

민원에서

살아남기



# 민원에서 살아남기

제발버터 단편소설

## 차례

시켜줘, 당신의 개 · 4

기대는 금물 · 11

참을 인 세 번이면 호구 · 19

평범함의 역설 · 32

## 시켜줘, 당신의 개

“당신이 어떻게 공부해서 그 자리에 있는지는 모르겠는데, 이런 식으로 하면 안 되지.”

“선생님 그게 아니라…….” 뚜-뚜-뚜-. 또 끊었다.

하민이가 이 남자 민원인과 통화한 지는 벌써 일주일째다. 매주 한두 번씩 이렇게 통화하다가는 이 민원인과 정이 들 것만 같다. 수화기를 내린 시청은 오전부터 민원인들의 목소리로 가득 차 있다. 민원대 앞에는 시계를 계속 쳐다보며 다리를 떠는 중년의 남성, 유모차에 태운 아이를 달래는 여성, 똑같은 말을 계속 되풀이하며 소리치는 노인 등 온갖 사람들로 북적거렸다. 하민은 불안한 눈빛으로 이곳저곳을 살펴보았다.

"저기요, 내가 왜 이 세금을 내야 하는지 설명 좀 해봐요!"

"아니 이거 신청한 지가 언제인데 왜 돈이 아직도 안 들어와요!"

"아니, 앉아서 기다리세요. 지금 앞에 분 먼저 처리하고 있잖아요!"

하민의 옆 민원 창구에서는 김 주사님이 이미 전투를 벌이고 있다.

“잠시만요, 지나갈게요. 선생님”

민원인들을 피해 하민은 한 손에는 전자담배를, 다른 한 손에는 믹스 커피를 들고 서둘러 사무실 밖을 빠져나왔다. 미간주름이 가득 생긴 하민의 얼굴은 마치 앵그리 버드를 연상시킨다.

후 읊.

담배를 들이마시자 알싸한 박하 향이 비염으로 막힌 코를 땀  
뚫어준다.

홀짝.

흡연 후 마시는 믹스커피는 역시 천국의 맛이다. 비록 이러한  
행동들이 똥냄새를 유발하는 걸 알지만 개의치 않는다. 코로나  
예방을 가장한 입 냄새 방지용 K-94 마스크가 주머니에서  
든든하게 대기하고 있다. 하민이 한 손을 입에 가져간 뒤 뜨거운  
숨을 내쉰다.

“하아, 흠! 어후 냄새”

부리나케 마스크로 입을 가리고 하늘을 쳐다본다.

‘그나저나 언제쯤 조용하게 일을 할 수 있으려나. 요즘엔 민원인이  
너무 많이 오네.’

하민이는 공무원 필기시험에 세 번이나 낙방한 끝에 간신히  
임기제 공무원으로 시청에 발을 들였다. 사실 공무원을 준비한  
이유도 큰 뜻이 있지는 않았다. 야근수당은 주지도 않으면서 매일  
야근을 시키는 첫 번째 직장을 찾기에 관두고 방구석에서 멍하니  
있던 차였다.

<꿈의 직장, 이제는 옛말 됐다?…해가 갈수록 경쟁률 뚝>

공무원 경쟁률이 떨어진다는 기사를 보고 시험 준비를 시작했다.

군대 시절 비트코인에 돈을 꼬라박고 이후로 주식의 주 자도  
쳐다보지 않았던 하민이지만 자고로 투자란 고점이 아니라 저점일  
때 해야 한다는 걸 뼈저리게 배운 터였다.

‘지금 저점을 향하고 있는 공무원이 최적의 타이밍이다!’ 그렇게  
겁도 없이 공무원 시험에 뛰어들다 세 번이나 쓴맛을 봤다. 첫  
직장을 다니면서 모았던 돈도 다 떨어지고, 부모님께 눈치도  
보이자 도저히 계속 공부할 엄두가 나지 않았다. 그렇다고 3년을  
투자한 공부를 포기하는것도 무서웠다. 뉴스에서는 이제 포기의  
시대라고 청년들이 취업준비를 하다가 아예 구직 단념을  
해버린다고 하는데… ‘설마 내 미래인가.’

그렇게 이러지도 저러지도 못하고 스터디카페에서 하염없이  
시간만 축내던 상황에서 마침 나온 임기제 공고는 하민에게는  
정말 달콤한 유혹이었다.

‘그래. 일단 임기제로 일하면서 공무원이 나한테 맞는지 확인을  
해보자. 일하면서 나한테 맞으면 일하면서 다시 공부하면  
되는거고 아니라면 여기서 모은 돈으로 다른 일을 하면 되지. 크~  
역시 내 두뇌는 잘 돌아간다니까.’

아직도 정신을 못 차린 하민이다.

취준생 짬은 있어서 가뿐히 서류를 통과하고 면접장에 도착했다.

면접을 볼 때마다 늘 불안감을 가지고 있었던 하민이지만  
이번에는 마음 편하게 임했다. ‘공무원이 내 운명이면 붙을테고  
아니면 말겠지 뭐.’ 다행히 면접은 공무원 면접답게 크게 어렵지  
않았다. 일반적인 질문들이 주로 나왔으며 점점 막바지를 향해  
갔다. 면접관이 마무리 질문을 시작했다.

"요즘 공무원은 박봉이고 또 힘들다는 말이 있는데 그래도  
공무원이 되고 싶은 이유가 있나요?"

