없는 사정이었고 이를 눈치챈 그녀는 옆에 있는 여직원에게 대신 포장을 부탁하고 내가 추가로 사야 할 선물가게로 직접 나를 데려가서 원하는 물건(장난감)을 살 수 있도록 도와 주는게 아닌가. 그렇게 2군데를 들리고 돌아오니 아직 펜 포장이 60% 정도 되었나 보다. 이제부터는 여직원 둘이서 포장을 하기 시작하는데, 꽤 진땀을 내고, 나 또한 오줌 마려운 강아지처럼 안절부절했다.

후일 귀국해서 아~~하 하고 알았지만, 절대 손님을 두고 여행사 차가 떠나지는 않는다는 것을 그녀들은 알았고, 그렇다고 느긋하게 해서 나를 곤란에 빠트리지 않기 위해 진땀 뺀 것 같았다.



45개의 팬 포장이 끝나자, 됐구나 하는 순간 8개씩 묶음포장을 한다. 난 기다림에 포기 상태였고, 묶음포장이 끝나고 쇼핑백에 담아 확인 시킨 후 늦었다고 생각했는지 나와 함께 가이드가 있는 곳까지 함께 가는게 아닌가. 아마도 차가 없었다면 공항까지 나를 데려다줄 기세다. 다행히 차량에 탑승하고, 공항에 도착하여 세관 통관을 위해 물건을 정리하니 나름 묶음 포장이 실용적이었다.

펜 45개, 20만원 남짓 되는 물건이었지만, 외국인에 대한 배려, 차 밖에서 “사요나라”를 예닐곱 하며 차가 50여m나 갔을 무렵 돌아서 들어가는 모습, 비록 저렴한 물건이지만 전해줄, 그리고 선물 받을 사람의 마음까지 헤아린 그녀, 당시 무조건적인 배일감정이 있었던 나에게 20여년이 지나도 지워지지 않은 기억을 남겨둔 그녀이기에 일본에 대한 새로운 면도 알게 되었다.

그리고 아이러니한 것은 그렇게 힘들게 친절함을 베푼 그녀의 표정에서는 진정성도 있었지만 행복해 하는 모습이 담겨져 있었다.

아리스토텔레스의 친절에 대한 격언에 그릇이 큰 사람은 남에게 호의와 친절을 베풀어 주는 것으로 자신의 기쁨으로 삼는다. 그리고 자신이 남에게 의지하고 남의 호의를 받은 것을 부끄럽게 생각한다. 내가 남에게 베푸는 친절은 그만큼 자신이 그 사람보다 낫다는 얘기가 되지만, 남의 친절을 바라고 남의 호의를 받는 것은 그만큼 내가 그 사람보다 못하다는 의미가 되는 까닭이라고 했다.

이처럼 친절은 남을 위해서만이 아니고 자신을 위해서라도 중요한 행동 양식이라 하지 않을 수 없다.

또한 친절은 말로만 되는 것도 아닌 것 같다.

작년 12월 대통령 선거당시 박근혜, 문재인 두 후보의 친절함으로 선거운동을 한 대목이 있다. 박근혜 후보는 재래시장에서 먹을 것을 사게 되면 가까이 있는 수행원과 기자들에게 꼭 맛을 보라고 권했고, 유세현장에서 갖가지 선물을 받으면 곧장 보좌관에 넘기지 않는다. 어떤 선물이든 받으면 10초 정도는 꼭 품에 안았다가 보좌진들에 전해준다. 아마 그것이 선물을 준 사람에 대한 예의고 친절이라고 보여 졌다.

문재인 후보는 기자들이 콘크리트 땅바닥에 앉아 후보발언을 받아쓰는 모습이 마음에 걸려 “저러다 언론인들 병나겠다”며 A4 종이 두장 크기 정도의 합성섬유 깔판이 여럿 비치했다고 한다. 비록 이미지선거를 위한 행동이라고도 볼 수 있지만 친절을 베푸는 후보나 친절을 받은 상대방 모두가 감명을 받았으리라고 본다.

이렇듯, 친절이란 어려운 게 아니다. 거창하게 남을 위해 베푸는 것만이 아닌 아무리 조그만 제스처라 할지라도 남에게 충분히 감동을 줄 수 있고, 진정으로 우러나오는 마음가짐의 자세까지 갖추어져 있다면 그 가치는 충분히 있다고 본다.

톨스토이는 말한다. “친절은 세상을 아름답게 한다. 모든 비난을 해결한다. 얽힌 것을 풀어헤치고, 곤란한 일을 수월하게 하고, 암담한 것을 즐거움으로 바꾼다.”고

## 易地思之와 경청

면목본동 김수영

초등학생 때의 일이다. 하교길에 갑자기 비가 내리기 시작했다. 우산이 없던 나는 횡단보도 앞에서 신호가 바뀌기만을 기다리며 할 수 없이 비를 맞고 있었다. 그런데 이게 웬일 일까? 분명 계속해서 비가 내리고 있는데 이상하게 나는 비를 맞지 않고 있는 것이 아닌가? 깜짝 놀라 뒤를 돌아보니 베레모를 쓴 멋진 군인아저씨가 말없이 우산을 씌어주고 계셨다. 아저씨는 나와 눈이 마주치자 쌍극 웃어주셨다.

그 아저씨의 얼굴은 기억나지 않지만, 그때 뜻밖의 호의에 감사했던 마음은 몇 십년이 지난 지금도 어제의 일처럼 생생하게 떠오른다.

내가 공무원이 되기 전까지 주민센터는 1년에 한 번이나 갈까 말까한 곳이었고, 심지어 무슨일을 하는지도 잘 몰랐다. 그런데 내가 공무원이 되어 직접 주민센터에서 근무를 하다 보니 생각하지도 못한 업무외적인 민원전화의 오느걸 보고 적잖이 당황했었다. “옆집 사람이 너무 시끄럽게 해서 살 수가 없어요! 조용히 좀 시켜주세요!”, “우리집 앞에 고양이가 죽어있어요 치워주세요!”, “주민센터 인근에 있는 식당 전화번호 좀 알려주세요.”

첫 직장생활이 어떠냐고 묻는 친구에게 난 주민센터에서 이런 일들까지 처리하는지 몰랐다고 한참 하소연을 하였다. 내 이야기에 맞장구를 쳐주던 친구가 갑자기 흠짓하더니 고백하듯 나에게 말했다.

“예전에 우리 엄마가 가스불을 안 끄고 외출한 것이 갑자기 생각났대. 너무 다급해서 주민센터에 전화를 하고 집으로 달려갔는데 전화 받은 아저씨가 담 넘어 들어가서 가스불을 꺼주셨었다. 그 아저씨 아니었으면 우리집 불났을지 모른다고 엄마가 무척 고마워하셨어.” 이 말을 듣고 나는 “야!”하고 소리쳤지만 이내 우리는 마주보고 웃었다. “하긴 주민센터 직원아니면, 누구를 믿고 집에 들어가라고 하셨겠어.”

사회담당이 한명밖에 없던 어느 주민센터에서 근무했을 때의 일이다. 고객님들이 줄을 서서 기다리는 일이 비일비재 했다. 뒤에 대기자가 있으면 담당자의 마음도 바빠진다. 정신없이 업무처리하고 있는데 멋지게 차려입은 중년여성분이 주민센터에 들어오자마자 사회담당을 찾았다. 무슨일이시냐고 여쭙보니 후원금을 전달하러 오셨다고 했다. 먼저 기다리고 있는 고객님들이 계셔서 잠시만 기다려주십사 부탁드리고 황급히 자리로 돌아가려는데, 갑자기 그 분이 소리쳤다. “돈 받으라고! 돈 주러 왔다는데 대접이 왜 이따위야! 동장님 어디 계셔?” 너무 황당하고 어이없었지만 하는 수 없이 기다리던 고객들에게 양해를 구한 후 그분을 모시고 동장님실로 올라갔다. 그 후 한동안 나의 머리는 매우 혼란스러웠다. 어려운 이웃을 위해 후원금을 주시는 일은 감사하게 생각하지만 그 태도는 무엇인가? 진정 불우한 이웃을 돕기 위한 것인가, 위세를 부리고 싶어 하는 것인가? 아무리 좋은 일을 하러 오신거지만 무례한 태도에 본연의 의미는 퇴색되어버린 것 같았다.

어쩌면 수급자 입장에서도 나를 이렇게 보지는 않았을까? 수급자들에게 어떤 서류제출을 요구하거나 무엇을 해야 된다고 안내하면, 무조건 화부터 내고 고함지르고 욕설을 퍼붓는 사람들이 있다. 그럴 때면 나는 ‘그들에게 도움을 주려는 사람인데, 왜 나한테 화를 내는 걸까?’하는 의구심이 들었었다. 그러나 이런 나의 생각 자체가 잘못됐다는 것을 깨달았다. “나 돈 주러 왔는데 대접이 왜 이따위야!”하는 것처럼 어쩌면 나도 비록 말로 표현하지는 않았지만 사무적이거나 고압적인 태도로 먼저 불쾌하게 만들지는 않았을런지...

친절행정이라는 것이 교육받고 노력해야 할 수 있는 것이라고 생각하면 힘들고 어려운 일인지도 모른다. 그렇지만 이처럼 역지사지(易地思之)의 마음으로 고객을 대한다면 좀더 실천하기 쉽지 않을까? 어린 시절 비를 맞으며 추웠던 나의 마음을 헤아려 우산을 씌어 주셨던 군인아저씨와 친구 어머니의 전화에 그 다급함을 이해하고 내일인양 가스불을 꺼준 주민센터 직원은 나에게 귀감이 되고 있다.

나를 만나러 온 고객을 보고 지금 내가 그분의 입장이라면 무엇이 필요한지 어떤 태도로 응대 받을 때 기분이 좋을지 생각해보자. 비슷한 상담을 반복하다 보면 때로는 기계적으로 서류를 내어주고, 형식적으로 대응 하게 될 때가 있을 수 있다.

그러나 고객의 입장에서는 오랜 고민 끝에 처음으로 힘들게 털어놓는 이야기일 수도 있다는 사실을 명심하자. 후원자가 수치심과 굴욕감을 주면서 후원을 하려한다면 그 도움을 받고자 하는 이는 많지 않을 것이다. 마찬가지로 내가 아무리 행정을 업무적으로는 잘 수행하고 있다고 해도 권위적인 태도로 고객을 대한다면 좋은 행정이라 말할 수 없을 것이다.

역지사지의 마음가짐과 더불어 친절의 완성은 바로 경청이라 생각한다. 수급자들은 사회담당에게 때로는 불만을 토로하기도 하고, 때로는 개인사를 장황하게 늘어놓는 등 수많은 말을 한다. 사실 꼭 사회담당이 알아야 할 이야기가 아닌 것들도 있다. 나는 그 집의 수입원과 재산상황 및 자녀들의 도움 정도만 알면 되는데...그런데 사실 내가 알아야 하고, 알게 되는 사실들이 수급자들에게는 누구에게도 말 못할 그들의 자존심이기도 하다. 그러니 더 이상 허세를 부릴 필요가 없고, 남들에게는 차마 부끄러워 말하지 못했던 가슴 속 응어리들을 풀어놓으시는 거다. 고객 수가 적거나 업무적으로 여유가 될 때에는 공감도 해주고 수용도 하지만, 그렇지 못할 때 걸려오는 전화에는 건성으로만 “네, 네.”하며 잘 듣지도 못하기 십상이다. 그래도 하고 싶은 말을 다 하고 끊으시는걸 보면 대화하고 위로받기위해 전화했다기보다는 속풀이할 대상이 필요하신 것 같다. 단지 먼저 끊지 않고 듣고만 있었을 뿐인데도 마지막에는 꼭 고맙다는 인사를 몇 번이고 하시고 끊으신다.

공무원이라면 고객을 응대할 때 처음 몇 마디만 듣고 지레짐작해 일처리를 하다 혼쭐나는 경험이 한 두 번은 있을 것이다. 해결사로 나서시는 선임주임님들을 보면 공통적으로 일단 고객들의 말을 끝까지 다 듣고 난 후 차분히 설명하신다는 것이다. 그러면 결론적으로 똑같이 안 되는 일 일지라도 받아들이는 입장은 전혀 상반되곤 한다. 거기에 일처리가 뜻하는 대로 되지 않는 것에 대해 안타까움을 표현하면 되려 고맙다고 인사까지 하며 가기도 한다.

역지사지와 경청, 최소한 이 두 가지만 기억하고 실천한다면 연습된 미소와 솔음의 목소리 톤이 아니더라도 고객은 충분히 감동받을 수 있을 것이라 믿는다.

## 당연하다고 여기는 것을 당연하지 않게....

기획홍보과 이경미

따르릉! 따르르릉!

출장에서 돌아와 앉자마자 전화벨이 시끄럽게 울려댄다.

‘또 민원전화?’ 라는 생각이 맘을 무겁게 짓누른다.

언젠가부터 전화벨이 울릴 때마다, 전화기의 부재중 표시등이 들어와 있을 때마다 왠지 모를 부담감이 들기 시작했다. 사기를 당했다고 흥분하여 욕을 퍼붓는 사람, 자신의 힘든 생활고를 하소연하는 사람, 서로 상대방을 헐뜯고 비방하는 사람들의 말을 전화로 듣고 난 이후일 것이다.

역시나 수화기 저편에서 흐느낌과 함께 민원인의 하소연이 시작된다.

배운 것도 없어 본인 혼자서 도대체 어떻게 해야 할지 모르겠다며, 그래도 자신보다 많이 배운 공무원 선생님이 낫지 않겠냐며 딱한 사정을 이야기한다. 말할 틈도 주지 않고 본인의 이야기를 쏟아내는 민원인의 말을 저지하고 중간에 끼어들기 뭐해 우선 들어 보자란 생각에 이야기에 호응을 해주며 끝까지 들어주었다. 내용을 들어보니 민원인의 사정은 딱하나 업체는 적법하게 일을 처리한 듯 했다. ‘고객님의 사정은 딱하나 어쩔 수 없네요’라고 말하고 끝내고 싶었으나 어려운 것도 아니고 상황을 알아보고 거절해도 늦지 않겠단 생각이 들어 업체에 연락해 민원인의 사정을 이야기하니 다행히도 ‘민원인과 다시 조정을 해 보겠다’란 답을 들었다. 며칠 후 민원인에게 걸려 온 전화에서 ‘업체 측의 배려로 원만히 조정되어 약간의 희망이 생겼다, 감사하다’란 말을 들었다.

사실 그 전화를 받고 민원인의 희망적인 말에 다행이라는 안도감도 있었지만 왠지 쑥스럽기도 했다.

업무 담당자라면 누구나 받는 상담전화를 받았을 뿐이고 내가 맡고 있는 업무를 처리했을 뿐이지 감사를 받을 만한 일을 했다고 생각하지 않았기 때문이다. 예전의 부서에서 경험했던 일이다.

공복(公僕)! 사전적 의미로 ‘국가나 사회의 심부름꾼’이라는 뜻으로 공무원을 지칭하는 말이다. 공적인 ‘公’자에 종 ‘僕’자를 써 예전부터 공무원은 국민의 종으로 일컬어졌고, 최근에 누구는 ‘공무원 머슴론’을 내세우기도 했다. 국민을 위해 일한다는 의미의 단어인 ‘공복’이 요즘 어떤 이에게는 정당하지 않은 요구에도 ‘친절’을 빌미로 무조건 乙의 입장이 되어야 하는 것으로 받아들여지고 있는 것 같아 씁쓸할 때도 있다.

우리 부모님 세대 시절, 내세울 것 없는 집안에서 공무원이란 직업은 꽤 매력적이었던 것 같다. 그 옛날 면사무소만 들어가도 조용한 분위기에 주눅이 들고 공무원의 말 한 마디에 상황은 종료되었다는 말들을 신입 때 꽤 들었다. 그만큼 그 시절에는 공무원이 권위적인 존재였고 친절하기 위해 노력을 한다는 것은 생소하지 않았나 싶다.

민주화 바람을 타고 공무원 사회에서 친절이 화두로 떠오른 이후, 공공서비스의 질적 향상을 위해 공공부문에서는 민간부문의 친절을 배우기 위해 서비스 교육도 받고 워크숍 개최나 친절을 위한 각종 캠페인, 사업 등을 펼치는가 하면 친절한 직원에게 포상을 주거나 불친절 직원에게는 인사상의 불이익을 주는 등 당근과 채찍을 적절히 이용하고 있다.

이처럼 요즘 공무원 사회에서는 조금 더 친절해지기 위해 이미지 트레이닝 등의 각종 친절교육도 받고 여러 캐치프레이즈를 내건 친절캠페인을 하기도 한다. 이런 것들이 친절 마인드 향상에 어느 정도 영향을 미치는 것은 당연하다.

그러나 그 무엇보다 우선시 되는 것은 공무원 자신이 성실하게 본분을 다하는 것이 아닐까 생각한다. 업무에 대한 지식과 성실함으로 업무를 신속·정확하게 해결해 주었을 때 민원인 입장에서는 친절한 서비스를 받았다고 생각할 것이다. 성실함을 바탕으로 자신감 있게 업무처리를 하는 사람이 미소까지 겸한다면 민원인도 분명 흐뭇한 마음으로 돌아가지 않을까?

한편, 웃는 얼굴과 공손한 어투로 상대방을 대하지만 업무를 제대로 처리하지 못한다면 만족스럽지 못한 업무처리에 민원인이 느끼는 친절은 반감될 것이다. 더 나아가 요구한 대로 처리되지 않음에 불친절하다고 생각하기도 한다.

업무에 대한 성실성과 지식이 갖추어지고 상대방을 배려하는 마음과 미소, 공손한 어투 등이 어우러질 때 비로소 친절은 빛을 발한다.

민원인은 과장된 큰 친절을 바라는 게 아니다. 그들이 내세우는 목소리에 귀를 기울일 줄 알고 어려움에 봉착했을 때 손을 내밀 줄 알며 그들의 입장에서 다시 한 번 생각해 주는 것, 그 정도의 것일 수 있다.

그들이 느끼는 친절은 우리가 친절을 베푼다고 여기지 않을 만큼의 아주 작은 것들에서 시작되고 있지 않을까? 당연하다고 생각한 우리의 그 작은 행동 하나가 그들에게는 당연하지 않은 친절로 다가올 수도 있다.



## 친절이란?

신내1동 임영준

친절이란 무엇일까? 친절에 대한 표현이 수없이 많이 있지만 난 그 중에서도 마음이라고 생각한다. 마음에서 우러나오는 친절이야말로 진정한 친절일 것이다. 마음에 없이 억지로 하는 친절은 표정에 금방 드러나며 상대방도 쉽게 느낄 수가 있다.

나는 사회복지 공무원이다. 소외되고 불안정한 사회계층의 생계보호 및 자립지원 등 사회개선을 위한 복지를 꿈꾸고 내 작은 힘이나마 보탬이 되고자 사회복지공무원이 되었다. 나는 사람들에게 친절하다고 생각했으며 그런 줄로만 알았다.

하지만 동사무소에 근무를 하고 많은 민원인들을 만나오면서 내가 잘못 생각해왔음을 알게 되었다. 돌이켜보면 내가 친절했던 것이 아니라 상대방이 내가 친절할 수 있도록 먼저 마음을 주고 다가왔던 것이다.

무턱대고 와서 소리를 지르는 사람과 욕을 하는 사람, 자기가 원하는 것을 이루지 못하면 화를 내는 사람들을 겪어 오면서 어느 순간 내 표정은 조금씩 굳어지고 그 사람들에게 친절하지 않게 대하고 있음을 느꼈다.

