

국가중요시설 방호직공무원이 겪는 민원인 불량행동의 유형 및 개선방안

Types of Bad Behavior and Countermeasures Against Civil Complaints Experienced by Civil Servants in Protection Positions at National Important Facilities

이민규* · 김태환**

Lee, Min-kyu · Kim, tae-hwan

요약

본 연구는 국가중요시설의 청사 내에 근무하는 청사보안과 안전유지, 질서유지를 담당하는 방호직 공무원에게 발생하는 다양한 민원인 불량행동의 유형과 국가중요시설에서 일어나는 각 유형에 맞는 민원인 불량행동에 대한 개선방안을 효율적으로 제시하는데 그 목적이 있다. 이에 인터뷰를 통해 국가중요시설에서 근무하는 방호직공무원이 느끼는 민원인 불량행동이 어떠한 유형으로 있는지 조사하였고 개별면담을 통해 나타난 대표적인 민원인 불량행동의 유형들은 첫째, 국가중요시설 내에서 큰 소리를 지르고 욕설을 하는 언어폭력형 둘째, 각 국가기관 및 지자체의 국가중요시설에서 서비스 업무수행 과정 중 다른 타 민원인이 있음에도 본인 자신의 이익과 편의를 위해 행해지는 행위를 하는 이기주의형 셋째, 각 국가중요시설의 규정 및 내규가 있음에도 규정된 규칙을 무시하고 따르지 않는 규칙위반형 등이 있다. 이에 따라 각 유형별 민원인 불량행동에 대한 개선방안 항목들로 첫째, 방호직공무원 교육의 체계화, 둘째, 민원인을 응대할 수 있는 기관의 내규 및 규칙, 셋째, 민원인에게 겪는 스트레스를 해소할 수 있는 환경을 제시하였다.

Keywords : 국가중요시설, 방호직공무원, 고객불량행동, 심층면담기법

1. 서론

현대에는 급속한 산업화·도시화·정보화로 인한 각종 병리현상이 범죄의 형태로 나타나면서 국민의 일상적인 삶을 위협하고 있다. 국가중요시설은 국방부장관이 관계 행정기관의 장 및 국가정보원장과 협의하여 지정하고 있고, 국가중요시설은 전통적으로 방호직 공무원과 청원경찰들을 통해 경비를 실시하여 왔으며 경찰력이 부족한 현실 하에서 상당한 효과를 거두어 왔다. 이렇게 상당한 효과를 거두었음에도 불구하고 국가중요시설은 시설의 특성상 청사에 용무가 있는 많은 내방객과 작업자들이 방문하고 민원인들도 많이 방문한다. 민원인들 중에는 개인적, 사회적 문제로 인해 악감정이 있는 민원인이 많이 방문하고 악감정이 있는 민원인은 불량행동을 통해 본인의 불만을 표출한다. 본 연구에서는 가중요시설을 방문하는 민원인의 불량행동의 유형 및 개선방안을 제시하고 이 분야의 경험적인 연구기반을 마련하고 국가중요시설 방호직 공무원의 근무여건 향상에 기여하고자 하였다.

2. 본론

국가중요시설은 중요도에 따라서 가, 나, 다, 기타 급으로 구분이 되고 ‘가’급은 청와대, 국회의사당, 대법원, 헌법재판소 등이 있고 ‘나’급은 중앙행정기관의 청, 국책은행 및 시중 은행본점 등이 있고 ‘다’급은 가,나급 외에 특별히 보호를 요하는 시설이 있다. 본 연구에서는 ‘가’급에 해당하는 헌법재판소에서 청사보안, 검색대, 민원인 안내, 심판정 질서유지 등의 방호업무를 하는 공무원 23명 중 7년 이상 근무한 5명을 대상으로 업무를 함에 있어서 제일 피해가 되는 업무를 질문하였고 제일 피해가 되는 업무라고 답한 민원인 업무를 대해 민원인 불량행동의 경험을 심층면담을 통해 민원인 불량행동은 크게 3가지로 나누어졌다. 첫 번째는 언어폭력형이다. 국가중요시설에 방문하는 민원인은 감정적으로 매우 격양된 상태이다. 이렇게 격양된 상태에서는 말이 거칠게 나오고 반말을 한다. 두 번째는 이기주의적 행동형이다. 같은 공간 내에 많은 내방객이 있음에도 불구하고 소란을 피우는 자기중심적인 사고의 행동을 하는 이기주의적 행동을 한다. 세 번째는 규정 및 규칙 위반형이다. 각 기관은 가지고 있는 규칙과 내규가 있음에도 지시에 응하지 않는 규정 및 규칙위반을 한다. 이에 따라 인터뷰를 통해 나타난 개선방안들은 다음과