하민이는 잠시 고민한 뒤 대답했다. "제 이름이 '하민'인데요. 물  
하(河)에 백성 민(民)자를 씁니다. 물이 사람에게 꼭 필요한 존재인

것처럼 저도 국민들을 위해 꼭 필요한 공무원으로 살고 싶습니다.”

심사위원들은 말없이 고개를 끄덕인다. ‘나이스! 이때 더

밀어붙여야 한다.’ 하민이는 회심의 미소를 지으며 입을 열었다.

"시켜만 주시면 제 이름처럼 시민의 뜻을 받드는 시민의 개가

되겠습니다!!!"

그의 대답에 면접관들은 잠시 어떤 반응을 해야 할지 서로

쳐다보다가 대성하게 웃었다.

"하하하. 아주 기운이 넘치네요. 고생했어요."

그렇게 개를 자처한 인상 깊은 면접으로 임기제 공무원으로

합격한 하민은 시청에서 인허가 업무를 담당하게 되었다.

처음에는 지방직 중에 가장 높은 기관인 시청에서 일한다는

사실에 기분이 좋았다. ‘이놈의 공무원증을 이렇게라도 받는구나.’

매일 공무원증을 차고 다니면서 공무원이란 사실에 한껏 취하고

있었다. 마치 드라마에서 힘든 역경을 이겨내고 성공하여

당당하게 사회에 첫발을 내미는 주인공의 모습이랄까. 그렇게

설레는 마음으로 첫 출근을 한 것이 었그제 같은데 요즘은

민원인들의 끊임없는 요구에 넋이 나가버렸다. 한참 상념에

빠져있을 때쯤 저 멀리 민원대에서 고함이 들려온다. 어디 니들  
맘대로 해봐. 이 개X끼들아.!

‘불자고 한 말인데 진짜 개가 될 줄이야.’ 절레절레 고개를  
내저으며 하민은 다시 사무실로 향했다. 저 멀리 그의 민원대  
앞에는 노인과 아줌마가 앉아 있다. 자리에 앉자마자 두 명은  
하민이를 힐끔 찌려본다. ‘옥, 너무 오래 비었나.’

하민이가 옆 창구의 김 주사님을 쳐다보며 무언의 눈길을 보낸다.

김 주사님은 하민을 보며 조그맣게 입 모양을 만든다. 뿔.났.어.

하민이는 최대한 미안한 표정을 지으며 민원인들을 돌아봤다.

“하하 죄송해요. 제가 속이 너무 안 좋아서요. 이쪽으로  
오시겠어요?”

공무원을 하면서 거짓말도 능수능란해졌다. ‘청렴, 결백? 돈도  
얼마 못 버는데 내 몸이라도 내가 챙겨야지.’

할머니가 민원대 앞으로 다가오자, 아줌마가 뒤에서 갑자기  
껴든다.

"아니, 내가 먼저 왔는데 왜 그 사람 먼저 처리해 주는 거예요?"

"뭐라고? 난 그 사람이 아니라 할머니라고! 노인 퍼스트 몰라?"

“뭐라고요?”

하민이는 이런 상황에 이제 익숙하다. 잠시 고개를 들어 공기를 들이마시고는 최대한 웃으며 말했다.

"하하하, 선생님들 싸우지들 마시고 제가 얼른 처리해 드릴게요. 두 분 다 이거 작성해 주시겠어요."

다행히 큰 소동 없이 두 명 다 민원 처리를 끝내고 돌아갔다.

“하민 주사님. 오늘 오전부터 완전 정신없네요? 이래도 나중에 공무원 시험 또 볼 거예요?”

옆에서 일하는 김 주사님이 말을 걸었다. 먼저 시험에 합격하고 삼 년 넘게 이 생활을 하고 있는 선배로서 그녀는 하민에게 매번 공무원을 하지 말라고 적극적으로 만류한다.

‘아니, 보통은 다른 직장에선 나가지 말라고 하지 않나. 참으로 신기한 공직 생활이다.’

하민은 속으로 생각하며 김 주사님을 향해 억지 미소를 띠었다.

그때, 또 다른 민원인이 문을 열고 들어왔다.

"여기가 경제지원과 맞아요? 저 여기 민원 좀 넣으려고요!"

아직 일한 지 삼 개월도 안 됐지만 목소리의 떨림을 볼 때 긴 하루의 시작을 예상하는 불안감이 엄습해 왔다.

## 기대는 금물

어느 날, 네이버에 엄청나게 싼 가격에 마음에 든 옷이 광고 배너에 올라왔다. 혼자 살면서 기초연금과 자식들의 용돈으로 생활을 버티던 할머니에게는 너무나 좋은 조건이었다.

<I am 특가예요. Next time은 없어요~> 라는 문구의 광고는 할머니를 유혹하기에 충분했다. 그녀는 잘하지도 못하는 인터넷을 이용해 의류업체에 주문을 넣고 돈을 입금하였다. 하지만, 일주일이 지나고 이주일도 지나도 업체에서는 아무런 연락이 없었다. 할머니는 걱정되는 마음에 떨리는 손으로 휴대폰 버튼을 한 자 한 자 눌렀다. 띠리리링~ 지금은 전화를 받을 수 없사오니……

그때 마침 집구석 한쪽 티브이에서는 반듯한 얼굴을 한 앵커의 목소리가 흘러나왔다.

“경찰이 해외 구매대행을 가장해 보이스피싱을 저지르고 피해금 약 82억 원을 세탁해 국외로 송금한 일당을 검거했습니다.”