일을 하게 되면서 옆에 계신 사회복지공무원 선배의 민원인을 대하는 모습들을 보며 친절함이란 무엇이며 먼저 마음을 여는 것이 어떤 것인지 조금씩 알 수 있었다. 마음을 연다는 것은 그 사람의 입장을 헤아리고 배려하며 진심으로 그 사람을 생각하는 것이다.

사회복지공무원으로서 어렵고 힘든 사람을 위해 일을 함은 물론이며, 난동을 피우는 사람에게도 마음을 열고 다가가면 자연스럽게 친절함이 묻어 나오게 되고 민원인의 마음도 조금씩 열리게 될 것이다.

사람을 상대함에 있어서 그 사람이 예의가 있고 성품이 바른 사람이면 누구든지 그 사람에게는 친절하게 대할 것이다.

그러나 세상에는 그런 사람들만 있는 것이 아니다. 화난사람, 소리 지르는 사람, 욕하는 사람 등 민원을 상대하다보면 이런 사람을 쉽게 접할 수 있다. 이럴 때 그 사람에 대한 진정한 마음이 없다면 친절은 나오지 않을 것이며 친절한척 흉내를 내더라도 표정은 이미 일그러져 있을 것이다. 그러면 상대방은 불친절했다고 느낄 것이다.

그 사람에게 마음을 주어라. 그러면 상대방도 나에게 마음을 열고 대할 것이다.

## 모두가 행복한 중랑 만들기

보건위생과 정주연

저는 공무원입니다.

항상 아침 9시부터 저녁 6시까지 근무를 하고 매일 매일 찾아오는 고객님께 지식 하나, 친절 하나 드리기 위해 오늘도 열심히 노력하는 사람입니다.

하지만 “친절”이라는 단어가 어떻게 보면 쉽기도 하면서 한편으로는 어렵기도 합니다. 부서 특성 상 고객님과 마주할 수 있는 기회가 많기 때문에 항상 부서 주변은 북적입니다.

노래방, 음식점, 미용실 등 업종이 다양하고 기준을 준수하지 않아 처분을 받은 대표자들은 얼굴을 붉히며 부서의 문을 두드리기도 합니다.

그런 순간마다 좀 더 친절하게 그 상황을 말씀드리기 위해 조심하고 또 조심합니다.

올해 초에 있었던 일입니다.

연세가 많은 할머니께서 우리부서에 폐업신고를 하기 위해 방문을 하셨는데 폐업처리를 하기 위해 체납 여부를 조회하던 중 상당한 금액이 체납되어 있다는 사실을 알게 되었습니다.

갑자기 몰려드는 고객님으로 부서 앞에는 인산인해를 이루었고 할머니께서는 거동도 불편하신데다 구청업무를 잘 모르셨기 때문에 같이 동행하는 편이 낫다는 생각이 들었습니다.

그래서 방문하신 고객님들께 충분히 양해를 구하고 할머니님을 모시고 구청 1층에 가서 수납을 도와드리고 구청 앞 버스정류장까지 부축을 하고 모셔다드렸습니다.

그리고는 서둘러 부서로 돌아가려는데 할머니께서 너무 고마워하시며 주머니에 손을 넣으시더니 직원들과 음료수라도 사먹으라고 꼬깃꼬깃 접혀있는 만원짜리를 내미셨습니다.

순간 당황한 저는 한사코 거절하며 조심해서 가시라고 도망치듯 구청으로 돌아갔습니다.

그리고 일주일 정도 후에 어떤 남자분께서 우리부서에 방문하셨는데 할머니를 도와드린 일로 감사하다는 말씀을 하시기 위해 오셨다고 하셨습니다.

순간 이런 일로 인사를 받는 것이 너무 부끄러웠고 앞으로도 방문하시는 고객님 입장에서 불편한 점은 없으신지, 도와드릴 일은 없는지 생각하고 더 친절하게 응대해야겠다고 다짐했습니다.

사실 친절이라는 것은 거창한 의미가 아니라 작은 것이라도 배려하는 마음에서 나오는 것을 몸소 느꼈습니다.

구청에서는 민원을 처리하는 공무원이지만 다른 기관에 방문을 하게 되면 제가 고객이 되기도 합니다.

제가 백화점에 방문했을 때에 일입니다.

주말이라 친구와 함께 백화점에 가서 한참 옷 구경도 하고 돌아다녔습니다.

그리고는 점심을 먹기 위해 지갑을 꺼내려고 가방을 보니 지갑이 없었습니다.

혹시 집에 놔두고 온건 아닌지 생각을 해보았지만 잃어버린 것 같아 마음이 다급해지기 시작했습니다.

그 안에 돈이며 카드며 주민등록증이며 온통 중요한 것만 다 들어있었기에 너무 걱정이 돼서 눈물이 나올 지경이었습니다.

그날따라 주말이라 백화점 안은 손님들이 많았고 너무나 복잡하여 정신이 없었던 터라 혹시나 지갑을 다른 손님이 주워간 건 아닌지 너무나 걱정이 되었습니다.

그래서 고객센터에 찾아가서 지갑을 분실했다고 말씀드렸더니 응대는 하는데 왠지 마치 못해 하고 있다는 인상을 강하게 받아 기분이 무척 나빴습니다.

그런데 고객센터 옆 화장품 코너에서 근무를 하고 있던 한 직원이 달려와서는 지갑을 어디서 잃어버렸는지, 잃어버린 시각은 어떻게 되는지 메모지를 가지고 와서 상세히 적기 시작했습니다.

그래서 저는 상세히 알려주고 그 직원 분은 백화점 방송실로 달려갔습니다. 잠시 후 그 직원이 방송직원에게 부탁하여 지갑을 습득한 고객님을 찾는다는 방송을 하였고 30분 정도 뒤에 습득한 고객님께서 지갑을 고객센터에 맡겼다는 연락을 받았습니다.

사실 정말 친절해야 할 고객센터 직원이 투명스럽게 응대했을 때는 당황하면서도 너무 기분이 나빴지만 이렇게 자기 일처럼 발 벗고 나서주는 다른 백화점 직원 덕분에 아무런 손실 없이 지갑도 찾고 행복도 함께 되찾았습니다.

저는 감사하다는 말만 되풀이했고 그 직원분은 당연히 해야 할 일을 한 것일 뿐이라며 저를 보며 환하게 웃어주었습니다.

그 바쁜 와중에도 자신의 일처럼 고객님을 도와줬던 그 직원을 생각하니 저 역시 보건소에서 근무할 때 더욱더 친절해야겠다는 생각이 들었습니다.

톨스토이가 말한 칭찬 관련 명언 중 “ 친절은 세상을 아름답게 한다. 모든 비난을 해결한다. 얽힌 것을 풀어헤치고, 곤란한 일을 수월하게 하고, 암담한 것을 즐거움으로 바꾼다 ” 라는 말이 있습니다.

제가 받은 친절, 그리고 남에게 베푸는 친절이 모이고 모여 행복한 세상이 되는 밑거름이 됩니다.

사실 관공서에서 오래 근무하진 않았지만 점점 더 고객님의 기대수준은 높아지고 친절함이 더욱더 강조되어 근무하시는 직원 분들의 고충을 이해하지 못하는 것은 아닙니다. 요즘 같은 더운 시기에 부서에 방문하는 고객님께서 화를 내실 때가 있지만 직원들이 친절하게 응대하고 더운 고객님을 위해 시원한 차 한잔 드리면 화를 언제 냈는지 모르게 웃으며 돌아가시는 분들도 꽤 있습니다. 알고 보면 고객님들께 좀 더 배려하고 좀 더 위하면 정말 저희에게 더욱더 큰 기쁨을 주시는 것 같습니다.

친절은 한사람만 노력하는 게 아니라 모든 사람들이 고객님들께 친절해야겠다는 생각을 가지고 꾸준히 노력해 나간다면 우리 부서뿐만 아니라 중랑구 이미지가 좋아질 것이라고 생각합니다.

친절은 베푸는 사람보다 베품을 받은 사람에게 더욱 강렬히 기억된다고 합니다.

살아오면서 많은 사람의 도움을 받았고 타인의 도움을 받지 않은 사람들이 없기에 그 고마웠던 마음을 다른 분들께 나눠드리면 더 행복한 중랑, 그리고 더욱더 활기찬 중랑이 되지 않을까 생각합니다.

청렴한 중랑구라는 타이틀 위에 직원이 친절하고 고객이 행복한 중랑의 의미가 더해진다면 모두가 기쁘게 살아갈 수 있는 환경이 조성되리라 생각합니다.

친절한 중랑구, 그리고 살기좋은 중랑구 만들기에 먼저 노력하는 사람이 되겠습니다.

## 친절은 감염이다.

보건지도과 엄용희

“어머니, 체온이 좀 높네요. 어디 아픈데 있으세요?”

“내가 걸어와서 그래. 중화2동에서 걸어왔거든.”

요즘 75세 이상 어르신들을 대상으로 폐렴예방접종을 실시하고 있다. 그날도 지원근 무자로 예방접종장소에 도착했을 때, 먼저 와서 어르신들을 안내하고 계시던 선생님 한 분과 할머니의 대화내용이었다. 시간은 아직 접종이 시작되기 전인 여덟시쯤이었지만, 할머니는 흠뻑 땀에 젖으신 옷에 얼굴에도 구슬땀이 맺혀 있었다. 일찍 와서 일찍 접종 받고 가시려는 마음에 너무 서둘러 오신 탓에 체온이 기준 범위를 벗어나고 있었던 것이다.

“마음 편하게 잠시 쉬고 계세요. 체온 내려가면 접종하실 수 있도록 해 드릴게요.”

우선은 그렇게 말씀을 드리고 다른 분들의 체온측정을 하고 접종을 해드리는 동안에도 할머니는 수시로 체온 측정을 요청하셨다. 그러나 할머니의 체온은 좀처럼 내려갈 생각을 하지 않았고 이제는 보고 있는 마음이 더 조급해 졌다. 이 더운 날, 아침 일찍 오셨는데 혹시라도 체온 때문에 그냥 집으로 돌아가셔야 한다면 얼마나 실망을 하실까? 더구나 동네 친구 분께서 오셔서 “왜 아직도 못했어? 일찍 갔다더니만...” 하시며 할머니를 더 불안하게 만드실 때는 마치 체온계가 고장 난 것이 아닌가 하는 생각도 들었다. 접종할 때까지 기다려 주시겠다던 친구도 귀가하시고 할머니의 체온은 아직도 기준 아래로 내려가질 않았다.

“어머니, 겹옷 좀 잠깐 벗고 계시면 몸이 좀 빨리 식지 않을까요?”

“벗어도 될까?” 할머니는 소매 없는 T-셔츠를 입으신 게 신경이 쓰이셨나 보다.

할머니는 겹옷을 벗고 잠시 더 쉬신 후에 드디어 정상 체온을 되찾으셨고 무사히 접종을 마치고 가실 수 있었다. 돌아가시는 길은 발걸음도 가볍게 손까지 흔들며 주고 가셨다.

언제나 어르신들을 대상으로 예방접종을 할 때면 많은 자원봉사자 분들이 오셔서 도와주신다. 이른 아침부터 접종장소 안내와 체온 측정, 그리고 접종 순서 안내까지.....

이번 폐렴접종은 더구나 75세 이상 어르신들을 대상으로 하다 보니 종사자들은 평소보다 더 많은 신경을 써야 했다.

“나이가 먹으면 몸은 느려지는데 마음은 더 급해져.”

어느 할머니의 말씀처럼 9시에 접종을 시작한다고 해도 7시부터 와서 기다리시는 분도 계시고 순서가 혹시 바뀌면 지적도 해 주신다. 혹시 안전사고라도 발생할까 모두가 긴장한 가운데 자원봉사자 분들은 누구보다도 든든한 지원을 해 주신다.

친절하다는 것은 결심한다고 되는 것도 아니고 돈을 받는다고 되는 것도 아니고 내 마음을 주는 일이라는 생각이 든다. 보건소 1층 공사 때문에 요즘 1층으로의 출입이 불가능하다. 민원인들은 습관처럼 1층을 누르는데 엘리베이터에 탄 누군가가 말을 한다.

“지금 보건소가 공사 중이어서 1층 출입문이 잠겨 있습니다. 2층이나 지하를 이용하시면 됩니다.” 라고...

친절은 감염이다. 친절 에세이에 올라온 글들을 보면서 문득 이 말이 갖는 의미를 다시 한번 생각했다. 낯선 여행지에서 우연히 마주했던 친절 때문에 누군가 길에서 도움이 필요하다는 느낌이 들면 먼저 말을 걸게 되었다. 설사 그 사람은 정말로 도움이 필요한 사람이 아니어서 내가 ‘오지랖이 넓은’ 사람이 되어 버리면 어쩌랴. 정말 그 사람이 도움이 필요했다면, 언제 어디서든 다른 사람이 그 마음을 받을 수 있을 테니...

좁은 청사에서 한 달여를 불편을 감수하고 있는 직원 동료들과 이른 아침부터 오셔서 자원 봉사해 주시는 주민들이 계시기에 건강 100세의 ‘살기 좋은 중랑’을 만들어 가고 있다는 생각이 든다.

이제 가을이 오면 어르신들을 대상으로 하는 인플루엔자 접종이 있다. 이번 폐렴예방접종보다는 훨씬 더 많은 어르신들이 오시고 더 많이 복잡할 것이다. 그러나 우리 구에는 친절한 구민들과 친절한 직원들이 있어 큰 걱정은 하지 않는다. 그리고 감염병을 예방하고 주민의 건강을 지켜야 할 임무가 보건소에 있지만, ‘친절’만은 우리 모두에게 감염되어 모두가 행복해 할 그날을 기대해 본다.

## 첫 출근, 그 때의 마음으로

사회복지과 유동주

“합격!”

아직도 생생한 작년 12월 6일. 서울시 공무원 합격자 발표가 있던 날이다. 오랫동안 꿈으로 그려왔던, 나의 전공을 살리며 일할 기회가 주어진 날이다. 그로부터 2달 후 임용되기 전까지 나에게 세상은 아름답게만 보였다. 매일 아침, 도서관이 아닌 일터로 발걸음을 향할 수 있다는 사실에 감사했고 아무리 일이 힘들다고 해도 난 내 일을 통해서 보람을 찾겠다고 다짐했다.

들뜬 마음으로 임명장을 받고 사회복지과로 발령받게 된 나. 이제 정말로 나의 첫 직장 생활이자 공무원으로서의 하루가 시작된 것이다. 그러나 하루하루가 가면서 내가 직접 겪은 공무원이라는 직업은 생각과는 달랐다. 계속해서 바뀌어 숙지해야 하는 여러 법과 지침들 속에서 끊임없이 겪게 되는 민원인들과의 실랑이·갈등으로 고되고 지친 동료들의 얼굴을 만날 수 있었다. 어떻게 하면 민원인들과의 충돌을 줄이고 효율적으로 업무를 추진할 수 있을까 생각하던 중 나는 친절이 그 답이라는 것을 떠올리게 되었다.

사무실에 있다 보면 하루 종일 수없이 많은 전화를 받게 된다. 내가 받을 때는 다 비슷비슷한 목소리지만 그분들에게 나는 중랑구를, 나아가서 공무원을 대표하는 목소리가 될 수 있기에 사소한 전화 한 통이라도 대충 받을 수가 없다.

“정성을 다하겠습니다. 사회복지과 유동주입니다.”

오늘도 이렇게 시작된 나의 하루. 그러나 끊임없이 걸려오는 전화를 받다보면 나의 목소리는 정성을 다하겠다는 말과는 달리 힘 빠져 ‘영혼 없는’ 목소리가 되곤 한다.



밝은 목소리로 상대방의 기분까지 좋아지게 만들리라 다짐을 해보지만 안 그래도 더운 날씨에 축축 처지는 목소리는 내 마음과 다르다. 그럴 때마다 나는 첫 출근하던 날을 떠올린다. 나로 인해 아름다운 중랑구를 만들겠다고 다짐하던 그 때의 나를 떠올리면 이해 안 되는 민원인도 나의 이웃 같고, 짜증보다는 감사가 절로 나온다.

규정대로 말씀 드린 것뿐인데 난 왜 안 되느냐고 소리치며 화를 내시는 분이 계셨다. 처음에는 ‘내가 이 분에게 무슨 잘못을 했기에 이러실까?’ 하는 생각에 억울한 마음이 들었다. 아무리 설명을 해도 이해 못하고 소리만 치시기에 그 분의 말이 다 끝날 때까지 가만히 듣고만 있었다. 한참을 말을 이어나가시던 그 분은 말이 끝나시고는 목소리를 낮추시며 내가 이래서 속상했다고, 괜히 애꿎은 사람한테 화를 냈다며 사과를 하셨다. 내 생각에 그 분은 어려운 형편에 속상하신 나머지 자신의 이야기를 들어줄 누군가가 필요했던 것 같다. 나는 그 분의 문제해결에 직접적인 도움을 드리지는 못하였지만 그 분의 말을 들어줄 ‘누군가’가 되어드림으로써 그 분의 마음의 짐을 덜어 드릴 수 있었다. 이러한 경험을 통해 나는 ‘경청’이라는 지혜를 배울 수 있었다. 상대의 속마음까지 이해하려는 자세로 상대의 목소리에 귀 기울일 때 상대도 나에게 마음을 연다는 것을 몸소 깨달았다.

비록 나의 경험이 그리 오래지는 않았지만 가장 기억에 남는 민원인이 있다. 3일 연속으로 가족 구성원들이 번갈아 전화를 하고 찾아오시며 생활의 어려움을 호소하는 분이 계셨다. 그 분의 이야기를 들을 때면 정말 딱한 마음이 들어, 내 마음까지 아팠으나 어찌 도와드릴 방법이 없었다. 한참을 그저 죄송한 마음으로 들어드릴 뿐이었다. 하지만 그냥 지나치기에도 마음에 걸렸기에 나름의 방법을 강구하던 중 중랑구 관내 복지시설에서 그 분의 가구에 적합한 서비스를 제공한다는 사실을 알게 되었다. 다음날 또 전화를 걸어오시는 그 분께 이러한 사실을 알려드리고 구청에서 알선하는 일자리에 대해서도 알려드렸다. 며칠 뒤 한층 밝은 목소리로 연락이 오신 그 분께서는 덕분에 이러한 점을 도움 받았다고 말씀하시며 기분 좋은 소식을 전해주셨다.

나는 이러한 상황 속에서 ‘친절의 힘’을 느꼈다. 주민이 필요로 하는 부분에 나의 친절이 더해지면서 모두가 행복해질 수 있음을 알게 되었다.

민원인의 요구는 끝이 없다. 그러나 법령·지침 상 우리가 지원하고 해결해 드릴 수 있는 부분에는 한계가 있다. 민원인의 요구와 우리가 제공할 수 있는 자원의 간극을 채울 수 있는 것이 바로 공무원들의 친절이라고 생각한다. 친절을 통해서 우리는 +α를 드릴 수 있게 되는 것이다.

항상 하루가 끝날 때마다 생각한다. 그동안 그토록 바래왔던 하루하루를 살고 있으면서 지금 나에게 주어진 것들, 만나게 되는 사람들을 당연하게 여기며 중요한 매순간을 가벼이 여기고 있지는 않는지, 항상 오늘이 마지막인 것처럼 매사에 최선을 다하고 있는지를. 나에게 오늘 그리고 내일, 앞으로도 매일매일은 여전히 첫 출근이다.