* 용인대학교 경호학과 박사과정 lmg8517@naver.co.kr

** 용인대학교 경호학과 교수 twehwan@empal.com

같다. 국가중요시설을 방문하는 민원인에게 당당히 말할 수 있는 법적 권리, 기관의 규정 및 내규의 필요성이 제기되었으며, 민원인을 더욱 원활하게 상대 할 수 있게 방호직 공무원들의 자체업무교육 및 CS교육의 필요함이 나타났다.

3. 결론

국가중요시설에 방문하는 민원인 같은 경우 개인적인 감정이 있는 상태로 국가중요시설의 청사를 방문하게 되고 심리적, 감정적으로 매우 격양된 상태이다. 또 본인들이 원하는 상황이 나오지 않거나 뜻대로 민원처리가 흘러가지 않으면 방호직공무원을 향한 헐박, 욕설과 같은 언어폭력을 한다. 본 연구는 국가중요시설 ‘가’급에 해당되는 헌법재판소에서 7년 이상 근무한 보안직렬 공무원 5명을 상대로 심층면담기법을 통해 살펴봤으며 면담의 결과는 민원인 특성상 언어폭력을 아예 막는 것은 불가능하기 때문에 방호직공무원이 민원인에게 가장 많은 스트레스를 받을 수밖에 없는 구조이고, 스트레스는 쌓이다 보면 우울증, 무기력증, 자존감 결여 등 방호직공무원이 지속해서 업무를 하기 힘든 상황이 일어나기에 자기계발비, 동호회 활동비와 같은 지원을 통해 방호직공무원의 취미활동을 더욱 증진시켜 스트레스를 풀 수 있는 환경을 만들어줘야 한다. 두번째는 이기주의적 행동형이다. 이기주의적인 행동이란 타인을 배려하지 않고 자기중심적인 사고방식과 가치체계로 행동을 하는 것을 의미한다. 방호직공무원은 법적으로 신입교육 및 직무교육이 정해져 있지 않다. 따라서 특히 국가중요시설의 청사를 방호하고 민원인을 상대한다는 점에서 방호직 공무원도 임용 시 방호와 CS교육 등 민원인 상대에 대한 신입교육과 주기적인 직무교육을 통해 더욱 유연하게 민원인의 이기주의적 행동에 대처할 수 있는 역량을 키워야 한다. 세번째는 규정 및 규칙 위반형이다. 각 국가기관, 지자체는 기관이 가지고 있는 규칙과 내규가 있음에도 내규를 무시하고 규정위반 등 윤리적이지 못한 행동을 반복적으로 한다. 이에 따라 각 기관의 특성에 맞게 기관의 확실한 규칙이 있으면 방호직 공무원들은 민원인을 상대함에 있어 확실한 방호와 보안의 업무를 수행할 수 있고, 국가중요시설을 방문하는 민원인 응대가 가능할 것이다.

참고문헌

- 김민주(2017), 고객불량행동이 조직구성원의 직무태도 및 직무성과에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 민윤기(2019), 군 의료종사자들의 직무 스트레스 해소를 위한 집단 미술치료 프로그램 도입에 관한 연구, 대전대학교 통일대학원 석사학위논문.
- 채정석(2020). 경호·보안담당 공무원의 보안성과에 관한 연구. 경기대학교, 박사학위논문.
- 정태황(2011).“국가중요시설 안전관리 강화방안 :공공기관을 중심으로.” 「한국치안행정논집, 8(1):93-110.