불안에 빠진 할머니는 부리나케 옷을 챙기고 일단 시청으로 달려왔다. 대충 내용을 다 말한 할머니는 거친 숨을 몰아쉬었다. “얘네들 분명 사기업체 같아. 아무리 전화해도 안 받고 돈도 안 주고 얘네 좀 어떻게 해줘요. 예?”

하민이는 자리에서 곰곰이 상황 파악을 했다. 일단 돈을 받고 물건을 안 보내준 상황이라면 전자상거래법에 따라서 당연히 전액 환불이 가능하다. 다만, 옷을 받고 마음에 안들어서 환불을 요청했을 때 업체 쪽에서 거절하는 사례는 많이 있지만 아예 물건을 보내지 않는 경우는 업체가 걱정하고 사기를 치려고 마음먹지 않는 이상 흔히 있는 경우는 아니다. 일단 업체랑 연락을 해보는 게 우선이다. 할머니가 연락했다는 번호로 전화를 걸어보았다. 역시 받지 않는다.

그렇다면… 하민이는 생각난 듯 컴퓨터 키보드를 친다. ‘역시 있다.’ 보통 온라인 쇼핑물을 하는 사람들은 세금이 부과되기 때문에 대표의 개인 연락처가 지자체에 등록되어 있다. ‘이래서 공권력이 좋다니까.’

하민이는 할머니에게 잠시 기다려 보라고 한 뒤에 업체 사장에게 전화를 걸었다.

“네, 여기 시청인데요. 환불 민원이 접수돼서 확인차 전화드렸습니다.”

“무슨 환불이요?”

싸한 여자의 목소리를 들으면서 하민이는 속으로 쉽지 않겠다는 생각이 들었다.

“해당 업체에서 꽃무늬 원피스 2개 주문하신 김금순 고객님이 있는지 조회가 가능할까요?”

“잠시만요. 김금순이요? 음. 그런 사람 없는데요? 이름이 김금순 맞아요?”

“잠시만요, 할머니, 성함 김금순 님 맞으세요?”

“뭐라고?” “김금순이요.” “어, 맞아” “네 맞아요.”

“없는데요. 그런 사람.”

“그런가요? 그런데 김금순 님이 해당 업체서 구매했다고 하던데요.”

“구매했으면 조회가 되죠. 근데 왜 저희 쪽에서 조회가 안 되는데요?”

“그러게요. 하하…” 하민의 목소리는 점점 개미 목소리로 변해갔다.

“아니, 제대로 알아보지도 않고 그 사람 말만 듣고 전화하시는 거예요? 그럼, 그 사람이 구매했다는 증거를 보여주세요. 그래야 저희도 확인하죠.”

“네... 죄송합니다. 제가 확인해 보고 다시 연락드릴게요”

깨갱. 호기롭게 나섰다가 업체에 단단히 말려버렸다.

“뭐래요? 돈 안 준대? 아이고 이 개노무시키킨들”

“할머니, 저희가 도와드리려면 관련 자료가 있어야 해요. 업체 쪽에 돈 보냈다고 했잖아요. 입금내역 좀 저한테 제출해 주실래요.”

“응? 여기 휴대폰에 있는데. 출력을 어떻게 해. 그냥 문자로 보내주면 안 돼?” 일반적인 어르신들의 반응이다. 하민은 차분하게 대답했다.

“할머니, 저희 전화기가 유선이라서 문자를 받을 수가 없어요.

아니면 휴대폰에 있는 거 메일로 보내주셔도 괜찮아요.”

“나 그런 거 할 줄 모르는데. 아니 문자로 보내면 안 돼? 공무원도 휴대폰 있을 거 아냐”

처음 인수인계를 받을 때 민원인이 개인 전화번호를 요구하는 경우 절대 주지 말라고 하던 김 주사님의 말이 떠올랐다.

“주사님, 민원인들이 개인번호 알려달라고 해도 절대 알려주면 안 돼요. 알려주면 그 사람들 민원 있을 때마다 개인 휴대폰으로 계속 전화해요.”

내 번호는 절대 사수해야 한다.

"하하... 할머니 제 개인 휴대폰은 업무 폰이 아니라서요. 저희 업무용 전화기는 유선 전화기라서 문자를 못 받아요."

하민은 검은색의 뭉툭한 사무용전화기를 가리켰다.

"에이, 그런 게 어딤어. 문자가 안되는 전화기가 세상에 어딤어" 할머니의 고집에 하민은 난감했다. 뒤에는 대기하는 민원인들이 하민이와 할머니를 가만히 응시하고 있다. 무언의 압박이 느껴진다.

“할머니, 아니면 집에 가족들 있으세요? 혼자 하기 힘드시면 집에 가서 가족들한테 부탁해 보시겠어요?”

“나 혼자 사는데. 휴대폰 센터 가서 해달라고 해야 하나.”

“네 그러셔도 되고요. 어쨌든 저한테 선생님이 돈을 보냈다는 자료만 보내주시면 제가 바로 환불하실 수 있게 도와드릴게요.”

“일단은 다른 분들 처리해야 하니까 연락처 남기고 가세요.”

하민은 조금 찻찻했지만, 다음 민원인들을 상대했다.

그로부터 며칠이 지나도 할머니에게는 연락이 오지 않는다.

하민은 괜히 찢렸다. ‘문자만 받는 건데 그냥 번호 알려드릴걸 그랬나.’ 수화기를 들어 전화를 걸었다.

“안녕하세요. 여기 경제지원과인데요.”

“응? 어디라고요?”

