

전화벨만 울려도 ‘철렁’...광주 공무원도 악성민원 ‘공포’

김포 공무원 사망 비극 남의 일 아니다

최근 김포에서 공무원이 악성 민원에 시달리다 극단적 선택을 한 사건이 발생한 가운데 광주 지역 공무원들도 ‘남의 일이 아니다’며 고통을 호소했다.

공무원들은 쏟아지는 각종 악성 민원에 전화 벨소리만 울려도 심장이 철렁 내려앉고, 매일같이 협박과 폭행, 인격모독을 비롯해 과도하게 많은 민원을 받느라 정작 해야 할 일도 하지 못하는 상황이라고 입을 모았다.

14일 광주시 북구 건설과 공무원 A씨는 “하루에 받는 민원전화만 120~150통에 달한다. 소리지르는 것은 물론 입에 담지 못할 욕설을 퍼붓기까지 한다”고 하소연했다.

북구 교통지도과 공무원 B씨 역시 하루 수십건의 민원 전화를 받는다. B씨가 받는 민원 내용은 ‘왜 주차 벌금을 매겼냐’는 등 항의뿐 아니라 ‘버스가 정류장을 그냥 지나쳤다’, ‘택시가 잘 잡히지 않는데 무슨 일이나’ 등 업무와 무관한 경우도 많다. 더구나 민원인들 대부분이 흥분한 상태에서 전화를 걸며 화가나 욕설부터 퍼붓기 십상이라는 것이다.

협박·폭행에 성희롱 등 시달려 욕설 퍼부어도 참을 수밖에 없어 “하루 민원 전화만 150통” 호소 민원 다발 부서 근무 기피 심각 악성 민원 처벌 강화 대책 필요

B씨는 “아무리 불합리한 민원이라도 ‘참고 들을’ 수밖에 없다”고 했다. 부정적인 답변을 했다가 이에 항의하는 또 다른 민원이 접수될 수 있는 데다가 ‘시민에 봉사’하는 공무원 신분으로 민원인과 싸울 수도 없기 때문이라는 것이다.

북구 민원부서에서 근무하는 한 공무원은 “법적으로 문제가 없고, 행정적으로 해결이 불가능한데 막무가내로 우길 때는 민원인의 말을 끝까지 듣고 한시간이고 두시간이고 전화를 끊을 때까지 기다릴 수밖에 없다”고 한숨을 쉬었다.

민원 현장의 최일선인 동 행정복지센터는 폭행 등 신체적 위협까지 받고 있다.

지난 12일에는 60대 C씨가 술에 취한 채 광주시 서구의 한 행정복지센터를 방문해 ‘응대가 마음에 들지 않는다’며 난동을 부렸다. 공무원들이 협박으로 경찰에 불렀다. C씨는 앞서 행정복지센터 공무원에게 전화를 걸어 ‘죽이겠다’며 협박했고 실제로 현장을 찾아와 공무원의 뺨을 두차례 때리고 목을 팔로 휘감는 등 폭행했다.

앞서 지난해 11월에는 D씨가 1년여 동안 지속적으로 서구의 한 행정복지센터에 전화를 걸어 여직원에게 ‘죽이겠다’, ‘담가버리겠다’고 말하고 성희롱을 했다가 고발당해 검찰에 송치되기도 했다.

공무원들은 반복적으로 접수되는 사소한 민원을 처리하느라 피로감을 호소하기도 했다.

특히 국민신문고로 민원이 접수되면 답변을 위해 개인적인 민원이나 반복되는 사소한 민원까지도 무조건 현장에 나가 처리를 해야 하는 탓에 정작 중요한 업무를 놓치기도 한다는 것이다.

북구의 민원 담당 공무원은 “국민신문고에 ‘집 앞 적치물을 치워달라’는 신고가 접수됐는데, 미처 현장 조치를 하기도 전에 민원인이 감사실에 전화를 걸어 ‘공무원이 일을 안한다’는 신고를 넣기도 한

다”고 토로했다.

경찰 또한 ‘부부싸움 후 길에 휴대전화를 버렸는데 다음날 같은 자리에 가보니 없어 찾아달라’, ‘버스에 스펀지 선물세트를 두고 내렸으니 다음달 입대하기 전까지 찾아달라’는 등의 사소한 민원을 지속적으로 받고 있는 것으로 전해졌다.

이같은 민원을 많이 받는 부서는 공무원들 사이에서도 ‘기피 부서’로 통하고 있다.