## 친절공무원, 중랑구민의 만병통치약!

주민생활지원과 윤나영

구민들에게 사회복지서비스를 전달하는 최전방에서 누구보다 앞장서서 청렴과 친절을 실천하리라 다짐하며 중랑구청으로 첫 발령을 받았습니다. 임용식 날 설렘과 떨림으로 동기들과 삼사오오 모여 문병권 중랑구청장님께 바람직한 공직자로서의 자세에 대해 들었던 기억이 떠오릅니다. 특히 청렴과 친절은 공직생활의 가장 근간이 되며 우리 중랑구가 공무원들의 친절, 청렴도를 높이기 위해 얼마나 많은 노력을 하고 있는지 구청장님의 설명을 경청하며 동기들과 한 마음 한 뜻으로 청렴과 친절을 실천하는 공무원이 되리라 다짐하였습니다. 처음 뵈는 구청장님 앞이라 다들 긴장한 표정이 역력했지만 아직도 동기들의 상기된 표정이 또렷하게 기억납니다.

친절공무원을 다짐하며 수험생활의 어두웠던 지난날은 뒤로하고 따사로운 봄날만이 다가오리라 추호도 의심하지 않았건만 첫 출근 날부터 전혀 예상 밖에 상황이 저를 기다리고 있었습니다. 합격기념으로 장만한 예쁜 치마를 입고 출근한 첫 날, 지난 새벽 발효된 대설주의보로 인해 저는 출근하자마자 삼을 들고 거리 제설작업에 투입되었습니다. 그 당시 솔직한 심정으로서는 혹시나 아는 사람을 만날까 부끄러운 마음에 하루 종일 전전공공하며 제설작업에 참여한 기억이 납니다. 평소 거리낌 없이 활보하던 동네 거리가 그 날은 어찌면 그렇게도 낮설고 넓게만 느껴지던지요. 행정서비스를 실현하는 전문가다운 모습, 감사 인사를 받는 친절 공무원이 아닌 삼을 들고 거리에서 얼음을 깨는 공무원의 모습은 단 한번도 생각해 본 적 없는 일이었습니다. 생전 처음 삼을 들어보는 탓에 가뜩이나 몸도 힘든데 통행에 방해가 된다며 화를 내시는 구민들의 태도는 저에게 더 큰 실망감을 안겨 주었습니다. 실망감을 가득 안고 집으로 돌아온 첫날 밤새 잠을 이루지 못하였습니다.

바로 어제까지만 해도 폭설은 저와 아무런 상관이 없는 일이었고 눈이 오면 아름다운 풍경을 즐기기만 하면 그 뿐이었습니다. 하지만 오늘부터는 자연 재해 시 가장먼저 발 벗고 나서야 하는 공무원이 되었다는 사실을 비로소 절감하였습니다. 구민들의 불편을 조금이라도 덜어 줄 수 있는 일이라면 눈이오나 비가오나 언제 어디서나 출동해야 하는 사명, 그것이 바로 공직생활의 가장 기본임을 저는 운 좋게도 공직생활 첫 시작부터 직접 체험할 수 있었습니다.

실전 업무에 투입되고 하루 이틀이 지날수록 제 모습은 점점 더 제가 생각하던 공무원의 모습과 멀어져 갔습니다. 민원인을 맞이하는 일이란 그야말로 전쟁터를 불사할 정도였습니다. 법으로 해결할 수 없는 무리한 요구를 끊임없이 반복하는 민원인부터 공무원 보다 더 똑똑한 민원인까지 여기 이 자리가 과연 제가 감당할 수 있는 자리인지 고민되기 시작했습니다. 고함부터 지르시고 보는 민원인들이 야속하기도 했습니다. 저는 공무원으로서 법과 지침을 들이대며 논리적으로 민원인을 설득시키려고만 했고 민원인은 저의 설명은 들으려 하지 않고 오로지 본인이 하고 싶은 말만 쏟아 내는 악순환이 반복되었습니다. 하지만 어느 순간 함께 일하는 선배 주임님들의 모습을 보며 동기들과 함께 청렴과 친절을 다짐했던 임용식 날이 생각났습니다. 어느 누가 보더라도 충분히 화가 날 수 밖에 없는 상황에서도 민원인들의 이야기를 경청하는 것부터 시작하는 선배 주임님들의 모습을 보며 제 자신을 돌이켜 보게 되었습니다. 사회복지서비스의 특성상 구청을 방문하는 민원인들은 대부분 우리 사회의 소외계층입니다. 어쩌면 그 분들은 본인의 하소연을 들어 줄 곳이 필요했는지도 모릅니다. 그런데 저는 법과 지침만을 들이대며 그 분들을 가르치기에 급급했으니 올바른 소통이 어려웠던 것입니다. 논리로만 접근해 일방적으로 설득하는 소통의 방법은 오히려 민원인들에게 거부감만 주기에 충분했습니다.

올해에만 세 명의 사회직렬 동료들이 운명을 달리했다는 안타까운 소식을 접하며 그분들의 선택을 마냥 공감하지도 못했지만 그렇다고 비난 하지도 못했습니다.

사회 전체적으로 고객서비스 만족도에 대한 기준이 엄격해 지면서 덩달아 행정서비스 분야에서도 민원인들이 요구하는 친절의 기준이 더욱 높아지고 있습니다. 이러한 사회의 변화 속에서 무리한 요구를 강요하며 업무를 방해하는 민원들에게도 공무원은 과연 친절하기만 해야 하는 것인지에 대한 고민도 생겼습니다. 민원인들에게 친절공무원은 만병통치약과 같은 존재이지만 아무리 좋은 약도 과다복용하면 부작용이 발생하기 때문입니다.

저는 처음 임용되던 날 다짐했던 초심을 떠올리며 지금까지 제가 맞이했던 민원인들이 저에게 바랐던 친절 공무원의 모습을 생각해 보았습니다. 조금만 더 부드러운 어법을 구사하는 것, 나의 시간을 좀 더 할애해서라도 민원인의 이야기를 경청하고 조금 더 자세히 설명을 해주는 것, 우리가 살면서 가족이나 친구에게 바라고 기대하는 모습과 별반 다를 것이 없는 모습입니다. 본래 목적은 항의방문이었지만 활짝 웃으며 맞이하는 모습에 오히려 당황하시는 민원인을 보며 더욱 방긋 웃어드렸습니다. 이렇게 조금씩 조금씩 변해가고 있습니다.

법과 지침에 능통한 냉철한 머리와 따뜻한 가슴이 공존하는 공무원은 민원인에게 만병통치약이 될 수 있습니다. 구청을 방문하기까지 많은 고민을 가지고 망설였을 민원인에게 소통의 기본을 지키는 것, 구민들의 만병통치약 친절공무원이 되는 첫 걸음이라 믿으며 오늘도 저는 중랑구민들의 만병통치약이 되기 위해 힘차게 하루를 시작합니다.

## 친절 중랑구, 파이팅!

사회복지과 이평천

벌써 공무원이 된 지도 9달이 넘었다. 처음 발령받았을 때가 엇그제 같은데 이것저것 닥친 많은 일들을 정신없이 배우고 처리하다가 문득 돌아보니 벌써 이렇게나 시간이 흘렀다. 시간은 앞으로도 무지하게 빨리 갈 것 같다.

중랑구로 오기 전에 타 지자체에서 40일 정도 일했었다. 그곳과 우리 중랑구의 분위기를 비교해 보고 한 가지 놀란 점은 여기에서는 친절이 훨씬 더 강조되고 있다는 점이 었다. “전국에서 가장 친절할 구를 만들겠다.”고 천명할 정도로 말이다.

소속 공무원으로서는 어떻게 보면 상당히 부담스러운 천명이긴 하지만 그렇게 강조할 만큼 친절은 중요하다고 생각한다. 같은 음식도 어떤 그릇에 담느냐가 중요하듯이 같은 내용이라도 공무원이 어떻게 전달하느냐에 따라 그 효과는 완전히 달라질 것이다. 민원이 발생할 수도 있고.. 만족할 수도 있고.. 심지어 감동할 수도 있다. 때때로 알맹이보다 포장이 중요하다.

그렇다면 나는 얼마나 친절하게 하고 있을까. 나는 어떤 목소리와 표정과 마음으로 사람들을 대하고 있을까. 내가 민원인이 되어 한번 공무원인 나와 대해보고 싶기도 한데.. 많이 부족한 것만은 확실한 것 같다.

친절은 쉬우면서도 어렵다. 좋은 상황에서는 누구나 친절할 수 있을 것이지만 일하다 보면 친절하기 힘든 상황도 마주하게 된다.

나의 지인이 근무하는 어떤 면사무소에는 하루에 평균적으로 다섯 명 정도의 민원인이 방문하여 한 분 한 분 을 때마다 버선발로 뛰어나가 반긴다고 하는데..

그런 상황이 되면 친절하기가 쉬울 것이다. 하지만 (아직은 경험하지 않았지만) 민원대에서 끝없는 시민님들을 대해야 한다면 지치고 기계적으로 되어버려 웃는 미소와 친절을 끝까지 유지하기가 힘들 것만 같다.

또한 사회복지과에 있으면서 여러 아픔답지 못한 시민님들을 많이 보았다. 억지 주장을 하면서 고래고래 소리치는 시민님, 자기 마음대로 안 된다고 사무실에 가래침을 뱉는 시민님, 술에 취해서 난동을 부리는 시민님 등..

그럼에도 그 어떤 경우라 할지라도 끝까지 초인적으로 친절을 유지하는 선배님들을 보면 참 대단하다고 느껴진다. 그런 경우를 내가 직접 겪는다면 친절하게 대할 수 있을까 자문하게 되고, 더 노력하고 가다듬어야겠다는 생각을 한다.

끝으로, 요즘 감정노동자 문제가 이슈가 되고 있는데.. 혹시나 억눌린 감정들이 있다면 다른 방향으로 다들 지혜롭게 풀었으면 좋겠다. 파이팅.

## 개인의 힘

목1동 정하헌

우린 왜 친절해야 할까요? 바로 대답을 하실 수 있으십니까? 친절하기 위한 방법론적인 얘기는 많이 하지만 정작 왜 친절해야 되는지에 대한 고민은 부족한거 같습니다.저는 왜 친절해야 되는지 즉 친절의 중요성에 관해서 두가지 일화를 통해서 얘기를 꺼내볼까 합니다.먼저 제가 겪었던 일화를 소개 해드립니다.

제가 처음 이 곳 주민센터에 신규로 발령받은지도 육개월이 지나갑니다.짧은 시간이지만 그 사이에 참 많은 민원인들을 만났습니다.신분증을 잃어 버려 재발급을 받으러 온 청년,우리동으로 전입신고를 하러온 신혼부부,아들의 등본을 떼러 온 아주머니까지 다양한 분들을 만났습니다.어느 민원인이든 다 친절하게 대해야 하지만 그 중에서도 유독 조심스러운 민원인은 사망신고를 하러 오는 민원인입니다.가족 구성원의 사망을 공식적으로 신고하러 온 자리만큼 그런 민원인을 받는 저도 신중해지고 조심스러워집니다.

한번은 40년간 함께 살아온 할머니의 사망신고를 하러 온 할아버지가 오신적이 있었습니다.사망신고를 처리하고 있는데 그 분은 제 앞에서 어렵게 할머니에 대한 얘기를 꺼내 셧습니다.할머니를 만나게 된 계기부터 자신이 아플 때 헌신적으로 자신을 간호해줬던 할머니의 얘기,정작 할머니가 아플땐 자기가 많은 도움이 되지 못해 안타깝다는 얘기,요즈음은 아무도 없는 집에서 혼자서 자는게 너무 허전하고 무서워 찜질방에서 잔다는 할아버지의 얘기까지...얘기를 듣는동안 저도 모르게 돌아가신 할머니,할아버지가 생각나 따뜻한 위로의 말을 건넵니다.

어려운 말도 아닌 따뜻한 말 한마디를 건넬 뿐이지만 처음 어두운 표정으로 주민센터를 들어왔던 할아버지의 표정이 많이 밝아지신게 보였고 연신 자기 말을 들어줘서 고맙다며 중랑구 공무원들은 참 친절하다고 말씀하시고 집으로 돌아가셨습니다.



퇴근길에 곰곰히 생각해보니 제가 건넨 친절하한 말 한마디는 개인적인 저의 이미지를 전달한 것 뿐만 아니라 제가 속한 조직의 이미지를 그 분에게 전달한 것이라는걸 깨달았습니다.나의 언행이 중랑구의 이미지를 좌지우지 한다는 걸 깨달은 후부터는 좀더 민원인들을 대할때는 그들의 사정을 공감하려 하고 그들이 하는 말들을 경청하게 되는 저를 발견할 수 있었습니다.

이번에는 개인의 친절하한 행동이 조직에 매우 큰 결과를 가져다 준 다른 일화를 소개하고 싶습니다.현재 일본의 동경 신주꾸에는 ‘고오야’라는 거리가 있습니다.이 거리는 일본에서 가장 변화하한곳이자 땅값이 비싼곳입니다.이 땅을 소유하한 사람은 이치무라 사장으로 이 땅을 소유하게 된 내력이 전설처럼 내려옵니다.

1945년 미국의 원자폭탄 투하로 일본은 온통 쪽대밭이 되고 이치무라는 수도 동경의 재건을 위해 관찮은 땅을 물색했고 신주꾸의 4번 거리가 최적지라는 판단에 이릅니다. 그는 얼른 그 땅의 주인을 찾아가 그 땅을 팔기를 간절히 요구했습니다.하지만 백발이 성성한 할머니는 집안의 보물인 그 땅을 팔수 없노라고 거절했습니다.눈이 펄펄 쏟아지던 어느 추운 날,이치무라의 최후통첩에 할머니는 그 땅을 도저히 팔수 없다는 뜻을 전하러 그의 사무실을 찾아가했습니다. 사무실안으로 들어서자 한 여직원이 자리에서 얼른 일어나더니 할머니에게로 다가와 옷에 묻은 눈을 털어주었습니다.

여직원은 걱정어린 목소리로 말했습니다.“할머니,눈길 오느라 힘드셨죠?얼른 들어오세요.”여직원은 할머니의 외투를 받아 걸고는 흙이 잔뜩 묻은 신발을 벗겨주면서 자기가 신고 있던 따뜻한 슬리퍼를 신겨주었습니다.그리고 나서는 할머니를 부축하여 사장실이 있는 3층까지 올라갔습니다.할머니는 그 직원의 행동에 크게 감동했습니다.

“직원이 이렇게 훌륭하다면 사장님 역시 훌륭한 분일 게야”사장실에 들어간 할머니는 그 순간 마음을 고쳐 먹었습니다. “좋습니다.사장님,내땅을 조건없이 양도하겠어요” 팔수가 없다는 말을 전하러 왔던 노파는 오히려 조건없이 땅을 내놓았습니다.

제가 겪었던 일화와 방금 전의 이 일화를 읽고 무엇을 느끼셨나요? 다시 한번 물어보겠습니다.왜 친절해야 할까요? 이번에는 대답을 하실수 있으십니까?

요즘은 기업체든 공공기관이든 이미지 메이킹과 브랜드가치라는 말들을 많이 합니다.

좋은 이미지를 만들고 가치 있는 브랜드가 되기 위해서 사실 가장 중요한 건 그 구성원들의 노력입니다. 작게는 친절하다는 이미지를 주고 크게는 한 조직의 흥망성쇠까지 좌지우지 할 정도로 개인 하나하나의 힘은 참으로 크다고 생각합니다. 조직에 대한 책임감과 사명감을 가지는 사람이 많으면 많을수록 그 조직은 당연 흥할 수밖에 없습니다.

우리는 현재 친절한 중랑이라는 브랜드를 만들기 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다. 민원인들의 편의를 위한 질 좋은 서비스를 끊임없이 기획하고 그것을 홍보하면서 말입니다. 하지만 이러한 질 좋은 서비스를 제공하는 것도 결국 중랑구의 구성원인 우리 자신들입니다. 나 하나쯤이야라는 안일한 생각보다는 나로부터라는 생각을 가져보면 어떨까요? 중랑구라는 자치구에 속한 하나의 구성원으로서 책임감 그리고 사명감을 가지고 민원인들을 대해 보면 어떨까요? 조금씩이지만 위대한 변화는 반드시 찾아올거라 믿어 봅니다.

## 나만의 친절 노하우 3가지!

면목7동 김종대

벌써 공직생활을 한지 만 5년이 지났다. 임용장을 받자마자 4주간의 교육을 받으며 그 때부터 강조한 것이 친절이다. 행정서비스도 민간기업의 서비스처럼 고객 만족을 넘어 고객감동으로 전환되어야 한다며 친절교육을 받는 등 공직생활을 하면서 청렴도와 더불어 친절도는 공무원이 지녀야 할 가장 중요한 덕목이 되었다. 5년간의 짧은 공직생활동안 겪으면서 느낀 본인의 친절도를 높일 수 있는 기본적이고 중요한 몇 가지를 나열해 보겠다.

### 1. 정확한 업무 지침 숙지

- 일단 본인이 맡은 업무에 대한 지침 및 처리를 정확하게 숙지하고 있어야 할 것이다. 아무리 민원을 응대하면서 공손하고 웃으면서 대하더라도 잘못된 정보를 알려주고 지침 미숙지로 인해 일 처리가 많이 늦어진다면 아무 소용이 없을 것이다. 사회복지 관련 민원을 응대하다 보면 여러가지 문제를 갖고 있어 도움을 필요로하는 분들을 상대를 하게된다. 어떠한 도움을 줄 수 있는지 많은 정보를 알고 있고 정확하게 처리를 하고 더 나아가 민간사회복지기관에서 하는 프로그램이나 정보를 알고 적절하게 연계해 준다면 금상첨화이지 않겠는가? 하지만 우리가 알아야 할 지침 및 정보는 수없이 많다. 전부 다 정확하게 알 수가 없는 상황으로 지속적으로 공부가 필요하다. 많이 부족한 것을 매번 느낀다.

### 2. 실수 인정하기

- 공무원도 사람이다. '원숭이도 나무에서 떨어질 때가 있다'라는 속담이 있듯이 사람은 완벽할 수가 없다. 민원을 응대하다 보면 본인의 실수가 있을 수 있다.

그럴 때 바로 실수를 일정하고 잘못했다 미안하다는 말을 바로 해주면 민원의 불만 및 원성이 확 떨어질 수 있다. 전에 업무처리를 제 때에 하지 않아 받아야 할 서비스를 보다 늦게 해 드릴 수 밖에 없었던 적이 있다. 이 때 나의 실수를 인정하고 죄송하다 잘못했다고 하니 알았다고 하면서 처음에 화를 많이 냈지만 수그러드는 민원인의 모습을 볼 수 있었다. 하지만 이렇게 실수하는 경우가 잦다보면 행정서비스의 질 자체가 떨어질 수 있으니 자주 발생해서는 안 될 것이다.

### 3. 경청 및 감정이입

- 사회복지관련 민원인들은 기본적으로 생활이 어려워 여러가지 사연으로 동주민센터를 찾아와 도움의 손길을 내민다. 사회복지실천기술론에 있는 스킬 중 하나가 경청이다. 하지만 경청이라는 것이 여간 쉬운 것이 아니다. 어떠한 경우는 세월아 네월아 두서없이 말을 늘어놓는 분들도 있고 부끄러움에 속에 있는 하고 싶은 말을 못하는 분들도 있는 등 여러 가지 유형의 사람들을 만나게 된다. 이야기를 듣다가 도대체 무슨 말을 하는지 못 알아 듣거나 너무 많은 말을 하니 뭐가 중요한지 포인트를 못잡어 내는 등 경청의 어려움을 매번 느낀다. 말을 주의 깊게 들으면서 어떠한 도움이 필요한지 정확히 잡아내는 것이 우리가 해야 할 일이다. 또한 주의 깊게 들으면서 적절하게 감정이입을 하면서 맞장구를 치거나 같이 안쓰러워하는 등 하면 더욱 도움을 받는 분들의 마음을 열 수 있을 것이다.