“시청이요, 할머니. 저번에 옷 환불 관련해서 저랑

얘기하셨잖아요? 기억나세요?”

“아~아, 기억나 어떤 일이야?

“저번에 제가 메일로 보내달라고 했는데 아직 안 보내신 거

같아서요. 해결하셨어요?”

“아 그거, 휴대폰센터에 가서 해달라고 해야 하는데 아직 못 갔어.

“그럼 담엔 꼭 가셔서 해보세요”

며칠 후.

“할머니 여기 시청인데요. 센터 가보셨어요?”

“아니 내가 요즘 바빠서 못 갔어. 다음에 갈게”

“아, 네 알겠어요.”

며칠 후..

아니, 내가 돈 떤인 것도 아닌데 왜 자꾸 전화해야 하는 거야?

이번이 마지막이다.

“할머니 여기 시청인데요. 휴대폰 센터 가보셨어요?”

“아니, 내가 다리가 아파서 못가. 다음에 갈게”

답답하다. 입금내역만 보내면 받을 수 있는 돈이라고!

“할머니 그냥 저한테 문자로 보내주세요. 문자는 보내실 수 있죠?”

“문자? 그럼, 바로 보내줄게.”

뭔까. 할머니한테 말린 기분이다. 지잉~

문자가 왔다. 입금내역을 보니 입금자명이 ‘김금순’이 아니라

‘김끝순’이다. 끝이라니. 끝...

조금 허탈한 하민은 자료를 받자마자 바로 업체에 전화를 걸었다.

그래도 문제가 해결된다는 생각에 하민의 목소리는 살짝

상기되었다.

"안녕하세요, 입금 내역보니까 민원인이 돈 송금했다는 거

확인했고요. 제가 관련 자료 메일로 보내드릴 테니까 확인하시고

빨리 환불 처리 좀 해주세요."

찝찝했던 문제가 일주일 만에 해결되자 하민의 얼굴에는 미소가 번졌다.

며칠 뒤, 할머니에게 전화가 왔다.

"아휴 고마워. 그냥 못 받나 싶어서 포기했는데 덕분에 환불받았어."

"아니에요. 원래 받으셔야 하는 건데요."

"덕분이야, 정말 고마워요."

하민은 할머니의 거듭된 감사에 미소를 지었다.

## 참을 인 세번이면 호구

그날은 밖에서 비가 주룩주룩 내렸다. 하민은 원래 비가 오는 날을 싫어한다. 눅눅한 느낌과 끈끈한 느낌이 너무 싫다. 하지만 요즘은 비 오는 날이 기대된다. 비 오는 날에는 으레 민원대 앞이 한산하기 때문이다. 아마 사람들도 비 오는 날에는 시청까지 오고 싶지 않을 것이다. 오랜만에 문서정리나 해야겠다고 생각한 하민은 자리에서 일어나 캐비닛으로 향했다. 캐비닛에서 올해 접수된 문서들을 모두 꺼낸 뒤 월별로 정리 중인 그때 전화벨이 울렸다.

“에라이. 이래서 문서 정리는 하기가 싫다니까.”

하민은 데스크에 앉아 전화를 받았다.

“네 감사합니다. 경제지원과 양하민입니다.”

수화기를 너머 젊은 남자의 목소리가 들려왔다.

“아니, 왜 그 사기 업체를 조사하지 않는 건지 설명해 주세요!”

또 그 사람이다. 하민은 화를 참으며 답했다.

"선생님, 제가 그 업체는 벌써 조사했습니다. 문제가 없다고  
확인했습니다."

"아니, 내가 알아볼 땐 분명 뭔가 있다니까."

"선생님은 그 업체서 물건을 구매하지도 않았잖아요. 피해 보신  
것도 없는데 뭐가 자꾸 있다는 겁니까"

"의심스러우니까 물건을 구매 안 하지. 당신이 조사를 제대로 하면  
나도 거기서 구매할 거야."

"선생님 그렇게 원하시면 정식으로 민원 절차를 밟아주세요.  
그러면 제가……."

뚜-뚜-뚜-. 또 끊었다.

하민은 한숨을 쉬며 머리를 쥐었다. 아오 망할 자식.

이 젊은 남자가 하민에게 전화한 지는 벌써 이주가 다 되어간다.

처음에는 다른 민원과 마찬가지로 환불 혹은 피해 관련 접수인 줄

알았다. 하지만 그 남자는 자료와 함께 정식으로 민원을

접수해달라고 해도 자신의 이름도 밝히지 않고 번호도 070으로

시작하는 인터넷 번호로만 전화한다.

“경쟁업체나 그 회사에서 잘린 사람 아니에요? 본인 이름도 말 안 하는 거 보니 뭔가 켤기는 게 있나 본데.”

김 주사님이 한마디 거들었다.

“그러니까요. 진짜 완전 진상이예요. 김 주사님”

이 사람 때문에 요즘 하민의 업무는 고통의 연속이었다. 일을 할 때는 혹시나 전화가 오지 않을까 노심초사했으며 퇴근 후에는 어떻게 해야 그 사람을 떨쳐버릴 수 있는지만 고민했다. 계속된 신경 타인지 식도가 타는 고통으로 병원에 갔더니 식도염 진단까지 받았다. 의사 선생님은 스트레스가 만병의 근원이라면서 식도염이 낫고 싶으면 스트레스를 최대한 받지 말라고 조언하셨다. 하지만 공무원이란 직업상 수동적으로 당할 수밖에 없다. 먼저 무작정 전화를 끊어 버릴 수도 없다. 똑같이 욕 할 수도 없다. 공무원들이 가장 힘들다는 게 민원 갑질이라는데 요즘 들어 절실히 느끼고 있다. 문득 친구 중에 호텔에서 서비스업을 하다가 진상 고객 때문에 주기적으로 정신과를 다니는 친구가 생각났다.