대표적인 기피 부서는 교통지도과, 건설과, 식품위생과, 청소 행정과, 복지과 등 환경개선, 단속과 벌금조치 등이 이뤄지는 곳이다. 이들 부서에는 주로 쓰레기·적치물 처리, 단속에 대한 반발 등의 민원이 접수되며 악성 민원 비율도 높다는 것이다.

악성 민원인으로부터 공무원을 보호하는 제도도 도입됐으나, 처벌 정도가 약해 일선 공무원들은 실효성이 없다고 하소연한다.

지난 2021년 제정된 ‘공무원 보호조치 의무 법령’은 공무원에게 민원으로 인한 심리상담과 진료·약제비를 지원하고 휴식시간·공간, 인사조치 등을 제공해야 한다고 정하고 있다. 기피 부서의 경우 1년 주기로 인사이동 조치를 하고, 난동이 잦은 부서

에는 청원경찰을 배치해야 한다.

하지만 현장에서는 청원경찰과 경찰이 동원돼도 대부분 귀가조치에 그칠 뿐더러 전화 통화 중 폭언을 들을 때면 녹음사실을 고지하지 않으면 악성 민원의 증거자료로 사용할 수 없는 등 조건이 까다로운 것으로 나타났다. 더구나 악성 민원은 경범죄로 분류돼 벌금이 5만 원에 그치기 때문에 반복될 수밖에 없다는 것이 공무원들의 설명이다.

광주의 한 자치구 공무원은 “악성 민원으로 인해 전화 벨소리만 울려도 긴장하고, 스트레스로 업무에 집중할 수 없는 공무원들이 많다”며 “악성 민원에 대한 처벌을 강화해 강한 제재가 이뤄지길 바란다”고 말했다.

한편 지난 5일 경기도 김포시의 포트를 담당 9급 공무원이 민원에 시달리다 못해 극단적 선택을 했다. 이 공무원은 생전에 포트를 보수 공사와 관련된 차량 정체가 빚어지는데 대한 항의성 민원에 시달렸으며 인터넷에 실명고 소속 부서, 직통 전화번호 등이 공개돼 피해를 입은 것으로 드러났다.

/유연재 기자 yjyou@kwangju.co.kr

/김대민 기자 kdi@kwangju.co.kr



수매가 보장 촉구 광주농민회가 14일 오전 광주시 광산구 광주통합농협쌀조합공동사업법인(RPC)앞에서 RPC가 시중에 유통되는 나락갓보다 수매가를 낮게 책정해 버 가격을 떨어뜨리고 있다며 가격 보장을 촉구하고 나섰다. /김대민 기자 kdi@kwangju.co.kr

5·18 때 기소유예 36명 44년만에 ‘죄 안됨’

대검 처분으로 명예회복

5·18민주화운동 당시 ‘기소유예’ 처분을 받은 시민들이 ‘정당행위’를 인정받아 44년만에 명예를 회복했다.

대검찰청은 1980년 당시 계엄군 전투교육사령부가 5·18과 관련된 기소유예 처분한 시민 36명에게 ‘죄안됨’ 처분을 내렸다고 14일 밝혔다.

기소유예란, 범죄는 인정되지만 연령·성행·지능·환경·병행 후 정황 등을 참작해 검사가 피의자를 재판에 넘기지 않는 불기소 처분의 하나이다.

대검은 이들이 5·18 당시 ‘현정질서 파괴에 저항한 정당행위’를 했음을 인정하고 처분을 변경했다. 사인이자 전 대학교수인 A씨는 1980년 4월 대학생 300명을 상대로 정부 비방 연설을 했다는 이유

로 계엄법 위반 혐의로 불잡혀 같은 해 8월 기소유예 처분을 받았다가 이날 44년만에 혐의를 벗었다.

김대중 내란음모 사건 법정 진술서를 배포했다며 계엄법 위반 혐의를 받은 B씨, 대학교 교정에서 집회를 개최하고 가두시위에 참여했던 대학생 C씨도 정당행위를 인정받았다.

앞서 대검은 지난 2022년 전국 검찰청에 5·18민주화운동 관련 기소유예 처분 대상자에 대한 명예회복 절차를 추진할 것을 지시하고, 시민 170명이 군법회의에서 기소유예 처분을 받았으며 이 중 117명이 명예회복이 되지 않은 채 남아 있는 사실을 확인했다.

대검은 2022년 5월부터 현재까지 총 88명에 대해 ‘기소유예’를 ‘죄안됨’으로 처분 내용을 변경했다.

/유연재 기자 yjyou@kwangju.co.kr

광주시민단체 “5·18조사위 최종보고서 거부”

광주 시민사회단체가 5·18민주화운동 진상규명조사위원회(이하 진상조사위)의 최종조사보고서를 거부한다는 입장을 밝혔다.