요새 갑을관계에 대한 논쟁이 자주 일어난다. 공무원과 민원인의 관계는 어떠한가? 예전에 일하셨던 분들 이야기를 들어보면 철저하게 갑의 위치에 있던 것이 공무원이다. 하지만 시대가 바뀌고 단순한 갑을 관계 정의 보다는 공무원은 이제 민원인이 원하는 행정서비스를 적절하게 제공해야 하는 위치에 있다고 본다. 그러기 위해서는 앞에 나열한 세 가지를 마음속에 담아두고 적극적으로 일을 하다보면 가장 친절할 당신이 될 수 있을 것이다.

## 친절은 나를 사랑하는 최선의 힐링법이다

상봉1동 정택상

적선지가 필유여경 [積善之家必有餘慶] : 덕을 베풀면 반드시 좋은 일이 생긴다.

-(주역) <문언전>중에서

피츠버그에 있는 가구 회사 점원인 클리먼트 스톤의 얘기는 좋은 사례이다. 어느 날 갑자기 비가 오는 바람에 어떤 할머니가 가구점 앞에서 비를 피하느라 서 있게 되었다. 이를 딱하게 여긴 점원은 할머니를 안으로 모시고, 편히 의자에 앉아 쉬도록 했다. 나중에 그 점원의 이름으로 엄청난 가구 주문이 들어 왔다. 강철왕 카네기가 주문한 것이다. 그 할머니가 카네기의 어머니였던 것이다.

예전부터 위 사례를 알고 있었지만, 처음 그 이야기를 들었을 때 나는 ‘스톤은 참 운도 좋은 사람이다. 하필 카네기의 어머니가 그 가게를 지나갈 때 비가 올까? 비가 와서 가구 밖 기물을 안으로 들여 놓으려고 문을 열었는데, 비를 맞고 있는 사람이 있어 무심코 “들어와 비를 피하고 가세요.”라고 말을 한 건데. 참 운도 좋다.’ 이렇게 행운이라고 생각했다.

하지만 지금은 생각이 달라졌다.

2013년 2월. 아직은 겨울 공기가 차가운 어느 날 할머니 한 분이 쓰레기봉투를 못 받았다고 주민센터를 방문하셨다. 신내영구임대아파트에서 살고 계시는 기초생활수급자셨다. 나는 통장님께 전화를 걸었다. “그분은 집에 가도 안 계셔서 전달 못한 분이예요. 지금은 일 때문에 밖에 나와 있는데, 저녁에 전달해 드리겠다고 말씀해 주세요.” 나는 그대로 할머니께 말씀드렸다. “아니요. 제가 통장님 댁에 가서 찾아 갈게요. 집에 아무도 없나요?” 지금 찾으러 가겠다는 할머니의 요청에 통장님은 아들이 있으니 찾아 가시라고 하셨다.

그렇게 할머니가 가신 후 약 1분 뒤, 통장님으로부터 전화가 왔다. “집에 있는 아들이 지금 나가봐야 한 대요. 제가 저녁에 드릴게요.” 나는 주민센터 밖으로 뛰어 나갔다. 할머니는 없었다. 급히 나오느라 핸드폰도 안 갖고 나왔다. 할머니를 찾다가 어느새 신내영구임대아파트 근처까지 와 있었다. ‘정말 빠른 할머니시네.’ 나는 주민센터로 발길을 돌렸다. 그렇게 1분쯤 걸어 내려왔을까? 길 건너에 할머니를 발견했다. 가게에 들른 할머니와 엇갈린 모양이다. 나는 큰 길을 가운데 두고 큰 소리로 할머니께 통장님 집에 사람이 없음을 알려드렸다. ‘할머니, 두 번 걸음 안 하시겠구나. 다행이다.’ 할머니는 고맙다며 집으로 가셨고, 나는 주민센터로 돌아왔다. 그리고 그 일은 잊어버렸다.

3일쯤 지났을까? 내가 잠시 자리를 비운 사이, 내 책상위에 빵이 가득 담긴 봉투와 쪽지 한 장이 놓여 있었다. 그리고 쪽지에는 이렇게 적혀 있었다.

“총각, 그때 알려줘서 너무 고마웠어. 날씨도 추운데 슬리퍼만 신고 나 때문에.”

친절은 주는 사람은 그리 힘들이지 않고 베풀 수 있지만 받는 사람에게는 매우 소중한 수 있다는 생각이 든다. ‘할머니가 두 번 걸음 하시겠구나.’라고 생각했던 작은 마음이 밖으로 나와서 자신에게 알려준 모습을 통해 할머니에게는 그보다 훨씬 더 크게 증폭되어 전달됐을 수도 있다.

가구 회사 점원인 클리먼트 스톤의 친절도 이런 맥락에서 볼 때 결코 우연이나 행운이 아닐 것이란 생각을 하게 됐다. 카네기 어머니는 그로부터 예상치 못한 무언가를 경험했을 것이다. 희생, 헌신, 배려 등 스톤의 태도 속에 담겨 있는 따뜻한 마음이 카네기 어머니에게 전달되었을 것이라고 생각한다. 보통의 사람들이 하는 예상할 수 있는 보통의 친절이 아닌, 예상치 못한 뜻밖의 태도를 카네기 어머니는 느꼈던 것은 아닐까?

**당신이 친절한 태도로 사람에게 끼친 유쾌함은 당신에게 되돌아오며 가끔 이자까지 붙어서 되돌아온다. -애덤스미스**

다음은 내가 만났던 민원인들로부터 들은 말이다. 지금도 생각하면 심장이 뛰다.

● “야! 이 XX야. 왜 나한테만 까다롭게 굴어. 다른 데서는 그렇게 안 하던데. 너 조심해. 나 정신과 치료 받는 거 알지?” (타구에서 공익 근무하던 수급자 청년)

● “여기서부터 저기까지 거리가 얼마인 줄 아나? 몰라? 그것도 모르면서 공무원이라 할 수 있어?” (술만 취하면 찾아와 장시간 고통치시는 할아버지)

● “어제 내 아들 시설로 보내버린다고 한 놈 누구야?”

“어르신, 오해세요. 어르신이 내가 죽으면 아픈 아들 돌봐줄 사람이 없다고 너무 걱정하셔서, 한참 나중일이겠지만 그런 일이 생기면 아드님을 도울 수 있는 방법이란 돌볼 수 있는 곳을 찾아봐 드린다고 말씀드린 거예요.”

“너는 애도 없냐? 내 자식을 시설에 보내 버린다구? 이 XX야!”

(정신질환을 앓고 있는 아들과 함께 사는 고령의 할머니)

떠올리기 싫은 기억이지만 내가 만났던 민원인들이고, 앞으로 이런 분들 얼마든지 만날 수 있다. 아니 99.9999% 만난다. 소란스런 민원인을 만난 그날은 일도 손에 잡히지 않았다. ‘나는 친절하게 설명했는데, 왜 나한테 화를 내는 거지?’, ‘술 먹고 오는 저런 사람들에게까지 친절해야 하는 걸까?’, ‘설명해도 이해 못하시는데 어떻게 해. 아! 답답해.’ 등등 그때 내 머릿속에는 그 민원인에 대한 원망과 의구심만 가득 찼던 것 같다.

‘과연 이런 사람들에게까지 친절해야할까? 내가 받을 상처는 누구에게 호소하지? 이런 사람들에게 베푸는 친절이 과연 의미(효과)가 있을까?’ 고민하지 않을 수 없었다. 하지만 다음의 일을 겪으면서 생각이 조금 달라졌다.

“야! 이 XX야. 왜 나한테만 까다롭게 굴어. 다른 데서는 그렇게 안 하던데. 너 조심해. 나 정신과 치료 받는 거 알지?” 어느 날 우리 동 수급자로 타구에서 공익 근무하던 청년이 수급자 변동 조사 관련 서류를 안내 받던 중 갑자기 나에게 욕을 해댔다. 며칠 뒤에는 청년 아버지가 찾아와 아들이 담배 값도 안주고, 교통비도 안 준다며 못 살겠다고 수급비를 자기 통장으로 바꿔달라고 떼를 썼다. 그렇게 아들과 아버지는 번갈아 오며 나에게 자신의 요구사항을 관철시키려 했다.

그러던 어느 날, 청년으로부터 전화가 걸려왔다. “주임님. 저희 이사 가요. 임대아파트 당첨됐거든요. 그동안 주임님 저 때문에 많이 피곤하셨죠? 고맙습니다.”

“우와 잘됐다. 아버지한테도 꼭 치료 잘 받고, 술, 담배 끊으시라고 전해주세요.” 심한 욕을 했던 청년에게서 그런 인사말을 들으니 그동안의 만남이 무의미 했던 것만은

아닌 것 같아 기쁘기도 하고, 고맙기도 했다.

‘청년이 나에게 인사를 한 것이 내가 많은 도움을 주었기 때문이었을까?’ 그런 것 같지는 않다. 다만 청년의 이야기를 들어주고, 청년의 나이에 할 만한 고민들 예를 들면 취업, 여자 친구 등등, 그리고 아버지의 고민에 대해 대신 전달해준 일들 정도가 생각난다. 주민센터 마당에서 따로 앉아 이런저런 얘기했던 기억도 난다. 아버지를 만나면 그때마다 “술 끊으셔야죠. 아드님이 아버님 걱정 많이 하세요.” 그런 얘기들을 했던 것 같다.

친절에 대해 생각을 정리하고, 위 사례를 떠올리면서 다음의 격언들이 주는 의미가 깊이 다가왔다.

♣ 진정한 친절이란 몰지각한 사람의 잘못이라도 참을성 있게 받아들이는 힘이다.  
-찰스 칼렙 콜튼

♣ 친절은 결코 헛되지 않는다. -영국-

♣ 친절한 말을 한 사람의 아름다운 이미지가 새겨진다. -블레즈 파스칼

나는 주민센터에서 많은 민원인들을 만나고 있고, 앞으로도 만나야 한다. 진정한 친절을 베푼다고 전제할 때, 그 중에는 작은 친절에도 즉시 고마워하는 분들도 계실 것이고, 반응하지 않거나 오히려 친절을 받지 않으려고 자신의 문을 닫는 분도 있을 것이다. 하지만 베푼 친절이 헛된 법은 없다고 생각한다. 친절을 피하려는 사람은 그만큼 상처가 크다는 반증이 아닐까? 친절은 철문으로도 들어간다는 속담처럼 아무리 무뎠던 사람에게도 전달된다고 하였다.

“적선지가 필유여경 [積善之家必有餘慶]”, 나는 친절을 베푼다면 결국은 좋은 일이 생길 것이라는 이 말을 믿는다. 그 좋은 일들로 인해 내가 민원인들로부터 받은 상처(스트레스)도 치유될 것이다.

즉, 친절은 나를 사랑하는 최선의 힐링법이 될 수도 있지 않을까?



## 엄마는 공무원

사회복지과 이순리

사랑하는 아들!!

날씨가 무척 덥다.

에너지 절약으로 사무실은 오후가 되면 정신이 혼미해질 정도로 덥구나.

'북한의 김정은이 남한의 중2가 무서워서 남침을 못한다'는 말이 있을 만큼 무서운 질풍노도의 시기를 겪고 있는 중2 아들이 엄마의 직업에 대해 어떻게 생각하는지 궁금해졌다. 왜냐구? 사무실에서 배정받은 숙제가 생겨 이런 저런 생각 속에 너와의 추억이 떠올라서이다.

요새 사무실에서 친절 에세이를 공모한다는구나.

하루를 업무와 인간관계로 채우고, 집어와 또 너희들과 일상으로 돌아가길 반복하다보니 그러거나 말거나 했는데 팀별로 친절에세이를 강제 할당 하는구나. 팀별로 1건의 친절에세이를 제출하라는.... 직원들 간 서로 미루게 되는걸 보면 너희들 눈술이나 일기, 독후감 쓰기 싫어하는 거 어른들이 뭐라 그럴 자격 없단 생각이 든다.

글쓰기는 참 어려운 일이다. 그치? 서두가 길었다. 시작은 숙제에서 시작되긴 했지만 정말 궁금해졌다. 내 아들이 엄마의 직업에 대해 어떻게 생각하는지 말이다.

아들! 기억나는지 모르겠다. 네가 초등학교 1학년때 복지쪽 시스템 전환으로 야근을 지속해야 할 때가 있었다. 널 옆에 두고 야근을 하고 있을때 주민센터로 민원 전화가 왔었지. 할머니 한분이 정말 엉뚱한 요구로 빨리 일 끝내고 집에 가려고 맘 먹고 있는 엄마를 화나게 했었다. 노래자랑 나가고 싶었는데 신청안내 전화해주지 않아 신청하지 못했으니 책임지라는건데 이렇게 저렇게 살가운 설명과 위로를 하고 전화를 끊고서 "노인네 정말 어휴~~" 그랬더니 옆에 앉아 학교숙제를 하고 있던 네가 엄마에게 그러더구나.

"엄마 그건 할머니를 속이는거 아냐? 친절하게 설명하고선 진짜는 엄마 할머니한테 화났잖아. 할머니한테 안 된다고 그냥 말하면 안돼?"

"그리고 엄만 민원인한테만 친절해. 아빠랑 우리 전화는 그렇게 안 받아"

네가 어려서 엄마의 그런 태도를 알아채리라고는 생각 못했었다. 민원인에게 친절이라는 가면으로 직장생활을 대신하고 있는 엄마의 모습을 들킨 것에도 놀랐다. 당시에는 대충 얼버무리며 넘겼지만 이제 사과하고 싶다.

미안하다. 아들. 일에 치여 가족들에게 친절하지 못했던점. 엄마하는 일에 진심을 담지 못했던점. 가족들이 있어 일을 하는 것인데도 근본을 잃어버리고 있다는 생각을 하게 되었다.

성준아!

너도 알다시피 엄마는 사회복지직 공무원이다. 엄마가 중·고등학교 시절 '도와주고싶다'는 마음에서 시작한 사회복지전문가의 꿈은 현장경험 16년쯤 되니 사명과는 동떨어진 '밥줄'이 되어 버린건 아닌지.... 요새 공무원재직 9년의 피로감이 몰려오기도 한다.

생활이 어려운 사람들, 희망보다는 절망이 더 큰 사람들을 대하다보니 덩달아 우울해지고 받고도 더 받으려 하고, 빈곤의 원인이 사회적 문제일 수도 있겠으나 빈곤 당사자에게 더 있는 건 아닌지 회의도 들었고, 복지제도 나 사람에 대한 회의는 결론 없이 현재 진행형이다. 그런데 말이다 그럼에도 불구하고 정말 온 맘을 다해 들어주고 싶은 저소득 노인, 장애인, 아이들을 만날 때가 있고 그들이 물리적으로나 심리적으로 좀더 나은 환경을 갖게 되면 내일처럼 기쁠 때도 있다.

매일 매순간 힘들기만 한 일은 아니니 엄마를 염려하지는 말아라.

내가 만나는 사람들 중에 진심으로 어려운 사람을 알아볼 눈을 달라고 기도한다.

그날의 기분에 따라, 또는 피곤함에 업무에 혹여 도움이 필요한 사람이 엄마 손을 빠져 나가지 않게 해달라고 기도한다. 힘들 속에서도 감사하고 즐거운 일이 더 많단다.

초등학교 저학년 방학마다 둘 데가 없어 학원과 사무실을 오가던 어린 네가 뜻대로 되지 않는다며 화내는 민원인을 상담하는 엄마를 보고 '목구멍이 답답해졌어'라고 말할 때 엄마도 '목구멍이 답답해지는' 바로 그 뜨거운 맘을 느꼈단다.

성준아!

진심으로 이순리라는 한 사람을 위해주는 자식이 있어서 행복하다.

최근 적게는 25년 많게는 41년 공직을 마무리하는 정년퇴임식이 있었다. 엄마 직장의 선배님들이 이시지. 각자 직급도 근무 년수도 다르지만 퇴임식에 참석한 분들을 보니 또 네 생각이 나더구나.

엄마도 네가 살아온 날만큼 앞으로 그만큼을 더 살면 퇴직의 때가 올 것이다. 그러고 보니 금방이지?

세월은 빨라도 너~~무 빠르구나. 퇴임식 단상에 서지 않더라도 네게 부끄럽지 않을 것을 다짐했단다.

친절! 청렴! 국민들이 바라보는 시선이 곱지 못하니 더욱 강조하고 강조하나 보다.

성준아 본인을 가장 사랑해라. 세월이 갈수록 내가 나를 사랑하지 않으면 다른 사람도 그렇더라. 왜 뜬금없는 말인가 싶지만 본인을 존중하고 사랑하는 맘이 없으면 친절·청렴의 행정은 나올 수 없다고 생각한다.

엄만 엄마 스스로를 존중하고 사랑하고자 매 순간 노력할 것이다. 성준이도 너 자신을 존중하고 사랑해야 한다. 그것이 바로 효도의 시작이란다.

아들아!

누가 혹여 공무원을 비난 하거든, 맘 아파하지 마라. 엄마가 만난 대부분의 동료 선배 공무원은 업무에 최선을 다하고 감사하며 친절과 청렴으로 생활하더구나...

다른 이들에게 상처를 주면 혹여 내 자녀들이 상처받을 일이 생길까 조심하게 된단다. 너나 성재는 그렇게 엄마를 성장시키고 삶의 중심을 잡아주는 원천이란다.

엄마는 그렇게 네게 부끄럽지 않은 공무원이 되어 갈 것이다.

사랑한다.

2013. 6. 30. 도치엄마가...

## 친절한 미소와 따뜻한 말 한마디로 실천하는 친절의 길

부동산정보과 차원진

아직은 어둠이 내려앉은 새벽, 새벽잠을 이기고 일어나 설렘과 두려움을 안고 집 밖으로 발을 내딛은 2011년 11월 1일. 처음 공직자로 임용된 날. 온 몸으로 전해져 오는 차가운 새벽공기, 아직은 잠들어 있는 것이 많은 시간. 앞으로의 내 공직생활은 어떨까. 생각이 많은 나의 머리를 식혀줄 만큼 딱 좋은 새벽공기였던 게 떠오른다. 내가 잘 할 수 있을까하는 두려움이 많았지만, 그만큼 바라고 바라던 공직생활이었기에 많은 다짐도 했었다.

『나태하지 않고 끊임없이 발전할 수 있는 사람』

『친절한 미소로 긍정의 기운을 불어넣을 수 있는 사람』

『스스로에게 부끄럽지 않을 깨끗하고 청렴한 사람』

나이가 들수록 자신의 나이에 책임을 질 수 있는 그런 공직자가 되고 싶다고 다짐을 하며 공직자로서 첫발을 내디뎠다.

그리고 8개월이 지난 지금. 처음 가졌던 초심을 되새겨보니 한없이 작아지고, 부끄럽기만 하다. 일을 익히느라 정신없이 지나간 8개월 동안 친절한 공무원이 되기 위한 나의 모토는 어느새 색이 바랬다. 업무가 바쁘다는 핑계로 민원인에게 친절한 말 한마디, 미소 하나 띠는 게 어찌나 어려운지……. 그런 나와는 다르게 친절이 몸에 베인 선배 공직자분들을 보면서 요령만 부리는 내 자신을 반성하게 된다.

답답한 마음에 큰소리부터 내고 보는 민원인들, 짜증 가득 섞인 목소리와 표정으로 불만을 토로하는 민원인들, 심할 땐 욕까지 내뱉는 민원인들까지. 그런 민원인들을 대할 때도 묵묵히 그분들의 이야기를 끝까지 듣고 차근차근 설명을 이어가는 선배 공직자들을 보면서 많은 것을 느끼게 된다. 화가 잔뜩 나서 구청을 방문하신 분들도 화를 가라앉히고 공무원에 대한 친절한 이미지를 마음 속 깊이 담아 가신다. 기술보다는 마음으로 대하는 사람에게는 아무도 당할 수 없다는 것을 느끼게 된다. 친절의 길은 사실 멀지 않다는 것을 깨달으면서도 막상 접하면 어려운 친절의 길.