“어. 하민아. 오랜만이네”

“어. 잘 지내지?”

친구에게 그간의 사정을 다 말했더니 친구는 무슨 일인지

알겠다는 표정을 지었다.

“이거 보니까 그 사람 너한테 계속 전화할 각이다. 이런 사람들은 절대 포기 안 해. 지금은 너지만 나중에 뒷사람 바꾸라고 난리 칠 거 뻔하다. 나도 그랬거든. 나중에 그 사람이 뒷사람 바꾸라고 하면 바로 바꿔주지 마! 그리고 상사한테 미리 언질을 해. 절대 너 혼자 끄끄거리면 안 된다. 안 그러면 너도 나처럼 된다.”

자학 개그를 치는 친구의 목소리를 들으니 웃긴데 슬프다.

“약이라니 너무 억울하잖아. 내가 왜 얼굴도 모르는 사람 때문에 약을 먹어야 하냐고!”

다음날, 출근한 하민의 얼굴엔 피곤이 가득했다. 밤새 민원 응대 관련 유튜브 영상들을 보며 밤을 새워버렸다.

마침 전화가 울렸다. 070이었다. 하민은 어제 본 유튜브에서 알려준 민원 응대 방법을 떠올렸다. 가는 말이 고와야 오는 말이 곱다고 했다. 그래, 상냥하게 해보자. 하민은 한껏 웃으면서

“네 감사합니다. 경제지원과 양하민입니다.”

정적이 잠시 흐르더니 젊은 남자의 목소리가 들려왔다.

"그 업체 언제 찾아가실 건가요?"

하민은 이를 짝 문 채 상냥하게 말했다.

"선생님, 제가 현장에 직접 가서 업체를 확인하면 해결이 될까요?"

"당연하죠. 만약에 현장 조사 시에도 문제없으면 저도 더 이상 전화 안 할게요. 대신 제대로 조사하셔야 합니다."

오? 유튜브 조언이 먹혔나.

"네, 알겠습니다. 제가 현장 조사하는 대로 연락드리겠습니다."

하민은 전화를 끊고 나서 바로 일어났다. 결심한 듯한 눈빛으로 자리를 떠났다. 목표는 바로 젊은 남자가 지속해서 문제라며 주장하고 있는 온라인 업체를 직접 찾아가 보는 것이다.

하민은 택시를 타고 업체가 위치한 곳으로 향했다. 그가 도착한 곳은 거대한 상가 건물이었다. '여기가 맞는 건가.' 건물 외곽에는 회사 이름도 아무것도 적혀있지 않았다. '설마 그 민원인이 말한 게 맞는 건가.' 하민은 의구심이 들면서 건물 안으로 들어갔다. 그는 엘리베이터를 타고 업체가 위치한 층으로 올라갔다. 땀.

엘리베이터가 열리자, 배달을 나가려는 물건들이 쌓여있었다.

직원들이 바쁘게 움직이는 모습이 보인다. 그리고 그 택배

상자들에는 해당 쇼핑몰 업체 이름이 딱하니 붙어있었다. '역시

아무 문제도 없구만. 뭘.' 하민은 업체 관련자에게 잠시 확인할 게 있어서 찾아왔다고 설명했다. 짧은 대기시간 끝에 팀장으로 보이는 사람이 나타났다.

"무슨 일로 오셨나요?" 하민은 직접적으로 말했다. "시청에 이 업체가 문제가 있다는 민원이 들어와서요. 그래서 직접 찾아와서 상황을 확인하려고 왔습니다."

팀장은 놀라는 듯했지만, 곧 이해하는 듯한 표정을 지었다. 그는 하민을 안내하며 업체의 운영 상황을 설명했다. 하민은 설명을 듣고 난 후 큰 문제가 없다고 결론 내렸다. 마무리를 짓고 나가려는데 팀장이 말을 걸었다.

"그나저나 혹시 어떤 사람인지 알 수 있나요?"

"죄송해요. 저희도 민원인 정보는 알려드릴 수 없어서요"

(사실 저도 그 사람이 누군지 몰라요. 사장님)

"하긴 그렇네요. 안 그래도 최근에 어떤 사람이 물건 구입한다고 전화하고서는 계속 이상한 것만 물어보길래 제가 좀 화냈었거든요. 왠지 그 사람 같은데"

‘정확히 맞추셨습니다’ 속으로 팀장을 옹호한 하민은 감사의 인사를 전하고 시청으로 돌아왔다.

다시 시청에 도착한 하민이 전화기를 보니 부재중 전화가 다섯 통 찍혀있다. 070이다. 하민은 한숨을 쉬었다. 그리고 수화기를 들었다.

"선생님. 방금 출장 다녀왔는데요. 이 업체는 문제가 없습니다. 분명 멀쩡하게 영업하고 있는 걸 제 두 눈으로 직접 확인했습니다. 이제 선생님 의구심도 해결되신 거 같네요" 하민의 목소리는 단호했다.

"그래요? 일단 알겠어요." 그렇게 남자는 전화를 끊었다.

아! 드디어 끝났다! 김 주사님에게도 자랑해야지.

