특허민원창구의 눈높이

어 용 호
• 2002. 10 ~ 2004. 9 : 상표심사관 및 이의신청담당심사관
• 2004. 9~ 현재 :특허청서울사무소 출원등록서비스과장

대전 특허청에서 4년 여 심사관으로 근무하다가 서울사무소로 옮겨온지도 벌써 1년이 넘었다.

특허업무의 최일선이라 할 수 있는 출원등록서비스 과장으로 근무하다보니 직접 또는 간접적으로 수많은 민원인을 접하게 되면서 특허절차를 밟는 민원인과 그들을 직접 상대해야 하는 우리 특허청 서울사무소 직원, 즉 접수담당공무원과의 관계를 가끔 생각해 본다.

내 개인적으로도 특허청으로 전입오기 전에 오랜 기간 근무했던 공정거래위원회에서 민원인 상대를 많이 해 보았고, 그때와 지금의 특허청 서울사무소와는 다른 여건이어서 직접적인 비교는 되지 않겠지만 민원인과 그 민원을 처리해야 하는 공무원과의 기본적인 관계는 어디에서건 큰 차이는 없다는 생각이 든다.

일단, 특허민원인은 담당공무원에 대해 자신이 하고자 하는 일을 쉽고 빠르게 해결해 주기를 바라는 마음일 것이고, 더 바란다면 이왕이면 그 직원이 보다 친절하게 자신의 일을 잘 처리해 주기를 바랄 것이다.

그러나 민원인의 일을, 그것도 거의 같은 일을 매일 반복해서 처리해야 하는 담당자로서는 (출원, 등록 등 특허관련 민원은 그 용어가 생소할 뿐 아니라 진행단계별로 업무가 구분되어 있어 일반민원과 달리 창구별로 담당업무가 나뉘어져 있음) 그 일 자체가 단조롭기도 하고, 자신의 이해관계와 직접적으로 연관되지도 않기 때문에 다소 사무적이고 편의주의적으로 일을 처리하려 하는 것이 일반적이다. 즉 민원인의 일을 내 일처럼 적극적이고 친절하게 대해주는 공무원은 드문 것이다.

여기에서 민원인과 담당직원과의 관계는 서로의 요구수준이 다를 수 밖에 없고, 이것이 잘 못될 경우 민원인은 공무원이 자신의 세금으로 봉급을 받고 사는 그야말로 공복(公僕)임에도 불구하고 자신을 주인처럼 모시지 않는다는 불만을 얘기하게 되고, 담당직원은 그 나름대로 민원인이 기본적으로 갖춰야 할 서류나 조건 등을 구비하지 않은 채 무조건 처리해 달라고 억지를 부린다며 서로를 부정적으로 바라보게 된다.

이렇게 서로 다른 입장이지만 민원창구에서 생기는 여러 가지 다툼은 어느 한편의 일방적인 잘못으로 생기는 것은 정말 드물고, 대부분은 민원인과 공무원간의 순간적이고 감정적인 틈 때문일 것이라는 생각이 든다.

그런 점에서 민원인을 상대하는 담당직원이 민원인보다 더 전문적인 지식이 있고, 또 민원업무 자체가 자신의 일인 만큼 조금만 더 민원인의 입장에서 생각하고, 자신의 감정을 추스릴 수만 있다면 대부분의 다툼은 생기지 않거나 적어도 문제가 확대되지 않을 것이다.

전에 근무했던 때의 경험에 비추어 보거나 근간에 서울사무소에서 생긴 민원인의 불만도 사실은 업무자체의 근본적인 문제 때문이라기 보다는 예컨대 서로에게 말투나 표정, 태도 등에서 순간적으로 생긴 감정을 잘 넘기지 못하고 그것을 어떤 형태로든 나타냈기 때문일 가능성이 많다.

'아 다르고 어 다르다' 는 말은 물론 '웃는 얼굴에 침 뱉으랴' 라는 속담도 있지 않은가. 이 속담들이 지닌 뜻이야 말로 민원인을 상대해야 하는 우리 특허청 서울사무소의 민원창구직원은 물론 모든 공무원이 깊이 새겨야 할 금과옥조가 아닐까 하는 생각도 감히 해보면서 한 가지 더 하고 싶은 말은 공무원도 사람인 만큼 자신의 감정을 순간적으로 드러내는 실수를 할 수 있고, 그랬다 하더라도 이를 바로 시인하는 솔직한 태도를 민원인에게 보인다면(사실은 굉장히 어렵지만) 문제를 더 확산시키지 않고 수습할 수 있을 것이다.

민원인과의 다툼은 나에게서 비롯된다는 생각을 갖고 웃는 얼굴로 민원인의 눈높이에서 민원처리를 하는 공무원이라면 그들의 관계는 정말 긍정적이고 더 이상 바랄게 없는 것이 아닐까.

끝으로, 매일 수많은 민원인을 상대로 때로는 감정의 골을 삭히면서 민원접수나 상담의 일을 해야 하는 우리 특허청 서울사무소 직원들에게 솔직히 현재 내 자신은 직접적으로 민원인 상대를 하지 않으면서 이상적인 말만 늘어놓은 것은 아닌가 하는 미안한 마음과 함께 우리 직원들이 항상 겪는 그런 어려움이 바로 특허행정의 발전에 발판이 되고 있다는 긍지를 갖기를 진심으로 바란다.

발•특2005. 11