그 길을 묵묵히 걸어가는 항상 본받고 싶은 선배 공직자들을 보며, 배울 점이 많은 분들과 함께 공직생활을 할 수 있어서 복 많은 사람이라고 하루하루 감사하게 된다.

친절한 미소와 따뜻한 말 한마디에도 구청을 방문하신 분들은 공직자에 대한 기분 좋은 이미지를 마음에 담아가신다. 크고 거창한 다짐보다는 작은 것부터 차근차근 다시 실천해 보려한다. 친절한 미소와 따뜻한 말 한마디.

차근차근 작은 것부터 실천하다보면 미소와 배려가 내 몸에 베이고, 부러워하기만 했던 선배 공직자들의 모습이 내게도 보이지 않을까.

작은 실천으로 구청을 방문하신 분들에게 공직자에 대한 이미지가 조금이라도 좋아지고, 나를 통해 그분들의 하루가 행복한 하루도 기억될 수 있도록 하자고 다시 한 번 다짐해본다. 초심을 잃지 말고, 첫 출근하던 설렘을 언제나 기억하며 그날의 약속을 지킬 수 있는 사람이 되도록 한발 한발 계속해서 노력하는 공직자가 되기를 오늘 하루 다시 한 번 다짐해본다.

## 친절은 상대방을 배려하는 작은 마음

상봉2동 이선영

내가 공무원이 되어 주민센터에서 근무한 지 3년 반이 되어간다. 주민센터에서 통합민원 업무를 하다 보니 나에게 있어서 친절은 더 절대적으로 와 닿는 단어였다. 출근하면서부터 퇴근할 때까지 늘 주민들을 대하는 업무이기 때문에 주민이 원하는 것을 빨리 정확하게 해주는 것도 필요하지만 친절하게 대하는 것이 가장 중요한 것이라는 것을 잘 알고 있다.

공무원이 되어서 처음 기대와 꿈을 가지고 들어왔지만 막상 주민센터 통합민원창구에서 일하는 것은 쉽지 않았다. 업무를 떠나서 워낙 다양한 사람들을 대하다 보니 민원인 중에는 안 되는 것을 해달라고 억지를 부리는 민원인도 있고, 기분 나쁜 일이 있었는데 그것을 나한테 풀 듯 사사건건 걸고 넘어지는 민원인도 있고 그 외에도 욕설을 하거나 언성을 높이며 막 대하는 민원인 등등 .. 생각보다 진상민원은 많았다.

내가 이 사람들한테 뭘 그리 잘못했기에 이렇게 화풀이 대상이 되어야하고 욕을 먹어야 하고 공무원이란 이유로 가만히 듣고만 있어야 하는지 처음에는 너무 화가 나고 속이 상했다. 그 사람들의 입장을 일일이 맞춰주는 것이 쉽지 않았고, 내가 예측할 수 없는 상황이 생기기도 하고, 서로 오해하는 상황이 생기기도 해 심적으로 힘들고 회의감이 들기도 했다.

이런 진상 민원인들이 있어 힘들 때도 있지만 대개는 평범하고 좋은 사람들도 많아서 내가 조금이라도 도움이 되었으면 하고 내가 오히려 고마움을 느낀 경우도 있다.

한 번은 해외에 사는 아들의 인감증명을 대신 발급받으러 온 할머니가 있었다. 발급 뿐 아니라 서면으로 인감변경까지 해야 하는 경우인데 해외에서 거쳐 와야 하는 절차도 복잡하고 할머니 연세도 있으셔서 최대한 자세하게 설명을 드리고 할머니가 또 다른 것들을 물어보시기에 내가 아는 선에서 충분히 답변을 드리고 잘 모르는 것은

해당 과에 전화해서 물어봐서 알려드렸더니 할머니가 정말 진심으로 고마워하시면서 몇 번이고 인사를 하고 돌아가셨다. 내가 큰 일을 한 것도 아니고 그저 물어보시는 것에 자세히 알려드렸을 뿐인데 그렇게 고마워하시며 돌아서는 눈빛을 보고 친절이 그리 어려운 것이 아니라는 생각이 들었다.

또 한 민원인이 서류 발급받으려고 와서 커피를 마시고 싶어 하는 거 같아 커피를 한 잔 타다 드렸더니 너무 고마워하시며 만족하고 돌아가는 모습을 보면서 소소한 행동이 다른 사람에게 큰 기쁨을 줄 수 있다는 것을 느껴 오히려 내 자신이 더 행복해지고 그 간에 쌓여있던 스트레스가 치유되는 느낌이었다.

친절이란 대단한 것은 아닌 것 같다.

상대방을 배려하는 마음으로 내 조그만 진심을 담으면 되는 것이다.

솔직히 한 두명의 사람을 상대하는 것도 아니고 똑같은 일에 계속적으로 오는 사람을 상대하며 업무를 하다보면 늘 진심을 담아 대하기가 어려울 때가 많다. 하지만 달라지지 않을 상황이라면 생각을 바꿔서 내가 먼저 친절하면 나도 행복하고 상대방도 행복하다. 짜증난다고 화내고 미워하는 마음만 가지면 스트레스만 쌓이고 불친절하게 되고 악순환만 될 뿐이다. 생각이 사람을 지배한다고 하지 않는가.

진심을 담으려 노력을 하는 횟수를 늘려 가다보면 어느 새 진짜 친절하 사람이 되어있을 것이다.

바바하리다스의 『산다는 것과 죽는다는 것』이라는 책에는 이런 내용의 글이 있다 . 한 맹인이 물동이를 머리에 이고 손에는 등불을 들고 걷고 있었는데 이를 본 마을 사람이 그에게 말했다.

“정말 어리석은 사람이군. 자신은 앞을 보지도 못하면서 등을 왜 들고 다니지?”

그러자 맹인이 대답했다.

“이 등불은 나를 위한 것이 아니라 당신을 위한 것입니다.”라고..

누군가를 배려한다는 것은 나보다 먼저 상대방을 위하는 따스한 마음이다. 그 마음은 고스란히 상대방에게 전해지기 마련이다. 민원인들 역시 결코 큰 서비스를 바라진 않는다고 생각한다. 그래서 나는 오늘도 조그만 배려를 베푸는 것에서 감동을 주는 공무원이 되고자 한다.



## “오늘은 어떤 사람에게 행복을 나누어 줄까?”

세무1과 장은영

“아휴 또 오늘은 어떤 사람이 오려나”

도봉구청에서 세금 체납관련 민원대 근무시절 나는 입사 이년의 철부지 9급 공무원이었다.

민원대에서 근무해본 직원은 알 것이다. 전화 민원도 물론 응대하기 어렵고 가끔 욕설, 반말을 늘어놓는 악성 민원에 시달리는 것도 어려운 일이지만 방문 민원에 비할 바가 아니라는 것을.

아침부터 술 냄새 폴폴 풍기며 들어와서 말도 안 되는 억지를 쓰는 민원인, 자기가 누구인줄 아느냐면서 높은 사람 나오라는 민원인, 민원실이 떠나가도록 소리를 지르는 민원인 등등..

청운의 꿈을 안고 친절공무원이 되고자 했던 새내기 공무원은 큰 소리 치는 민원인 앞에서 쥐구멍에 숨고 싶도록 작아질 뿐이었고 어느샌가 민원인에 대한 미움, 내가 아무리 친절해도 그들은 기분이 나쁘면 언제라도 나에게 욕할지도 모른다는 생각 때문에 친절을 베풀어도 소용없을 것만 같았다.

그러던 어느 날 어느 할머니께서 자녀의 지방세 납세 증명서를 한 통 떼러 오셨다. 보통 때처럼 발급해 드렸는데 그것을 미국에 있는 아드님에게 팩스로 넣어달라고 하시는 것이다. 다른 할 일도 많고 좀 귀찮은 일이었지만 알겠다고 하고 알려주신 번호로 팩스를 넣었다.

그런데 국제전화를 할 때 입력하는 001을 누르니 자꾸 팩스에 오류가 생겨 전송할 수가 없었다. 여러 번 실패를 하고 할머니께 “구청에서는 해외로 보내는 팩스가 안되나 봐요.” 하고 말씀드리니 곤란해 하시는 눈치다.

아무래도 총무과에서 국제전화를 막아놓아서 팩스전송도 안되는 것 같아 관련부서로 전화를 걸어 잠시만 국제전화가 될 수 있게 해주시면 안 되겠느냐고 양해를 구했다. 그렇게 국제팩스(?)를 넣어드릴 수 있게 되었다. 사실 이 일은 공무원 생활을 하다보면 정말 여러번 겪게 되는 아무 일도 아닌 일인데 할머니는 굉장히 고마워하시면서 주머니에서 만원을 꺼내어 나에게 주시는 것이다.

마음만 받겠다고 하며 한사코 거절해서 겨우 받지 않게 되었지만 나는 할머니께 만원 한 장의 가격보다 훨씬 더 큰 깨달음을 얻게 되었다.

그것은 친절을 받은 사람보다 친절을 베푼 사람에게 더욱 큰 행복을 준다는 사실이다. 매일 매일의 지겨운 업무의 반복 속에서 기계적으로 민원처리를 하던 나에게 나는 기계가 아니라 친절을 베풀 줄 아는 감성을 가진 인간이란 사실을 깨닫게 해주었다.

그때 뿐만이 아니었다. 정말 조금의 배려, 작은 친절도 민원인들은 너무나 고마워하고 기뻐하며 돌아갔다. 그리고 그 작은 감사함의 조각들은 나에게 더욱 큰 감사함으로 바뀌어 돌아왔다.

그렇다고 해서 욕을 하고 소리를 지르는 민원인들이 더 이상 없었던 것도 아니고 내가 그들을 예전과 다르게 웃으며 맞을 수 있었던 것은 아니다. 하지만 그들의 마음의 소리를 더욱 이해하려 노력하게 되고 그런 노력을 하니 내 마음속에 미움도 많이 없어지게 되었다.

내가 마음속에 행복을 느끼면 나를 찾아오는 사람들에게도 그 행복을 나눠줄 수 있는 것 같다. 친절은 어쩌면 나의 행복을 조금 떼어내어 다른 사람들에게 나눠주는 일이 아닐까 생각해본다.

친절은 어쩌다 하루 연습한다고 해서 나오는 태도는 아닐 것이다. 그렇다고 해서 억지로 웃음을 지어내고 솔음의 높은 목소리로 안내한다고 해서 사람들이 그 사람을 친절하다고 느낄까? 아닐 것이다. 친절은 마음에서 우러나와서 마음으로 전달되는 것이기에 도와주려는 진심이 아니라면 거짓 친절은 어색하고 오히려 기분을 나쁘게 만든다.

“오늘은 어떤 사람이 오려나?”

처음에는 이런 생각으로 민원대 근무를 시작했지만 이제는 다르게 마음먹어야 할 것 같다.

“오늘은 어떤 사람에게 행복을 나누어 줄까?”

나의 작은 친절, 작은 미소에 많은 사람들이 행복해 했으면 좋겠다.

그리고 우리 구청을 찾은 모든 민원인들의 마음속에 작은 행복하나 들고 구청을 나섰으면 하는 바람이다.

## 친절한 행동은 단지 주기만 하는 것은 아니다.

면목2동 김고은

작년 겨울 공무원면접을 준비하면서 공무원의 6대의무인 성실의의무, 복종의의무, 비밀엄수의의무, 친절공정의의무, 청렴의의무, 품위유지의의무에 대해서 열심히 외웠었다. 마침 면접시험에서 공무원의 의무가 어떻게 있는지 나열을 하고 그 중 어떤 의무를 중요하다고 생각하는지 설명하라는 질문을 받았었고 중학교 때 친구들과 조별과제로 구청에 방문을 했었는데 쌀쌀맞은 어투의 공무원을 만나 기분 좋지 않았던 경험을 이야기하면서 무엇보다도 친절한 공무원이 되겠다고 말했었다.

합격하고 1년 후 현재 나를 생각해 보면 나름 열심히 노력하지만 많은 업무에 지쳐서 또는 억센 민원에 친절공무원이 되는 게 쉽지만은 않았다.

일을 하면서 여러모로 많이 힘들고 지쳤을 때 나를 반성하게 해준 일이 몇 번 있었다.

그 중 하나를 소개하자면, 몇 달전 아들의 장애인등록을 위해 서류를 가지고 오신 할머니 한분이 계셨다. 서류를 주시며 장애등급이 빨리 나와야 한다며 빨리 나올 수 있게 해달라고 하셨다. 나는 대상자 분 이름을 적어 놓고 장애등급이 통보되자마자 바로 전화해서 등급결정을 알려드렸다. 그런데 장애등급결정이 나고 한 달 후 할머니께서 나에게 와서 왜 병원비가 많이 나오냐고 따지셨다. 알고보니 추가적으로 병원비감면을 위한 신청을 해야 했고, 서류안내도 해드렸지만 본인이 서류를 가지고 오지 않아 신청되지 못한 경우였는데, 그 분에게 차분히 설명드렸지만 나에게 일처리를 제대로 못한다며 무조건 내 탓으로 돌리며 화를 내셨다. 그 일로 한동안 속상했었다.

몇 주 뒤 그분이 다시 서류를 가지고 왔을 때 월세로 사시는 것을 보고 서울시에서 월세로 사시는 분들 혜택받을 수 있는 제도를 설명드리고 같이 신청해드렸다. 그랬더니 아들도 아프고 사는 것이 힘들었는데 도움을 주어 고맙다며 계속 말씀하시고 항상 동사무소 오실 때마다 나에게 와서 고맙다는 이야기를 계속하셨다.

내가 해준 것은 받으실 수 있는 혜택을 하나 더 신청해드리는 것이었는데 이분 입장에서는 그게 정말 고마웠던 것 같다. 생각해 보면 친절이라는 것은 상냥하게 대하는 것도 있지만 상대방의 입장을 고려하면서 정말 필요한 것을 제공해 주는 게 아닌 가 싶다.

나는 이번 경험으로 인해 나까지 기분 좋아지고 힘을 얻을 수 있어서 친절이라는 게 상냥하게 말하면서 기분 좋게 집에 가시게끔 하는, 우리가 베풀어야 하는 행위라고 생각할 수 있지만 서로가 힘을 얻을 수 있는 윈윈할 수 있는 것이라고 생각하게 되었다.

특히 사회복지직이라는 직렬상 민원인 분이 원하는 모든 것을 모두 제공하는 것이 어렵지만, 그래도 내가 아는 범위 내에서는 최선을 다해서 필요한 것을 제공해드리고 또한 나도 지침이나 다른 자원들에 대해서 많은 것을 배우고 익히는 것이 필요하다고 생각했다.

4월 말 교통사고로 입원을 했다. 일주일 동안 병원에 입원하고 동사무소로 깁스를 하고 출근했는데, 한쪽 다리에 깁스를 하면서 근무를 하다 보니 출퇴근부터 시작해서 간단한 팩스 보내는 것도 힘들었고 후유증으로 여기저기 많이 아팠었다. 다행히 크게 다치지 않아서 몇 주 깁스만 하면 됐지만, 장애인 분들의 경우 계속 아프신 경우도 있는데, 장애인분들이 동사무소까지 오는데 보통 힘든 게 아니겠다는 생각이 들었다. 업무상 장애인 분들을 자주 만나게 되는데 그 분들에게 더 친절해야겠다는 생각을 했다.

## 전화 받는 두 사람

부동산정보과 정준영

거의 모든 공무원들이 그렇겠지만, 걸려오는 전화를 받는 것은 하루일과중 상당한 부분을 차지하는 업무이다. 민원인의 전화든 업무관련 전화든 매일매일 두 자릿수의 전화들을 받고 있을 것이다. 그리고 그날도 여전히 전화벨이 울리고 난 전화를 받았다. 문의 전화를 한 40대정도로 추정되는 여성분이셨다. 그리고 그 민원인은 물었다.

“ 개별공시지가 모바일 알림서비스에 대해서 문의하려고 전화 했습니다”

순간 나는 알았다. ‘점검전화다!’ 거의 90% 확신했다. 점검전화를 몇 번 받아본 사람들을 이제 다들 알 것이다. 처음 질문을 듣고 점검 전화인지 아닌지를... 우선 가장 큰 차이는 점검전화를 하신 분들은 발음이 정확하시고 질문도 정확하시다. 나에게 무엇을 물어보는지 정확히 알 수 있다. 업무 담당자인 우리도 잘 쓰지 않는 ‘개별공시지가 모바일 알림서비스’ 라는 단어를 머뭇거리지 않고 정확히 말씀하신다. 보통 민원인분들은 생소한 단어를 정확히 말씀하시지 못할 뿐 아니라 처음부터 전화를 건 목적을 정확히 말씀하시기보단 궁금했던 질문들부터 말씀하신다.

점검전화인 것을 감지한 나의 머리에는 전화점검표의 이미지가 떠오른다. 첫인사 몇 점, 연결태도 몇 점, 부연설명 몇 점 등의 점검사항들을 기억해낸다. 그리고는 첫 질문을 받자마자 평소에는 절대 안하는 말부터 한다.

“ 제가 개별공시지가 담당자 정준영입니다. 문의하신 000에 대하여 안내해 드리겠습니다.”

전화점검이라는 것을 감지하고 전화를 받고나면 그 다음날 ‘마스터코칭시스템’에 들어가 정말 점검전화였는지 확인해 본다. 나의 점수도 확인하고 어느 항목에서 감점을 받았는지도 확인한다. 요즘 가장 신경 쓰는 부분이 담당자 안내 후 답변하는 것이다. 이 항목에서 항상 -3점을 받았었기 때문이다.

하지만 평소에는 질문에 대하여 담당자임을 밝히기보단 바로 질문에 대한 답변을 하고 있고 대부분은 나와 같을 것이라 생각된다.

담당자 안내 후 답변을 하면서도 난 또 다른 항목에 신경 쓰면서 답변을 한다. 부가적으로 더 설명해 드릴 것은 없는지에 대해서 이다. 그리고는 더 궁금하신 것은 없는지를 묻고 발음에 신경을 쓰며 나의 소속과 이름을 또박또박 말하고 행복한 하루가 되시라며 먼저 전화 끊으시길 기다린다.

그렇게 전화는 받고 나니 옆에서 우리 팀의 일을 도와주시는 분께서 “주임님은 정말 친절하신 것 같아요~” 하신다.

하지만 난 대꾸할 말이 없다.

분명 나는 평소와 점검전화를 받을 때 다르다. 그렇다고 내가 평소에 불친절한 직원은 아니라고 생각한다. 내 나름대로 항상 친절히 대할 수 있게 노력하는 편이라 생각한다. 민원인께 짓는 미소도 입고리만 올린 얼굴이 아닌 진심을 닮을 수 있게 노력한다. 하지만 점검전화를 받을 때처럼 질문에 대한 답변 말고도 부가적으로 더 설명해 드릴 수 있는 것에 대하여 생각하는 정도의 성실함은 보이지 못한 것 같다. 내가 담당자임을 밝히고 전화응대를 하는 것도 점검표를 통하여 알고는 있었지만 무의미하고 불필요하단 생각에 안 해왔었다. 민원인의 입장에서 생각해보면 아직 젊은 목소리인 나에게 신뢰감이 없어 전문지식을 갖춘 담당자인지 확인하고 싶어 할지도 모른다.