그렇게 이 남자와의 인연이 끝났다고 생각했다.

한달 후 평소와 다름없이 일하는데 070으로 시작되는 번호가 다시 하민의 전화기에 떴다. 뭐지? 설마…하는 마음으로 하민은 전화를 받았다.

"저번에 온라인 업체 관련 민원 넣은 사람인데요."

"아, 선생님. 기억합니다. 어쩐 일로 전화주셨어요?"

“아니 저번에 그 업체 현장은 이상 없는 건 알겠는데 홈페이지도 이상해서요?”

“네? 그게 무슨 말이에요?”

“아니, 인터넷에서는 다른 이름 쓰는데 그거는 분명 위법한 거 같은 말이에요. 저도 이쪽 관련 일을 해봐서 알아요.”

“아니, 선생님 저번에는 현장 조사해서 문제없으면 이제 그만하신다고 하셨잖아요.”

“그러니까. 그 현장 조사한 건 이상 없다는 건 알겠고, 난 지금 다른 부분을 말하는 거잖아요.”

“무슨 부분이 이상하다는 건데요?”

“네이버에 검색해 봐요. 들어갔어요?”

“잠시만요 검색 중이에요”

“자 그 사이트에서 오른쪽 메뉴 눌러 들어가면...”

내가 지 원격 모니터인 줄 아나 보다. “봐요. 이상하죠?”

하민이 볼 땐 아무 문제도 없어 보이지만 바로 거절하면 또 싸울 것이 뻔했다.

“알겠어요. 그럼, 이 부분 위법한지 확인해 볼게요”

“공정위에도 확인하고 연락해 주세요” 툭.

아오. 수박씨발라먹을쌍무지개나리...

하민은 수화기를 들어 공정위(공정거래위원회)에 전화를 걸었다.

그냥 그 사람이 해달라는 데로 빨리하고 끝내버리자. 수십번의 연락 끝에 간신히 공정위 담당자랑 통화할 수 있었다. 담당자는 그간의 이야기를 주욱 듣더니 반문을 했다.

“혹시 그 사람 이광년이란 민원인 아닌가요? 070으로 시작하는 번호 쓰고요.”

“이름은 안 알려줘서 모르겠는데 번호는 070으로만 전화하는 거 맞아요. 젊은 남자 목소리 맞나요?”

“아, 그럼,그 사람 같은데...”

순간 하민의 팔뚝에는 닭살이 돋아났다. 잡았다. 요놈.

“담당자님은 어떻게 아세요?”

“그 사람 유명해요. 주무관님 말고도 다른 지자체에서도 저희 쪽에 전화 정말 많이 왔어요. 그 사람 처음에는 저희 쪽에 민원 넣다가 안 되니까 지자체에다가 여기저기 민원 넣는 거 같더라고요.

“와 진짜 이 사람이 그 사람이면 대박이네요. 그럼, 담당자님은 어떻게 하셨어요?”

“저희도 싸웠어요. 계속 말도 안 되기는 요구만 하길래.

주무관님도 그만 휘둘리시고 그냥 단호하게 거절하세요. 그 사람 받아줘 봐야 끝도 없어요.”

“아 감사합니다. 저도 그래야겠네요”

하민은 전화를 끊고 속으로 만세를 불렀다. 이름이 이 광년이라고?  
이 미친년. 이름값 하네. 이제 넌 끝났어.

다음날. 하민은 자신만만하게 수화기를 든 채 전화 목록에서  
070으로 시작하는 번호를 찾아 재발신을 눌렀다.

“네 선생님 여기 시청인데요. 말씀하신 내용 제가 공정위에도  
확인했거든요? 이상 없다고 합니다.”

“공정위에 서면질의 하셨어요?”

“네? 아니 서면질의는 아니고 담당자랑 직접 통화했어요”

“아니, 서면 질의를 해야죠. 내가 주무관님이 공정위랑 무슨  
대화를 했는지 어떻게 알아요.”

역시 미친년이다. 저번 공정위 담당자의 말을 기억하며 하민은  
세계 나가야겠다고 생각했다.

“아니 어차피 유선상으로 이상 없는 거 확인했는데 서면질의를  
한다고 한들 무슨 상관이에요. 어차피 이상 없다니깐요 선. 생.님?”

“아 진짜, 저 당신이랑 그동안 통화한 거 다 녹취하고 있어요. 그게  
무슨 말인지 모르겠어요?.

“네. 모르겠는데요”

“뭐 이런 놈이 다 있어. 아니, 이젠 당신이랑 통화 못하겠고. 팀장  
바뀌요.”

하민도 이성의 끈이 끊어졌다.

“선생님! 왜 자꾸 그 업체에 문제를 제기하는 건지 모르겠는데요.  
그 업체 이상 없고요. 팀장님이랑 통화해도 어차피 결국엔 저랑  
다시 통화하게 되어있어요. 저한테 말하세요.”

“아니 어차피 당신이랑은 말 안 통하니까 팀장 바꾸라고요. 나도  
말 섞기 싫으니까.”

“저는 좋은 줄 아세요. 저도 선생님이랑 계속 통화하고 싶지  
않아요.”

“뭐라고? 와 이제 막 나간다는 거네. 당장 팀장 바꿔!”

“팀장님 지금 회의 들어가셔서 자리에 없어요. 나중에  
전화하세요!” 툭.