5·18의 밝혀지지 않은 진상을 드러내기 위한 조사 결과가 오히려 5·18의 의미를 왜곡하고 있다는 이유에서다.

오월정신지지기 범시도민대책위(이하 대책위)는 14일 성명서를 내고 “5·18 왜곡 의도가 다분한 진상조사위 보고서를 탄핵해 줄 것을 광주·전남 시도민에게 호소한다”고 밝혔다.

대책위는 ‘5·18민주화운동 당시 전남 일원 무기고 피습사건’, ‘군·경찰의 사망·상해 등에 관한 피해’ 등 보고서를 지목해 5·18을 왜곡하는 내용이 실렸다고 지적했다.

대책위는 “무기고 습격 시간에 대해서는 공수부대의 집단 발포 이전으로 명시하고, 집단 발포에 앞서 광주시민들이 조직적으로 준비한 사건으로 기술했다”며 “이는 이미 사법적 판단을 통해 규명된 사실인데다 군과 경찰의 자체 조사를 통해서도 사실이 아닌 것으로 입증됐는데도 이를 뒤집었다”고 주장했다.

또 군·경의 피해에 대해서도 “5·18 당시 공수부대의 잔인한 학살 행위가 광주시민들의 과격 시위에서 비롯된 것이라고 기술해 왜곡을 자행했다”고 덧붙였다.

진상조사위가 ‘군·경 또한 희생자’라는 근거를 만들기 위해 당초 조사 범위인 5월 18~27일을 넘어 5월 14일의 학생 시위까지 조사 범위를 늘렸다는 주장도 폈다. /유연재 기자 yjyou@

횡단보도 건너다 보행신호 끊겨 날벼락

광주서 9세 어린이 자동차에 치여 중태

태권도학원을 마치고 집으로 돌아가던 9살 어린이가 횡단보도에서 차에 치여 중태에 빠졌다.

14일 광주남부경찰에 따르면 전날 오후 8시 10분께 광주시 남구 지식동의 한 도로에서 30대 운전차 A씨가 SUV를 몰다 B(9)군을 치었다.

이 사고로 B군이 크게 다쳐 병원으로 이송됐으나 위독한 상태인 것으로 전해졌다.

경찰에 따르면 사고가 난 도로는 왕복 8차로로, B군은 보행 신호에 맞춰 횡단보도를 건너고 있었

다. 하지만 보행 신호는 B군이 건너편에 도착하기 전에 종료됐고 A씨는 차량 주행 신호를 받고 주행하다 사고가 난 것으로 조사됐다.

A씨는 음주운전이나 무면허는 아니었던 것으로 확인됐으며, 사고 지점은 어린이보호구역은 아니었다.

경찰은 과속 여부 등 구체적인 사고 경위를 조사하고 있다. /김대민 기자 kdi@kwangju.co.kr

홀로 살던 60대 여성 숨진 채 발견

여수에서 홀로 살던 60대 여성이 숨진 채 발견됐다.

여수경찰은 지난 13일 오후 4시 20분께 여수시 한 단독주택 2층에서 A(여·63)씨가 숨진 채 발견됐다고 14일 밝혔다.

A씨는 주택 집주인이 “세들어 사는 A씨가 3일 전부터 보이지 않고 연락도 되지 않는다”고 119에 신고하면서 발견됐다.

A씨는 30여년전 이혼한 뒤 가족과 연락을 끊은 채 홀로 살았으며, 지병을 갖고 있던 것으로 조사됐다.

/유연재 기자 yjyou@kwangju.co.kr

제안하면 거절하고!

발견하면 신고하고!

한 사람의 보험비로
전국민의 경제 부담 줄이겠습니다

보험사기 ZERO

고의로 보험금을 노린 생명·신체 훼손 행위 NO!

허위 사고, 허위 진단, 과다 입원 행위 NO!

브로커를 통한 환자 소개·알선·유인 행위 NO!

고의 교통사고, 차량 수리비 과다 청구 행위 NO!

신고 방법

금융감독원 콜센터
국번없이 1332 ▶ 4번 ▶ 4번

각 보험회사 대표번호

금융감독원 홈페이지
www.fss.or.kr ▶ 보험사기 신고

각 보험회사 홈페이지
보험범죄신고센터

처벌 사항

10년 이하 징역
5천만원 이하 벌금
(보험사기방지특별법 적용)

신고 포상금

적발 금액에 따라
최대 10억원 지급

경찰청
 금융감독원
 h-well 국민건강보험
 건강보험심사평가원
 생명보험협회
 손해보험협회
 IAA 한국보험대리점협회