전화를 걸려온 상대에 따라서 친절도가 달라지는 나. 내가 인지하고 있지는 못하더라도 방문민원도 상대에 따라서 다르게 접대하고 있을지 모른다. 이렇게 다른 태도로 민원 접대를 하고 있었던 거라면 민원의 해결은 그 고객의 니즈를 찾아 맞춤 응대를 할지라도 첫인사, 끝인사 같은 기본응대는 매뉴얼대로 하는 것이 더 친절한 인상을 남길 수 있겠다 하는 생각을 했다. 민원인이 아닌 점검원에게 더 친절했던 나를 반성하면서 ‘솔~’의 음성을 유지하며 오늘도 열심히 전화를 받을 것이다.

## 가족 같은 마음속에 친절함이

사회복지과 구자준

지난 봄 한통의 전화가 걸려왔다.

천주교에 다니는 한 신도의 전화였다. 자신의 성당에 다니고 있던 어르신 한분을 다른 신도가 외국으로 모신 후 생활을 같이 하다 연세가 많고 한국을 그리워하여 다시 고국으로 보내드리니 이 어르신을 모셔달라는 부탁을 받았다고 한다. 여기저기 알아보던 중 사회복지과 노숙인단속원 이명식주무관에게 연락이 되어 어르신의 향후 거처에 대해 알아 보게되었다.

이 어르신은 5월 27일 촉박한 귀국일정이 잡혀있어 이명식주무관은 노숙인단속을 심야시간으로 돌려가며 낮 업무시간에 주민생활지원과 협조를 얻어 긴급의료비 지원을 받기 위해 상담을 하였고 생활비를 지원해드리기 위해 수급자책정을 신청하게 하는 등 자녀가 부모님께 해드리는 이상의 마음가짐으로 이 어르신 한분을 챙겨드리고 있었다.

어느덧 귀국일이 다가왔고 119를 동원해 공항에 도착한 어르신을 서울의료원으로 인계하여 긴급의료 지원을 하게 하였고 이와 동시에 요양의료원 입원등록까지 마친 상태로 치료가 잘되어 퇴원하길 기다렸다. 이명식주무관의 바램으로 치료는 잘되었고 퇴원과 동시에 요양의료원에 입원할 수 있었다.

현재 이 어르신은 6월경 수급자 적합판정을 받았다. 공직생활 동안 노숙인선도를 위해 밤낮 가리지 않고 위험한 일상속에서도 웃으며 업무에 충실하며 이제는 퇴직 후 시간제 계약직(노숙인단속)으로 채용되어 노숙인들에게는 형님·아우처럼, 홀몸어르신께는 자식 같은 마음으로 일하는 모습에 친절이라는 단어를 붙여본다.



## 친절은 내가 행복해지려는 마음에서 출발한다.

교육지원과 이세영

친절이란 말은 나에게 공기와 같이 내 삶에서 꼭 필요한 부분이었으며, 한때는 너무나 힘들게 느껴졌던 단어였다.

공무원이란 직업을 택한지도 벌써 5년이 되어간다.

요즘 “감성노동자”라는 말이 유행처럼 번지면서 서비스업에 근무하는 사람들의 업무강도 및 많은 어려움이 부각되고 있다. 이 모든 것이 ‘친절’이라는 것이 강조되면서부터 나타나기 시작했다고 한다. 이제 ‘친절’이라는 말은 서비스업 뿐 아니라, 공직사회에서도 매우 중요한 부분을 차지한지 오래되어, 이제 친절하지 않는 공무원은 찾아보기 어려울 정도로 익숙하고 생활화 되어 있다

나 또한 서비스업의 최고인 백화점 문화센터에서 10년동안 책임자로 근무하면서 친절은 내 업무의 시작과 끝을 이어줄 정도로 매우 중요한 부분이었다.

처음 친절이란 말은 나에게 너무나 힘들고 어떻게 해야 할지 모를 정도로 당황스러운 것이었다. 화난 고객을 이해시켜야 했으며, 항상 웃으며 그들의 이야기를 들어주는 정말 하나의 업무로만 느껴지는 것이었다. 그러면서 많은 고민을 하게 되었다.

‘내가 베풀만큼 받은 사람들이 행복해지는데, 나는 왜 행복해지지 않을까’

과연 ‘마음에 우러나오는 친절은 무엇일까, 내가 행복해 지는 친절은 또 무엇일까’

이런 고민들이 쌓여갈수록, 나 내 인생의 터닝포인트를 발견하게 되었다.

공직생활을 시작하게 된 것이다

공직생활에 대한 막연한 동경, 두려움 여러 가지가 혼란스러울 때, 난 주변 동료와 상사들이 주민들에게 하는 모습을 지켜보게 되었다.

정말로 어렵고 말문을 열고 도움을 청하는 주민들을 위해 도움방법을 찾으려고 노력하고, 억울하다며 매일 찾아와 같은 말을 되풀이 하는 노인분을 얼굴 한번 찡그리지 않고 들어주고, 고개를 끄덕여주는 동료들을 볼때마다, 참으로 대단하다는 생각이 많이 들었다. 한편으로 그 민원인을 상대하는 그 분들은 과연 행복할까 라는 생각이 들어 여쭙보니, ‘민원인의 마음을 이해하고 우리부모, 또는 가족이라고 생각하면 편해. 내가 그들에게 친절을 베풀었다고 내가 꼭 보상을 받아야 하는 건 아니자나, 비록 내가 친절을 베풀었다고 상대방이 그걸 알아주길 바라질 않는다 해도, 내가 즐겁고 행복하면 되지... 가족이나 친구들에게는 무언가를 바라면서 베풀지는 않자나’

나름 친절에 대해 잘알고 많은 교육을 받았다고 생각했던 나에게 그분의 말씀은 큰 울림이었다. 가족에게 하듯, 친구에게 하듯, 그렇게 하는 거라고...

지난 일을 돌이켜보니, 내가 다만 주민들에게 웃으면서 인사말을 건네고, 이야기한 것뿐인데, 그 분들 매우 즐거워하고 행복해하는 모습을 볼 때, 이것이 내가 행복해 지는 친절이 아닐까 하는 생각을 해본다.

물론 친절을 위해서는 기술과 교육도 필요하다. 그러나 그것보다 더 중요한건 내가 친절하면 내가 행복해지고, 그것이 꼭 상대방에게 그걸 알아주기를 바라지 않아도, 내가 친절할 마음을 갖는 것만으로도 행복해 질수도 있다는 사실을.....

요즘 <꾸베씨의 행복여행>라는 책을 읽고 있다. 주인공 꼬마꾸베는 본인의 생각이나 중요한 느낌을 비밀노트에 적어놓는다.

나도 그런 노트가 있다면 이런 말을 적고 싶다.

<친절한 마음을 갖는 것은 누구를 위한 것이 아닌 내가 행복해 지려는 마음에서 출발하는 것이다. 다른 사람들이 알아주지 않아도 >

## 친절은 어려운 것이 아니다

면목7동 박영주

“주임님, 저 2호봉 달았어요!! 귀엽죠??”

그렇다. 나는 신규 임용된 지 갓 1년이 지난 새내기 공무원이다.

햇병아리인 나를 위해 주임님들께서는 민원대 창구에 귀여운 팻말을 달아주셨다.

그걸 본 민원인들은 공무원 시험 합격한 것 축하한다며 열심히 하라고 따뜻한 말 한마디씩 건네주셨다. 배려해 주시는 주임님들과 민원인들께서 건네주시는 따뜻한 응원의 한마디는 생각보다 내게 큰 힘이 되었다.

그리고 깨달았다. 이러한 작은 배려와 따뜻한 말 한마디가 상대방을 얼마나 감동시킬 수 있는지 말이다. 그리고 다짐했다. 나도 작지만 진심어린 마음을 담아 민원인들에게 다가가 보자고...

면접시험이 있던 날을 떠올려본다. 그 날 내게 주어진 여러 질문 중 하나는 “영주씨가 공무원이 된다면 어떠한 공무원이 되고 싶은가요?”였다.

나는 친절함과 성실함을 바탕으로 주민에게 신속한 서비스를 제공하고 보다 친근감 있게 다가설 수 있는 공무원이 되고 싶다고 말씀을 드렸다.

1년이 지난 지금 나는 어떠한 태도로 주민에게 다가가고 있나?

그때의 답변과 부합하게 행동을 하고 있는가?

대기 인원이 많아지면 나도 모르게 마음이 급해져 무성의한 태도로 민원인들을 응대하고 있는 것은 아닌지, 상식 이하의 민원인이 오면 나도 덩달아 상식 이하의 행동을 하고 있는 것은 아닌지, 진상민원인 한 분을 만나고서 눈물을 쫓 뺐던 날 두려움을 느끼며 나도 모르게 소극적으로 행동했던 것은 아닌지 곰곰이 생각해 본다.

고작 1년 밖에 지나지 않은 햇병아리지만 나름 많은 경험을 한 것 같다.  
경험 많으신 주임님께서 자리를 비우셨을 때 일이다.

처음 해보는 민원이 들어왔다. 국적 회복을 원하시는 노부부가 오셨던 것이다.  
처음 맡아보는 민원인지라 주임님의 빈자리가 크게 느껴졌다. 처음엔 노부부께서 이거  
주민 센터 가면 처리해 준다는 데 왜 잘 모르느냐라는 식으로 말씀을 하셨다.  
당황했지만 이내 노부부께 차근차근 말씀을 드리고 구청 주임님께 전화해서 이러이러한  
상황이다 어떻게 해야겠느냐 물어 물어가며 일처리를 했다.

이것저것을 조회해보았더니 다른 구에서 업무 처리를 덜해 놓은 상태였다.  
그것을 다 처리를 해야 우리 구로 넘어오는 건데 그게 안 되어 있었던 것이다. 다른 구  
에서 처리하는 대로 우리 쪽에서 즉시 해드리겠다고 사정을 다 말씀 드리며 구청 주임  
님과 다른 구 주임님과 나는 계속 통화를 해가며 두 시간이 넘게 업무를 처리했다.  
기다리시는 시간이 길어 질까봐 얼마나 노심초사했는지 모른다. 전화기를 붙들어 가며  
두 시간 정도를 씨름하고 나서야 해결 할 수 있었다. 예쁘게 생긴 아가씨가 말투까지  
예쁘다며 낮부끄러운 칭찬을 해주셨을 때에야 비로소 숨을 고를 수 있었다.

그리고 느꼈다. ‘ 친절이라는 것은 결코 어려운 게 아니구나 ’  
혹시라도 기분이 상하실까봐 속으로는 떨고 있지만 얼굴엔 미소를 지은 채 더 공손하  
게 했던 내 작은 행동에 노부부께서는 감동을 받으신 것이다.

재등록도 하시고 주민등록증도 갱신하고 기분 좋게 떠나신 노부부를 보면서 친절이라  
는 것은 정말 어려운 게 아니라는 것을 깨달았다. 그 분들의 입장에 서서 내가 열심히  
노력하고 있다는 것을 보여 드리고 최선을 다하는 모습을 보여드렸을 때 그 분들 마음  
도 동하셨던 것이다.

한 번씩 상식 이하의 민원인이 오면 나도 사람인지라 화가 치밀 때도 있지만 그때마  
다 노부부를 떠올리곤 한다.

그 때 가졌던 그 공손하고 친절하 마음가짐을 절대 잊지 말자고...

내가 먼저 친절하게 나서야 민원인들도 마음을 열고 내 진심을 볼 수 있다고...

친절은 결코 거창한 게 아니라 내 작은 행동 하나, 내 진심어린 눈빛과 말투 하나로 통한다는 것을 매번 느끼고 있다.

에세이를 작성하면서 나를 되돌아 볼 수 있는 계기가 된 것 같다. 일에 치일 때 무표정으로 일관하며 기계처럼 일할 때가 있었던 것은 아닌지 이 글을 쓰면서 반성해 본다.

오늘 책상 한 칸에 꽂아두었던 작은 카드 하나를 꺼내보았다.

최종합격하고 나서 한 달간 연수를 받으며 작성했던

‘서울시 신입공직자로서의 나의 다짐’ 거기엔 이렇게 쓰여 있어 새삼 놀랐다.

첫째, 청렴도가 중시되는 만큼 청렴도 향상을 위해 지속적으로 노력하고 마인드를 제고할 것.

둘째, 항상 친절하고 겸손할 것.

셋째, 서울 시민을 내 가족처럼 생각하고 목소리에 귀 기울일 것.

넷째, 힘든 일이 있어도 항상 긍정적으로 생각하고 웃을 것.

나는 과연 잘하고 있는 걸까? 오늘도 각오를 달리하며 아직 갈 길은 멀고 출발 한지는 얼마 안 된 햇병아리지만 다시 한 번 생각해본다. 주민을 위해 내가 할 수 있는 최선의 친절이 무엇인지.

## 친절 하심(下心)니까?

목1동 이지영

짧지 않은 공무원 경력 6년 동안 장장 복지업무를 한지 벌써 4년이 지났다. 아는 사람만 안다더니 새로 생긴 복지업무는 어떻게 귀신같이 알고 오시는지.. 처음에 나는 내가 명탐정 코난이 되는 줄 알았다. 물론 모든 민원을 상대하는 일도 그렇지만 복지라는 업무를 하다보니 어느 순간 ‘이 사람이 나에게 뭘 숨기고 있는 걸까? 분명히 저번에는 생활수준이 이렇지 않다 하셨는데...’ 라고 생각하는 나를 발견했다. 물론 선입견을 가지고 일을 하니 어려움을 토로하는 그들의 이야기도 별로 듣고 싶지 않았고 나는 복지직이 아닌데... 라는 불만도 쌓여가며 민원인과의 마찰도 곧 잘 일어나곤 했다. 그때 정말이지 내 자신이 한심해 보였다. 그러던 어느 날... 아버지와 오래간만에 이야기를 할 기회가 있었다. 아버지는 몇 년 전 세무서에서 오래 근무하시다 퇴직하신, 흔히 말하는 원리원칙주의자 FM 세무공무원이셨던 분이다. 늘 보수적인 관점 때문에 어렸을 때부터 아버지를 좀 어려워했었고 나이를 먹고 나서도 지금도 늘 공무원은 이래 이래야 한다 하시는 말씀에 아버지와 대화의 대화를 꺼렸다. 그런 아버지와 마주한 저녁... 어렵게 아버지께 말씀을 건네보았다. “아빠, 일이 재미없어요. 사람들이 이상해요. 자꾸 나를 속이려고 하는 거 같아요” 그러던 아버지가 나에게 말씀해 주신 한마디는 “네가 한심해서 그래” 였다. “나도 알아요. 내가 한심한 거...” 한심하다니... 힘들게 꺼낸 딸의 고민상담에 아버지가 야속하기까지했다. 그러나 그 한심은 흔히 말하는 그 한심이 아니었다. “찰 한(寒) 마음 심(心)! 한심!”

아버지께서 나에게 하고 싶은 말씀은 내가 차가운 마음... 그들에게 먼저 마음을 열지 않았다는 것이었다.

전화를 받을 때조차 “정성을 다하겠습니다”라고 했었는데 친절이라고 말로만 하고 내 마음은 그들에게 정성을 다하지도 친절하지도 않았던 것이었다.

그리고 덧붙인 아버지의 말씀은 “너는 네가 그사람들 위에 있다고 생각하니? 너는 한심하지 말고 하심해야해! 아래 하(下)! 마음 심(心)! ”였다.

하심(下心)... 아래에 있는 마음...나의 마음을 그들의 아래에 둘 것..

친절이란 행동과 관련이 있다고 생각했던 것이 큰 잘못이라고 깨닫기 시작했다.

그날 아버지께선 나에게 어느 책에서 보셨다는 한심(寒心)과 하심(下心)의 이야기를 해주셨다.

내가 먼저 마음의 문을 닫았으니 한심(寒心)해진 건 당연한 것이고 하심(下心)은 꿈도 못꿀일일 뿐더러 그동안의 업무가 재미없으니 친절해질리도 없었다.

그날부터 나는 먼저 한심(寒心)한 마음을 바꾸려고 노력했다.

마음을 바꾸니 일어나서 먼저 “어떻게 오셨어요?”라고 물을 자신감이 생긴 건 물론이고 이제 할머니, 할아버지 고객님들의 신세한탄 스토리도 공감할 수 있는 여유가 생겼다.

물론 아직 누군가에게 자신할만큼 친절하지도 않고 속제인 하심(下心)은 더더욱 쉽지않다.

하지만 최소한 그사람들의 이야기를 끝까지 들어줄 마음이 생긴 것, 그리고 이제 누군가 나에게 “일이 힘들지 않아요?”라고 물으면 당당히 “아니요, 저는 재밌어요.” 라고 대답할 수 있다는 것이 큰 변화이다.

생각해 보니 친절이란 단순하고 쉬운 일였다.

내 마음을 바꾸면 될 것을...

시간이 흐르고 새내기 후배가 나에게 친절이 뭐냐고 물어본다면 친절은 행동이 아닌 마음에 따라 달린 것 이라고 이 에피소드를 이야기 해주고 싶다.

한심하지 않을 것 그리고 누군가의 아래에서 생각해 볼 것..

아마도 이 한심과 하심이라는 단어는 아버지께서 공무원 생활을 하시면서 평생 풀어야 할 숙제였던 것처럼 나에게도 앞으로의 공무원 생활동안 큰 과제가 될 것이라고 생각한다.

당신은 친절 하심(下心)니까?

## 친절, 청렴 어서 오세요!

보건행정과 홍영대

공직자로 임용되었던 지난 해 겨울 즈음, 나는 공직자로서의 사명감이나 특별한 다짐을 가슴에 품은 것은 아니었다. 그저 왠지 모를 기대감과 막연한 두려움, 그리고 업무에 최대한 빨리 적응해서 공직에 익숙해져야지 하는 마음뿐이었다.

업무에 익숙해지는(부족한 점이 아직 많지만) 몇 개월 동안 느낀 것이 하나 있다. 청렴이 공직자에게 가장 중요한 덕목 중 하나라는 것이다. 공직자가 되기 이전의 나도 공직자에게 청렴 혹은 도덕성을 바라는 사람 중의 하나였으니 “유레카!”를 외칠 정도의 발견은 아니었다. 그러나 공직에 들어오기 전에 그저 부패하지만 않으면 청렴한 게 아닌가 하는 생각과는 많이 달라진 것은 사실이다.

2개월에 한 번 꼴로 공지사항에 등장하는 청렴이나 부패방지 교육, 계장님이 읽어 보라시던 공직자행동강령... 공직자에게 요구하는 사항은 상당히 많았다. 그런 사항들을 잘 모르고 생활하고 다니다가는 내 등쪽에 크게 청렴의 반대말이 쓰여 있을지 모르 정도로 말이다. 다행히 지금은 금전의 유혹이나 정당치 못한 청탁을 받을 정도의 직책에 있지 않은 나에게 청렴은 아직 어슴푸레한 개념일 뿐이다. 공직 생활을 오래 할수록 그러한 유혹들이 커져갈 테고, 그에 따라 청렴함을 지키는 일은 더욱 어려워지겠지만 청렴의 씨앗을 심어보리라 다짐해 본다.

다산 정약용의 당호인 ‘여유당(與猶堂)’은 노자의 도덕경에 나오는 말인데, 겨울에 시내를 건너는 것처럼 신중하게 하고, 사방에서 나를 엿보는 것을 두려워하듯 경계하라는 뜻이라고 한다. 또 목민심서에도 “벼슬살이에서 가장 중요한 것은 두려워할 외(畏) 한 자 뿐이다. 의(義)를 두려워하고 법(法)을 두려워하며, 상관을 두려워하고 백성을 두려워하면 허물을 적게 할 수 있다”라고 적고 있다. 덧붙이자면 나를 지켜보고 있는 나 자신도 두려워해야하지 않을까 생각해본다.