하민은 거칠게 수화기를 내려놓았다. ‘헉. 먼저 전화를 끊다니. 망했다.’ 안절부절못하던 하민은 전에 친구가 말해준 조언이 떠올랐다. 하민은 팀장님에게로 가서 그간의 사정에 대하여 다 말씀드렸다. ‘나보다 경험이 많으신 팀장님이라면 분명 묘수가 있으실 거다.’ 팀장님은 가만히 이야기를 듣더니 입을 떼셨다. “음… 내가 전화해도 별로 상황이 해결될 것 같지는 않네. 그냥 크게 문제 만들지 말고 잘 다독거리서 끊어.”

예..? 팀장님..? 시무룩해진 하민은 자리로 돌아왔다.

감정을 추스르고 다시 남자와 통화를 했다. 최대한 낮은 자세로 임했다.

“선생님. 여기 시청인데요. 팀장님께 말씀드렸고요. 일단 선생님이 말하셨던 대로 공정위에 서면질의 해서 답변받으면 연락드리겠습니다.”

“이제야 말이 통하네. 아까 제가 말한 것들 다 기억하고 있죠? 그것대로 꼭 정확하게 물어봐야 합니다.”

“네 걱정하지 마세요. 제가 선생님이 말씀하신 부분들 잘 정리해서 보낼게요. 공정위에서 답변서 받으면 그때 다시 연락드릴게요.”

그리고 아까는 화내서 죄송합니다. 저도 감정적으로 조금 격해져서 언성이 높아진 거 같네요.” 뚜-뚜-뚜-

역시 개자식이다.

결국, 공정위에 서면질의를 보냈다. 그리고 공문이 도착한 날, 하민의 심장은 쿵쿵거렸다.

귀하의 질의에 아래와 같이 답변드린다고 시작된 답변 내용은 저번 유선 통화 때와 마찬가지로 전자상거래법상 아무 문제가 없다는 식의 답변이었다.

역시 그러면 그렇지. 이젠 정말 끝이란생각으로 하민은 다시 재발신을 눌렀다. 하지만 웬일인지 그는 전화를 받지 않았다.

‘뭐지? 지금까지 항상 바로바로 전화를 받던 양반이. 에이 몰라. 난 분명 전화했다. 자기가 전화하겠지.’

그렇게 하루가 지나고 이틀이 지나도 전화가 오지 않자, 처음에는 끝인가 싶어 좋았다가도 괜히 또 다른 꼬투리로 전화하려고 준비 중인지 의심이 들었다. 그래서 확실히 매듭짓자는 의미로 공정위 회신 내용을 남성에게 메일로 발송해 주고 종결지었다.

지금까지 하민이 경험한 민원인 중에서 최종 보스급의 민원이었다. 그렇게 두 달간의 긴 싸움은 종료되었다.

## 평범함의 역설

금요일 오후 4시. 사무실에는 타자 소리만 들려올 뿐, 마치 무인도 같이 한적하다. 오늘은 하민이가 일한 시청에서의 마지막 날이다. 하민은 출산휴가 대체로 들어온 임기제 공무원이기에 일 년만 계약했었다. 보스급의 민원을 제대로 겪은 뒤로는 오히려 심적으로 여유가 생겼기에 하민은 그동안 어떤 민원에도 떨지 않고 잘 대응할 수 있었다.

“아니 이거 해달라니까?? 해달라고!!”

“네~ 선생님. 해드리고 싶어도 법으로 안 되는 건 안 되는 거예요”

“야 네가 뭔데. 내 세금 받아먹는 놈이 이따위로 일해도 돼?”

“네~ 선생님. 저도 똑같이 세금 내고 있습니다.”

“와 말이 안 통하네? 이 새끼가 죽고 싶어?”

“네~ 선생님. 안죽고 싶고요. 계속 이러시면 청원경찰 부르겠습니다.”

“에이 재수 없는 놈. 엿이나 먹어라. 이놈아.”

“네~ 감사합니다. 조심히 가세요.”

이겼다! 하민은 책상 아래로 손을 불끈 쥐었다.

그렇게 벌써 일년이 지나갔다. 마지막으로 책상 위 문서들을 정리하고 있는 하민이의 얼굴에는 함박웃음이 가득하다.

'전 이 세상의 모든 굴레와 속박을 벗어버리고 제 행복을 찾아 떠납니다~'

첫 번째 직장을 그만둘 때도 느꼈지만 일을 그만두는 건 역시나 기분 좋은 일이다. 하민은 요즘 유행이라는 흥 박사 노래를 속으로 부르며 업무 마무리를 짓고 있었다.

흥 흥 흥

콧노래를 부를 무렵 어김없이 민원인이 등장했다.

"아니, 제가 온라인 쇼핑을 안 한 지가 오래되었는데 왜 세금이 나온 거예요?"

오십 대로 보이는 중년의 여성 민원인은 다짜고짜 상기된 목소리로 불평을 터뜨렸다.

하민이의 미간이 순간 움찔거렸다. 하지만 오늘은 그 어떤 민원인에게도 친절하게 대하리라 다짐했다. 시청에서의 마지막 순간을 이렇게 망칠 순 없었다.

하민이는 미소를 지으며 민원인이 내민 고지서를 읽어보았다.

"선생님, 확인해 보니까 온라인 쇼핑몰 폐업 신고를 안 하셔서  
세금이 나오신 거 같네요. 사업자는 폐업하셨나요?"

"사업자는 폐업 안 했죠. 저는 쇼핑몰만 이용 안 할 거예요."