친절 또한 청렴과 더불어 공직생활에 중요한 덕목이다. 친절함을 생각하면 언뜻 예의 바르게 대하는 일을 떠올리게 된다. 예의바른 사람을 반드시 친절한 사람이라고 생각하지는 않는다. 친절의 사전적 의미는 ‘대하는 태도가 정답고 고분고분함, 또는 그 태도’이라고 한다. 업무마다 다르겠지만 민원인을 마주하는 시간이 짧다면 어투나 표정에서 친절함이 드러나게 마련이다. 그래서 가끔 거울에 얼굴을 비춰보며 미소를 지어보지만 거울속의 그 얼굴은 아직도 어색함을 털어내지 못한 모양이다.

아마 나 같은 사람들을 위해 민원응대매뉴얼이 있나 보다. 매뉴얼을 여러 번 읽어 보았지만 여전히 당혹스러운 상황들이 있다. 화가 난 채 들어온 민원인에 말문이 막히기 일쑤고, 민원인의 말에 어떻게 호응해야 할지 몰라 그저 ‘네네’하는 것이다. 그럴 때마다 여전히 좁혀지지 않는 나와 친절의 거리감을 느끼곤 한다. 적당한 긴장감이나 강박관념은 쓸모가 많지만 지나치면 문제의 근원이 되기 마련인가 보다.

친절은 여전히 어려운 과제이지만 마음이 부족한 탓이라 여기고, 우선 경청하는 것에서부터 시작해볼까 한다. 귀는 언제나 상대를 향해 펼쳐있지 않은가? 또 나의 오른쪽이 민원인의 왼쪽임을 잊지 않으려 한다. 그리고 언젠가는 친절을 내 공직생활의 파트너로 삼게 될 날이 오게 될 것이라 의심치 않는다.

그 날을 기다리며 ‘솔’음으로 “어서 오세요!”

## 친절을 종합예술이다

의약과 이상용

“아프지 않죠?”

약간 긴장한 표정의 아가씨가 들어오면서 눈치를 살핀다. 중랑구보건소에 신혼부부건강검진을 하러 와서 건강증진센터에서 접수하고 흉부방사선 촬영을 한 후 병리검사실에 두려운 마음을 안고 들어온 것이다.

“혈관이 잘 나오지 않아서 피를 뽑기가 힘들거든요.”

누구나 주사기 바늘 앞에 있으면 두렵고 떨리는 마음을 갖는다.

“걱정하지 마세요. 아프지 않게 금방 해 드릴게요.”

우선 마음을 편안하게 안정시키고 신속하게 채혈하니 긴장이 좀 풀렸는지 얼굴에 미소를 띠고 인증샷도 찍고 즐거워한다.

“안녕히 가세요. 결과는 10일정도 후에 우편으로 보내드려요.”

“감사합니다. 수고하세요.”

내가 먼저 베푼 친절은 다시 따뜻한 말로 되돌아온다.

다음은 우리구 보건소에 와서 신혼부부검진을 했던 어느 분의 블로그를 캡처했다.



저는 혈관이 약해서 가끔 혈관을 못찾으시는 선생님께서는 손등 혈관에서 피를 뽑아요..

진짜 너무 싫어 🙄

아무튼...!!

결혼하기 전에 몸상태를 점검하기 위해 신체검사를 하기로 큰 마음을 먹었어요.

정말 큰마음...OTL

분명...바늘이 저의 몸에 들어와서 피를 뽑아갈꺼거든요...

전 아직도 바늘이 참 싫어요...

대기번호를 뽑고 기다렸어요.

어르신들은 번호뽑는거 모르시고 들어오시더라구요~

피뽑아주시는 남자선생님께서 사람이 들어올때마다

**"번호표 뽑고 들어오세요~"** 라고 친절하게 안내해 주시더라고요~

예전에 건강진단서 할때도 이 남자선생님께서 피뽑아주셨는데 제가 무서워 하니까

"안아프게 뽑아줄게요 걱정하지 마세요" 라고 이야기 해주시고 혈관도 금방 찾으셔서 편하게 진행했는데

이날도 남자선생님이 계셔서 다행이었어요.

지금 결과를 기다리고 있어요. 은근히 떨리네요.

좋은 결과가 나오면 더 좋은 몸을 만들도록 노력하고.

안좋은 결과가 나오면 좋은 몸을 만들도록 노력할게요.

건강은 미리미리 확인하는 것도 좋은거 같으니

모두모두 보건소로 가서 건강 확인 하세요~ 화이팅

보건소에는 연세가 많으시거나 장애를 가지신 분들이 많이 이용하신다. 말을 천천히 해도 잘 알아듣지도 못하시고 여러 번 반복해야 하는 경우도 자주 발생한다. 짜증이 나기 쉬운 경우가 많은 것이다. 이럴 때일수록 조금 더 여유 있고 편안하게 대해드리는 마음이 필요하다.

하루는 연세 많으신 어르신이 진료를 받으시고 검사를 하시러 병리검사실에 오셨다. 보호자가 필요했지만 홀로 오시면서 겨우 병리검사실도 찾아오신 것이다. 신분을 확인하고 채혈하는 의자에 앉도록 안내해 드렸다.

“날씨도 더운데 오시느라 수고 많으셨네요.”

친절한 말 한마디는 채혈하러 오시는 분들의 긴장을 누그러뜨리는 효과가 있다. 지팡이를 짚고 거동이 불편하신 연세 많으신 어르신은 채혈 후 자리에서 바로 일어나지 못하신다. 이때는 말보다 행동이 먼저여야 한다. 얼른 혈액을 정리하고 일어나 팔을 잡아드리고 부축하여 대기 자리에 편히 앉아 채혈한 팔이 지혈될 수 있도록 안내해 드렸다.

친절은 말도 중요하지만 우선 따뜻하고 편안한 표정으로 민원을 대하며 행동도 단정하고 도움이 필요할 때는 바로 일어나서 돕는 마음이 있어야 한다.

“아프지 않게 참 잘 피를 뽑으시고 친절하시네요.”

민원인들의 칭찬은 하루아침에 이루어지지 않는다. 민원인들이 두려워하는 채혈을 가장 아프지 않게 피를 뽑을 수 있도록 생각해 본다. 또한 친절은 나의 인생에 중요한 재산이라고 생각하면서 오늘 맞이했던 민원을 되돌아보며 내 마음에 걸리는 행동이 있었는지를 먼저 반성 해 본다. 물론 사람이기에 때로는 짜증이 나기도 하고 나도 모르게 거칠게 말이 나오는 때도 있다. 아직 내가 부족하여 친절하지 못했다고 되새기며 다음에는 어떤 상황에서도 반드시 친절히 대하리라 결심해 본다.

더불어 살아가는 우리의 생활 속에서 바쁘다는 핑계로 다른 사람에게 친절을 베풀 수 없어서는 안 된다. 친절은 바로 자기 자신에게 베푸는 가장 소중한 것 중의 하나이다. 친절하면 베푼 자신이 행복해지기 때문이다. 친절은 내가 친절해야지라고 결심한다고 바로 나오는 것이 아니다. 친절은 내 삶의 종합예술과 같다. 마음을 가꾸고 말과 행동을 단정히 하며 반성과 되새김 속에 오랫동안 반복된 연습을 통해서 몸에 익힐 때 자연스럽게 나올 수 있기 때문이다.

따뜻이 베푼 친절은 나와 상대방을 행복하게하고 그것을 듣고 바라보는 다른 사람들도 기분이 좋게 하며 행복하게 한다. 능숙하게 줄 타는 사람이 여유롭게 펼치는 종합예술처럼 함께 느끼고 함께 즐기며 함께 삶을 나누는 우리의 소중한 자산이다.

## 친절의 기준

세무1과 송유빈

나는 지방세무서기보 공무원이다. 내가 일하는 세무과는 친절을 요구하는 민원부서이다. 우리는 부과와 징수는 엄격하고 공정하게 처리하지만 그에 따른 민원 응대는 친절하게 수행하고 있다. 길지 않은 기간 동안 세무과에 근무하면서 얻은 다양한 경험을 토대로 공무원의 주요 덕목 중 하나인 친절에 대하여 말하고자 한다.

지난 4년 동안 여러 업무를 하였는데 그 중에서도 가장 민원과 자주 접촉할 수 있었던 두 가지가 자동차 영치와 취득세 부과 업무였다. 시보시절 따라 나선 체납 자동차 영치 업무는 거친 민원인들만 만날 수 있었던 보물 같은(?) 시간이었다. 거액의 체납금을 한 번에 내거나 강제로 차량을 압수하는 일어서 민원인들의 저항이 매우 거세었다. 그 중에서도 일부는 압수에 대한 항변을 하다가 안 통하게 되면 우리의 태도에 대하여 언급을 하곤 했다. ‘불친절하며 강압적이다’라는 것이었다. 한창 혈기왕성할 사회 초년생인 나는 그런 말에 부아가 치밀었다. 여러 해가 넘도록 국민의 의무를 다하지 않은 사람에게 법을 집행하는데 웃는 얼굴로 살살거리면서 하기라도 하란 말인가. 그 당시 내가 생각하는 친절이란 민원인에게 안내 또는 설명, 부과, 발급 등 공공기관의 서비스를 제공할 때 세심하고 정겹게 하는 태도였었다. 이런 제재의 경우는 단호하고 공정하게 수행하는 것이 대다수의 성실 납세자들을 위하는 길이라 생각했었다. 결국 점점 언성은 높아지고 상황은 악화되었다. 그 때, 동행한 주무관님이 민원인과 독대를 하시면서 달래기 시작하였다. 사실 주무관님이 말씀하시는 내용은 내가 하는 말과 별반 다르지 않았다. 언뜻 보기엔 그저 강성 민원인에게 굽신거리는 걸로만 느껴졌었다. 하지만 그렇게 두 분이 20여분동안 얘기를 한 후, 납부를 약속하면서 차를 건네주었다. 난 도통 이해를 할 수가 없었다. 진작 주었으면 서로 편했을 것을 왜 그리 언성을 높였나 싶었다.

주무관님이 말씀하시길 민원인들의 경우 자신의 처지를 공감해 주는 것을 원하기 때문에 옳은 말이라도 강하게 하는 것보다 부드럽게 말하는 게 중요하다고 하셨다. 그 얘긴 나도 익히 알고 있던 말이었다. 하지만 법을 어긴 사람에게까지 그런 대접을 할 필요가 있을까 싶은 게 내 생각이었다.

처음으로 공무원의 친절에 대하여 심각하게 고민하게 된 계기였다. 민원인 입장에서는 어떠한 경우든 공무원은 고분고분해야 한다는 것이 친절이라고 여겼던 것 같다. 자신의 요구가 부당하거나 억지라 해도 그건 친절과 별개의 문제인 것이다. 이러한 친절에 대한 인식은 어떻게 생겼을까? 단지 민원인만의 잘못으로 대부분의 민원인들이 그러한 생각을 가지게 되었을까? 불현듯 우리 공무원 자체가 친절을 악용하는 경우가 떠올랐다. 사실 우리도 사람인지라 감정이 항상 좋을 수는 없기에 친절 역시 편차가 있을 수 있다. 하지만 민원의 높은 언성을 기피하기 위해 또는 진심 없이 의무적으로 친절을 행하지 않았나 돌아볼 필요가 있다. 그러한 것들이 하나하나 쌓여 민원인들에게 만성적으로 ‘공무원=친절’의 개념을 심어준 것이 아닌가 하는 생각이 들었다.

일례로 취득세 창구 업무 시절, 기계적으로 친절을 행한 적이 있었다. 그저 민원 제기가 싫어 가식적인 웃음과 응대를 하던 시기였다. 그러던 어느 날 한 민원인이 미비한 서류를 제출하여 업무처리가 안 되는 일이 발생하였다. 억지를 부려도 고분고분한 태도로 응대를 하였는데 오히려 상황이 더 악화되었다. 다행히 팀장님께서 강하게 대응하셔서 일은 해결되었지만, 나는 다시 한 번 친절의 의미에 대하여 고민하기 시작했다. 과연 어떻게 해야 상대방이 만족을 하게 되고, 또 우리의 업무를 처리할 수 있을까 하는 고민이었다. 기계적인 친절은 민원인에게 만족은 주지 않고, 그저 공무원의 당연한 태도라는 인식을 심어주어 그를 악용하는 사례를 만들고 있었다. 편법이라 해도 언성을 높이면 처리해 주는 것이 친절의 의미로 둔갑을 하고 있는 것이었다.

사실 사람은 각자 개성이 있기 때문에 어느 한 특성으로 정형화 할 순 없다. 친절 또한 받아들이는 사람에 따라서 다양한 반응이 나올 수 있다. 하지만 친절을 행하는 우리는 명확한 기준과 행동 양식을 정립해야 한다고 생각한다. 우리가 기준 없이 행하는 친절은 민원인에게 잘못된 공무원의 인식을 심어주거나, 업무 처리에 부정적인 영향을 미치게 되기 때문이다.

물론, 위법한 경우라도 강압적이거나 불친절한 태도를 취하라는 말은 아니다.

앞서 언급했었던 내가 사회 초년생 시절 이해하지 못했던 민원인과의 공감대 형성은 그 동안 일하면서 얻은 가장 큰 깨달음이었다. 공무원에게 친절한 태도는 당연한 의무이다. 다만, 친절의 주체로서 심도 있게 고민을 해야 할 것이다. 친절이 중요하긴 하지만 업무 처리에 지장을 주는 선까지 행하는 것은 지양해야 할 것이다. 고민의 과정을 거쳐 정립된 친절에 대한 가치관을 진심으로 행할 때 민원인과 자신 모두가 만족하는 결과가 나오리라 생각된다.

공무원이 된 지 이제 만 4년이 되었다. 어렸을 적부터 하고 싶었던 나라일을 하게 되어 기뻐다. 특히, 다수의 국민이 행복한 삶을 살 수 있도록 도움을 주는 의미 있고 중요한 업무를 한다는 자부심이 가득 했었다. 하지만 실제 업무를 하면서 그저 국민의 심부름꾼일 뿐이라는 생각마저 들게 하였다. 친절 역시 그러한 맥락으로 강요당하였다. 공직에 입문할 당시 내가 최우선으로 여기던 엄격하고 공정한 업무 처리를 우선시 여기는 시대가 아니었다. 업무 처리는 공정하게 하면서 과정은 친절하게 수행하도록 요구하고 있다. 이러한 시대에 아직도 나는 친절의 진정한 답을 찾지 못하였다. 공감대 형성과 진정성이 필요하다는 정도만 깨우쳤을 뿐이다. 나와 같은 선·후배 공무원들이 많이 있으리라 본다. 형식적으로 친절의 행하는 것도 중요하지만, 친절의 의미를 고민하고 실천하려는 의지와 그러한 과정이 중요하다고 생각한다. 우리 모두가 심도 있게 고민하고 그 결과를 공유하는 과정이 많아질수록 민원인과 공무원 모두가 만족할 수 있는 친절을 행할 수 있을 것이다. 친절의 기준을 명확히 하는 것, 이것이 바로 친절의 시작이 아닐까?

## 100년 손님으로 맞이할 1년 고객님

보건위생과 김재환

“~주무관님 식사하러 가십시다. “

네~, 바로 갈게요.

마침, 점심시간이 거의 임박한 바로 그때 ‘마’업종의 영업신고 하시려고 고객님이 창구에 들이닥친다. 그동안 줄곧 한 끼의 해결마냥 중랑레스토랑을 이용하다가 모처럼 ‘ㅇ’주무관을 따라 외부에서 식사를 할 참이었다. 그런데 고객님은 그런 사정을 고려하지 않고, 아니, 아예 알지를 못하시고, 지금 도착했으니 점심시간 따윈 알 필요도 없이 신고서를 들이밀으신 것이다.

우리는 하루중 점심시간 만큼의 소중한 시간이 없으리라. 물론 늘 기대에 찬 발걸음을 옮기는 아침 출근시간이 있기도 하지만.....어쩌면 늘 시달려야 하는 복지분야 주무관님의 입장에서는 괴로운 하루의 발걸음이 될 수도 있으리라만은.....그리고 하루의 일을 보람차게 마치고 귀가하는 흥가분한 그 시간도 있겠지만, 어쨌거나 누구는 식도락의 시간이 되겠고, 누구는 귀중한 소통의 시간이 될 수도 있겠고, 동료와의 모처럼의 시간이 되어가는 그러면서 활력을 충전하는 그 점심시간의 단 몇 분의 차이로 고객님에게 붙들린 상황이 되었다. 물론 담당자님은 이미 단 몇 분차이로 중랑레스토랑으로 가셨는 지 자리에는 없고 남아 있는 자가 처리할 수밖에 없는 입장인지라, 마지 못해 응대해본다.

“고객님, 어떻게 오셨습니까?

“네, ‘마’업종의 영업신고를 할려구요.“

“그러세요?. 그럼 잠시만 기다려 주십시오.”

점심을 먹기 위해서는 후다닥 최대한 빨리 처리하지 않을 수 없다. 평소에는 이처럼 속도를 내 본적이 없는 데, 모처럼의 외식인지라, 최고의 속도를 내어 처리를 한다.



그럴즈음, “아”업종의 영업신고로 다른 두 고객님이 창구로 또 찾아오신다.  
아이쿠 망했군..... 업무처리에 앞서 이런 생각이 먼저다.

“여기, 어디 갔어요?”

“네? 지금 점심시간인데요. 어떻게 식사라도 하고 오셔서 하시면 안될....

(딱 1~2분 차이밖에 나지 않은 것 같았다. 그런데도 고객님은)

“점심시간이 아직 안되었는데 식사하러 갔다구요? 이거 인터넷민원으로 올려야 되겠네? (앗, 이러면 안돼.....)

순간, 순발력을 발휘하여 ‘아’업종의 고객님들에게 할 수 없이 양해를 구해본다.

“지금, 앞서서 영업신고를 하고 계셔서요. 자리에 앉아서 잠시만 좀 기다려주세요 !!!”

(그러면서, 걱정이 앞을 가린다. ‘아’업종 분야는 내 업무가 아니라서

어려운데 어떻게 하나? 어떻게 해결은 해야 할텐데...)

그러면서, 창구에서 ‘마’업종 신청 고객님에게 투덜대는 조로, 아니면 혼자말처럼 중얼거리본다.

“(이렇게 점심시간에 맞추어서 와야 되나?) 점심시간이니까, 점심이라도 들고 오시면 얼마나 좋겠.....

(이렇게 말을 하다 아차싶어, 인터넷 민원이 생각나서 얼른 말을 바꿔본다)

“점심시간이라도 오셨으니깐, 처리해드리는 게 당연한 일이죠. 몇 년만에 올 수도 있는 일이니까요.....“

어라? 몇 년만에 방문할 수도 있다고? 이런 생각을 하다니....기가 막힌 생각이다.  
그렇다, 우리 늘 그 자리에 있었기에 낯섬을 느끼지 못하는 권태에 있는 지 모른다.  
그러나 고객님은 어찌면 1년만에 들렀을 수도, 2년만에 방문할 수도 있는 일이겠다.  
그 고객님이 느끼는 응대의 모습은 우리구의 전체의 느낌으로 가질 수도 있는 상황이 되겠다. 그렇다면, 그 고객님에게 한 치의 소홀함이 없도록 하지 않을 수가 없겠다.  
어느 공연장에서 난 그렇게 예뻐던 그 어텐던트에게 짓궂은 질문을 마구 던진 적이 있었다.

그런데도 그 어텐던트는 천사의 미소를 하며 중요치 않은 일임에도 성실하게 답변해 주는 모습으로 크게 감동받은 일이 아직도 생생하다.

이처럼, 1년만에 오셨다면, 6개월만에 오셨더라도, 아니 1달만이라 하더라도, 고객님의 응대에 환한 미소로 시암탐을 잡으면서 100년 손님을 맞이하는 장모님의 대접처럼 우린 찾아오시는 고객님에게 최대의 응대를 하지 않을 수 없으리라. 그것은, 또 한편으로는 고객님이 존재하기에 나 자신이 존재하는 이유가 되기 때문이다. 우리구의 고객님이 계시기에 나의 업무가 있는 것이고, 그리하여 안되는 일은 안됨을 안내하되 가능한 일을 찾고, 되는 일이라면 더욱 잘 될 수 있도록 도움이 되는 것이 나의 존재의 다른 이유일 수 있겠다.

그렇게 생각하고 있을 즈음, 그리고 막 ‘마’업종의 영업신고를 마무리하고 교부할 그 찰나, 저 쪽 엘리베이터에서 식사를 마치신 ‘아’업종의 영업신고 담당자님이 ‘짤’ 하고 나타나신다. 아!!! 안도의 한숨....안심이다. 그리고, 조금 전의 좋지 않은 감정을 해소하려는 듯, 재차 양해를 구해본다.

“ 아까는 죄송했습니다. 이제 이 담당자님을 통해서 처리하시면 되겠습니다.”

“ 아유, 별말씀을요. 괜찮습니다. 다녀오신다...”

(이렇게 말씀하시는 고객님은 초코파이다. 왜냐구? 情이 있으니까)

점심시간의 바로 직전의 상황으로 돌아온 걸까? 저쪽 어딘가에서 ‘ㅇ’주무관님의 음성이 들린다.

“ ‘ㅇ’주무관님 식사하러 가십시다. ”

## 기분 좋은 친절, 따뜻한 마음

세무1과 박경미

“또 일주일을 어떻게 보내지??” 월요일 아침 내 머릿속 생각이다.

겨우 출근준비를 하고 나오면 난 시간을 계속 확인하면서 뛰어가기 바쁘다. 구청 가는길에 지나는 능산삼거리.....바쁜 아침 출근길에 내 발목을 잡는 장면이 있다. 아침 등굣길 횡단보도 안전지킴이 할아버지시다. 신내IC에서 중랑구청방향으로 우회전할 때 신호등 없는 횡단보도가 있는데 황색신호등이 있음에도 차들이 꽤 뽕뽕 달린다. 할아버지는 이 횡단보도에서 아이들의 안전을 지키시는 안전지킴이시다. 이 횡단보도는 길이 굽어져서 차가 오고 있는지 잘 보이지 않는다. 그래서 어른도 이 횡단보도를 건널 때 더 살펴보고 빠르게 뛰어가기 마련이다. 할아버지는 뛰어오는 아이들을 세우고 멀리서 차가 오는 지 확인 후 아이들과 횡단보도 중간까지 같이 건너신다. 멀리서 다른 안전지킴이 아주머니들이 끝나고 오시는데도 할아버지는 가시지 않고 멀리 아이들이 오는 지 살펴보신다. 지각한 아이들에게 “오늘은 늦게 나왔구나”하시며 마지막 한 명의 아이까지 챙기신다.

매일 출근길에 안전지킴이 분을 보고 있노라면 절로 기분이 좋아진다.

우리 세무과에는 친절도우미가 있다. 팀장님들이 순번을 정해 일일 친절도우미가 되신다. 민원인이 사무실에 들어오시면 민원인이 묻기 전에 먼저 인사하고 어떤 일로 오셨는지 확인 후 담당공무원들에게 안내해주신다. 창구관련 일로 오시는 분들도 계시지만 직접 담당자를 만나야 하는 일이 많기 때문에 이렇게 안내해주시면 민원인들도 당황하지 않으시고 창구담당자들도 일하면서 다른 민원인의 질문에 대답하는 동시다발적인 일이 줄어서 효율적이다. 민원인도 바로 담당자와 면담이 가능해지니 시간도 절약되고 해결도 빨라 돌아가실 때 즐거운 마음으로 돌아가신 걸 느낄 수 있다.

친절이다. 청렴이다. 이런 말들은 대게 추상적으로 들린다.  
매일 출근길에 절로 기분이 좋아지게 해주시는 안전지킴이 할아버지의 세심한 배려, 민  
원인에게 먼저 건네는 따뜻한 말 한마디 이런 것이 친절이 아닐까하는 생각이 든다.

우리는 친절한 사람을 보게 되면 마음이 편안해지고 따뜻해지는 것을 느낄 수 있다.  
그리고 친절함을 받았을 때 기분 좋고 고마운 마음이 든다.

구청에 오신 민원인을 내 가까운 사람이라 생각하고, 그 한 분 한 분이 이런 친절을  
느끼고 돌아가실 수 있도록 한다면 민원인뿐 아니라 우리도 같이 따뜻함을 공유할 수  
있을 것이다.

## 노안(老顔)이 아니어도 노안(老眼)일 수 있다.

교통지도과 이수정

사소한 경험에서 마음이 바뀐다.

아주 오래전 일이다. 내가 주민센터에 근무했었을 때 이니 한 3년도 더 된 일이다. 그날 저녁 괜시리 눈물이 핑 돌았던 기억이 아직도 선명해서 일까 민원인을 응대 할 때면 꼭 그날 일이 떠오르곤 한다.

평소와 다를 바 없는 날이었다.

한 아주머니께서 주민센터 문을 열고 들어오셨다. 서류 발급을 위해 신청서를 작성 하 시려던 찰나 신청서식이 잘 보이지 않으신다며 대신 작성을 해 달라 하셨다. 어르신이나 한국말이 서툰 외국인의 신청서를 대신 써드리는 것은 자주 있는 일이었으나 젊은 아주머니께서 대필을 요구하는 것은 처음이었다.

‘아니 아직 젊으신데도(?) 글씨가 안보인단 말이야?’ 속으로 의아하게 생각던 것 같다. 며칠 후 집에서 밥을 먹다가 문득 그 일이 떠올랐다. 엄마에게 그날 일을 이야기했다. “엄마~ 그분이 할머니 할아버지면 그렇구나 할텐데 젊어 보이는 아주머니이신데도 글씨가 잘 안 보인다고 써 달라 하셨어.”

“아이고 엄마도 안보여~ 엄마도 요 앞에 동사무소 가면 돋보기 안경 쓰고 봐~~”라며 깔깔 웃으시며 말쑤를 이으셨다.

“티비는 보여도 조그만 글씨는 잘 안보여. 엄마도 동사무소 가면 직원들이 도와줘 그러다보니 조금 지체되면 뒤에서 기다리는 사람이 짜증부리고 재촉하는 경우도 있는데 그럴 땐 직원이 안쓰럽기도 하고 우리 아들 딸 같고 해서 안타까워서 그냥 뒤에 사람 먼저 하라고 해.”

‘엄마도 안보인다고? 엄마가 할머니 될람 멀었는데도 잘 안보이시는구나...’

어느새 늙어버린 엄마 생각에 괜시리 눈물이 핑 돌았다.

머리가 하얗게 새지 않았음에도 충분히 글씨가 잘 안 보일수도 있다는 것을 알아버린 이날 저녁, 나는 그동안 겉모습으로 민원인을 판단하고 있었다는 것에 대해 반성했다. 선입견을 바탕으로 깔고 보고 있었던 것이다. 외양만보고 ‘이 사람은 이게 충분히 가능한 사람이니 이만큼만 도와드려도 충분하겠지’ 라고 은연중에 생각했던 것 같다.

어쩌면 반복적인 발급업무를 하다 보니, 그것도 민원인이 많은 곳에서 신속하게 처리를 하려다보니 나도 모르게 능률에만 초점을 맞추어 이런 식으로 선입견에 바탕을 둔 판단을 해왔는지도 모르겠다. 선입견을 버리고 진심으로 민원인을 바라볼 수 있게 될 때까지 노력하기로 다짐했다.

그리고 민원인에 엄마를 대입해서 생각해보니 마음에서 우러나오는 친절이 어떤건지도 느낄 수 있었다. 노안으로 글씨가 잘 안 보이는 우리 엄마처럼 어쩌면 누군가의 소중한 엄마, 아빠일지도 모를 민원인들에게 나의 가족에게 하듯이 살갑게 말붙이고 친절하게 대해야겠다고 마음먹었다.

태풍같은 사건이 벌어지고 극적인 일을 겪은 것은 아니었지만 머리로 친절을 생각해왔던 나에게 마음이 더해진 순간이었다.

## 반면교사와 정면교사

보건행정과 이재현

반면교사(反面教師) - 불친절함에서 친절을 찾다

공무원이 되기 전 채용서류를 발급받기 위해 한 주민센터에 방문했다. 가족관계증명서라는 서류를 발급받고 보니 내용이 뭔가 이상했다. 가족관계가 나온다는데 어째서 형제가 없지 하는 생각에 발급담당자에게 물었다. “원래 이런 서류인가요?”하니 “원래 그래요”한다. 정확히 물어보지 못한 잘못도 있었지만, 이런 질문을 수도 없이 받아봐서 어떤 물음인지 잘 알고 있을 텐데 더 이상의 설명이 없었다. 정말 불친절한 사람이구나 생각하며 저런 공무원은 되지 말아야겠다 다짐을 하게 되는 순간이었다.

몇 년 전 일인데도 민원응대를 할 때 가끔씩 그 때를 떠올린다. 주민센터에서 일을 할 때도 그 때의 기억 때문에 가족관계증명서에 대한 문의만 들어오면 궁금증이 해결 될 때까지 안내를 하곤 했다. 그 때 그 일을 반면교사(反面教師)로 삼아 민원 응대를 함에 있어 ‘내가 당연히 알고 있는 것을 누군가는 모를 수도 있다’는 것을 머릿속에 항상 생각하게 되었다. 그 덕분일까, 방문민원의 대부분이 어르신인 지금은 더 많은 설명을 해야 하지만 그것을 당연하게 받아들이게 되니 민원응대에 조금 더 친절해지려고 노력할 수 있는 여유도 생기게 되었다.

정면교사(正面教師) - 친절함을 따라하여 익히다

서울시 신규교육 후 처음 발령받은 주민센터는 전화친절도 최우수로 선정된 데다가 친절까지로 선정된 직원까지 있는 그야말로 친절한 분위기를 느낄 수 있는 곳이었다. 처음 일을 접하다보니 자연스럽게 하게 된 것이 ‘선임 따라하기’였는데, 운이 좋게도 친절 한 선임들을 만나게 되다보니 무작정 따라한 것이 무척이나 큰 도움이 되었다. 방문한 경우에는 웃는 얼굴로 눈을 맞추어 응대하고, 전화한 경우에는 상냥한 말투와 예쁜 목소리로 궁금한 점을 해결해 주는 모습을 보면서 비슷하게나마 따라한 것이 점점 익숙해지니 민원응대에 자신감도 붙고 일을 하기가 더 즐거워졌다.

나의 부족함으로 청출어람까지 되지 못했던 것은 큰 아쉬움이지만, 지금도 그 때 따라한 것들이 많은 도움이 되고 있다. 비록 예쁜 목소리는 아니더라도 듣기에 나쁘지 않게 상담하려고 하고 최대한 눈을 맞추어 웃는 얼굴로 응대하려고 하는 것은 그 때 나의 선임들이 정면교사(正面教師)가 되어 민원응대의 토대가 되어주었기 때문이다. 이제는 따라하기 단계를 넘어 나만의 기준을 만들어야 하는데, 그 과정에서도 항상 토대가 되어 좋은 방향으로 이끌어주리라 믿는다.

공무원이 된 지 4년이 되었다. 나는 친절한 공무원인가라는 물음에 자신있게 대답하기엔 아직 부족함이 많을 것이다. 그저 최선을 다하려고 할 뿐이다. 다만 누군가가 나를 불친절하다 느껴 반면교사로 삼는 일이 없기를 바라보며, 최대한 친절히 임하여 정면교사로 삼을 만한 사람이 될 수 있도록 계속하여 노력해보려 한다.



## 친절은 최소한의 배려

맑은환경과 이강만

주민센터에서 근무하다 보면 옛날에는 빈번하게 아이를 잃어버리고 방송해달라는 민원이 있었습니다.

요즈음에는 고령화 추세로 인해 노인성 치매가 증가하고 있습니다.

어떤 날에 어떤 아주머니가 할머니 한 분을 모시고 주민센터로 방문하시어 할머니께서 계속 이 주위를 배회하고 집을 찾는다고 하는데 집 위치를 몰라 데리고 왔다고 하면서 집을 찾아 줄 것을 요청하였습니다.

그래서 할머니를 의자에 앉히고 차근차근 물어보았으나

“ 이름은 ○○○이야 우리 할아버지가 지어주었다고,

아들 넷이고 딸 넷인데 아들, 딸의 이름은 기억 못하시고

이곳에서 50년을 사셨다는데, 어디 갔다 오시냐고 물어보면

옛날 얘기만 하시면서 오락가락 횡설수설하시는데,“

겨우 이름만 알고 있어, 전산 조회를 해보니 3명이 나와 확인한바

나이가 비슷한 주소지의 이름의 전화번호로 전화를 하였으나 받지를 않아,

저의 아버지도 노인성 치매가 있어 잃어 버린 적이 있어,

이름표를 옷 속에 부착한 게 생각이 났습니다.

혹시 옷 속에 기재되지 않았나 하여 여직원에게 부탁하여

이름, 주소, 연락처가 있는 이름표가 나와 다행으로 자부와 연락이 되어 집에 모셔드린 적이 있습니다.

나도 깜박 깜박 순간적 건망증으로 앓았다가 무슨 일을 하려고 종종 기억이 없는 경우가 부기지수로 누구나 건망증이 있습니다. 친절이란 상대방에 대한 최소한의 배려라고 생각합니다. 우리는 함께 살고 있는 사실을 종종 잊을 때가 있습니다. 상대방에게 관심을 가집시다. 집착이 아닌 사랑으로.....

## 내 귀가 나를 가르쳤다

주민생활지원과 김춘선

장맛비 소식이 있더니, 후두둑 이며 빗발이 마른 땅을 적시고 생기를 되찾은 은행 나무 들은 환호작약하며, 이마를 맞댄 봉화 산 숲도 푸르고 싱그러운 정기로 넘친다. 어느 새, 사무실 창문엔 아름다운 멜로디가 그려진 비 커튼이 쳐진다.

나의 하루 일과는 눈 미인 운동으로부터 시작된다. 동료와 상사님들과의 눈 맞추고 미소 지으며 “반갑습니다, 좋은 아침입니다” 라며 활짝 웃으며 건네는 눈 미인 운동 아침인사는 기쁨으로 가득한 하루를 만들어준다. 내가 근무하는 사무실은 사회복지업무를 맡고 있는 부서들로 구성되어있다. 사회복지서비스를 받고 있으나 언제나 부족하다는 고객들로 바람 잘 날 없다. 조용하던 사무실에 술에 취해 막무가내로 서비스를 달라고 하며 소란을 피우고 욕구가 충족되지 않을 시는 성희롱까지 하는 고객, 고성과 함께 지팡이를 휘두르는 어르신들의 폭언과 폭설, 이들의 특성은 자기가 하는 말을 귀담아듣지 않는다는 불평과 함께 공무원에게 무한 책임을 요구하며 기관장을 잘 안다며 으름장도 잊지 않는다.

이러한 고객맛이를 할 때는 자신의 시간이 촉나고, 하려던 일들이 더러 밀려나기도 하지만, 담당 주무관님들은 그들을 진심으로 대하며 경청과 함께 친절하게 대하는 배려에 분노가 사라지고 평정심을 되찾고 돌아가는 고객들을 볼 때 존경심에 감탄사가 절로 나오며 나 역시 경청과 친절의 옷을 다시 한 번 여미며 가정방문을 나간다.

나는 사회복지사로서 통합사례관리 업무를 한다는 사실만으로도 자랑스럽다. 통합사례관리사의 업무는 장기적이고 복합적인 문제를 가진 고객의 맞춤형 서비스와 지속적 모니터링을 통한 복지실효성 제고는 물론 체계적 보호와 자립서비스 제공으로 탈 빈곤 능력 강화시키는 데 목적을 두고 있다. 복합적인 문제를 가지고 있는 고객들을 가정방문하여 신뢰관계를 형성하고 목표설정을 하기 위한 경청을 해야 한다.

정신과질환을 앓고 있던 의사소통이 전혀 되지 않으며 갑자기 돌변하여 물건을 던지며 폭언과 함께 날 밖으로 던지듯이 쫓아내는 C노인 고객, 알코올중독과 우울증을 앓고 있는 정00여사 고객으로부터의 상담도 하지 못한 채 자택감금당한 일들로 초기상담이 어려울 때가 많다. 이러한 고객들과의 라포형성을 위해서는 주기적인 전화상담 및 가정방문을 통해 친절하며 진실한 태도로 수용적이며 비심판적인 자세가 필요하다. 고객의 이야기를 충분히 듣고 메시지를 파악한 이후에 응답하고, 서둘러 결정하거나 해결하는 것은 피해야 한다. 이때 사례관리사는 고객이 노력한 것, 강점, 자원에 초점을 두고 경청하도록 한다. 고객이 이야기 하는 것을 경청한 이후에 고객의 생각, 원하는 것 등을 정리하여 간단하게 설명하고 확인함으로써 ‘내게 관심이 있는 따뜻한 사람’이라는 느낌을 받음으로써 신뢰성이 상승된다. 사례관리사는 어떤 상황이 벌어져도 여여하고 차분하게 평정심을 잃지 않는 모습을 갖추는 것이 중요한 데 비극적인 가족사에 대한 이야기를 들을 때마다 나도 따라 가슴이 아프고 그들의 고통 때문에 하루 종일 가슴이 저릿한 상태로 보내기도 한다.

늘 알코올에 취해 자신의 한 몸도 보살필 줄 모르는 정00여사 고객으로부터 “선생님과의 약속을 지키기 위해 일주일 동안 금주를 했어요. 지금 집에 오시면 김치부침 해드릴 수 있어요” 라며 수줍게 자랑하는 전화를 받고 어린아이마냥 좋아했던 일, 조손가정의 손자가 사례관리사와의 약속을 지키기 위해 중간고사 성적을 올린 멋진 김00군, 아픈 엄마를 치료하기 위해 선생님의 꿈을 간호사로 바꾼 최00양. 고객들은 나의 밝은 표정에서 “무엇이든 다 들어줄 수 있고, 받아줄 수 있는 포용의 힘” 이 보인다고 한다. 그래서일까 살기 고달프고, 괴로워서 미칠 것 같고 맨 정신에는 하기 힘들었던 이야기도 어려움 없이 하게 되며 마음의 평화를 얻을 수 있었다며 선생님 덕분에 내면 깊숙이 들어 있는 남을 탓하는 ‘때문에’가 아니라 상대에게 감사를 돌리는 ‘덕분에’로 바뀌게 되었다하니 친절은 마음을 치유하는 명약이며, 행복의 전도사인 것 같다.

고객의 소리를 잘 듣는다는 것은 고객의 마음을 얻는 큰 힘이 되며, 내가 전하는 격려 한 마디가 절망에 빠진 사람을 살리고, 지친 사람에게 활력을 주고, 힘든 하루를 견딜 수 있게 하는 힘을 준다는 사실이 이토록 신나고 기쁜 일임을 동료들과도 공유하며 사는 나는 행복한 사회복지사다.

나의 귀하고 소중한 고객들에게 한 가지 바람이 있다면 현재 서비스 받고 있는 복지는 잠시 소나기를 피하는 처소로 알고 소나기를 피한 후 길을 떠나야 된다는 사실을 알았으면 참 좋겠다.

희망찬 미래!

활기찬 중랑!