"아 그러시면 원래 쇼핑몰 폐업 신고를 따로 하셔야 세금이 안  
나가는 건데 폐업 신고를 아무것도 하신 게 없어서 나온거 같네요.  
대신에..."

"아니, 우리 같은 사람은 그런 거 몰라요."

"아, 그러니까... 제 말은"

"그런 건 법 잘 아는 공무원들이 해줘야지. 안 그래요?"

맞는 말이다. 민원인들이 원하는 건 문제 해결이지, 전후 과정  
설명이 아니다. 비록 일 년 밖에 일하지 않았지만 일하면서 가장  
뼈저리게 느낀 점이다. 하민이는 실소를 터트리며 말했다.

"네, 물론입니다. 제가 알아서 처리하겠습니다. 대신 이 자료들만  
제출해 주세요"

그는 민원인에게 관련 자료들을 받은 뒤 세금 문제를 해결했다.

"선생님, 먼저 쇼핑물 등록된 건 폐업 처리 완료됐고요. 이 고지서는 세무과에 말해서 없애달라고 했으니까 신경 안 쓰셔도 됩니다."

아까만 해도 불만에 가득 찬 그녀의 얼굴이 갑자기 순한 한 마리의 양처럼 변했다.

"아이고 고마워요. 나같이 늙은이는 이런 거 잘 몰라."

그러더니 민원인은 가방에서 주섬주섬 무언가를 꺼냈다.

"내가 고마워서 그런 거니까 이거 받아요." 중년의 민원인이 건넨 건 작은 선크림이었다. 아유 뭘 이런 걸 다.

"감사합니다. 하지만, 저희가 원래 민원인한테 받으면 안 돼서요. 마음만 받을게요."

"이거 얼마 하지도 않는 거예요, 받아요."

"아휴 저희도 김영란법 때문에 그래요. 마음만 받을게요. 선생님."

"에이 왜 이리 뽀뽀하실까아"

민원인은 그렇게 돌아가는가 싶더니 갑자기 선크림을 내 민원대 앞에 놓아두고 쏘살같이 나가셨다.

"아니 선... 선생님!" 하민은 한 손에 선크림을 든 채 출입구에서 사라져가는 민원인을 바라만 보았다.

“오, 양 주사님 선물도 받은 거예요? 대박인데” 옆에 있던 김 주사님이 신기한 듯 하민의 자리로 다가왔다.

“아 너무 비싸면 안 되는데~어떡하죠”

하민이는 괜히 으쓱해져선 선크림을 살펴보았다. 선크림 뒤에는 사은품 증정이란 스티커가 조그맣게 붙어있다. 정말 안 비싼 거다.

“아니, 이거는 선물이 아니라 처리하기 귀찮아서 주고 간 거 아니에요?” 김 주사님은 옆에서 배꼽을 잡고 깔깔거렸다.

“아까 주사님도 보셨죠? 저는 분명 거절했어요.” 괜히 민망한 하민은 애써 모른척했다. 그러나 선크림을 바라보는 하민의 얼굴엔 옅은 미소도 함께 떠올랐다.

18시다! 고생하셨습니다. 그간의 정이 붙은 김 주사님과 마지막 인사를 했다.

“주사님 그동안 고생 많았어요. 다음에 공무원으로 또 오면 안 돼요. 일 년 동안 충분히 시달렸죠?” 김 주사님 말이 맞다.

그간의 민원인들과의 일들이 주마등처럼 스쳐 지나갔다. 두 달간  
익명으로 괴롭힌 젊은 남자부터 자기부터 먼저 처리해달라고  
떼쓰는 사람, 이미 기한이 지나고 나서 처리해 달라는 사람,  
본인이 실수한 문제를 오히려 공공기관 탓을 하며 역정 내는  
사람들까지.

이런 특이(악성) 민원인을 만나면 매우 피곤하고 짜증이 몰려온다.  
그 순간은 나도 감정이 있는 사람이기에, 인간이라는 존재에  
혐오감까지 생긴다.

하지만 그런 감정을 씻어주는 것도 결국 사람이다. 덕분에  
환불받았다고 연신 감사하다고 말하던 할머니부터 문제를 해결해  
주진 못해도 친절하게 설명해 줘서 고맙다는 사람, 자기 이야기를  
끝까지 들어줘서 고맙다는 사람, 업무처리를 빨리해 줘서  
고맙다고 칭찬하는 민원인까지.

나의 초점이 한쪽에만 쏠려서 망각하고 있을 뿐이다. 그동안  
만났던 민원인들의 대다수는 특이하지 않았다. 평범한  
사람들이다. 그리고 평범하다는 것이 참으로 좋은 의미라는 걸  
발견했다.

처음에는 민원인들 때문에 스트레스도 많았고 힘도 들었다.  
그러나 불편함으로 얼굴이 일그러져 있던 민원인들이 나의  
도움으로 미소가 번지는 것을 볼 때 내 업무가 사람들의 삶의  
조금이나마 도움을 준다는 것을 느꼈다. 보람이었다. 이전  
직장에서는 가지지 못한 것이었다.  
‘그래도 전 또 공무원으로 들어와야 할 거 같아요.’  
김 주사님을 향해 웃으며 시청을 나가는 하민의 손에는 사은품  
증정이라고 적혀있는 작은 선크림 하나가 달려있다.

## 민원에서 살아남기

발행 2023년 11월 17일

지은이 제발버터, AI뤼튼

디자인 Adobe Firefly

펴낸곳 유페이퍼

홈페이지 <https://brunch.co.kr/@zindale>

가격 3,900 원

유페이퍼