

2026.8.24. 부실한 답변에 대해 재차 확인하는 과정으로, 경찰 측의 태도와 화법에 숨 막히는 피로감이 고스란히 느껴진다.

주권자의 시간을 경시하고, 반복되는 항의와 쟁점을 의도적으로 차단·축소하려는 태도는 매우 심각한 행정적 결함이다.

민원인 : 아, 네. 장 경사님. 저 일전에 (그악-하는 기괴한 소리 들림) 민혜○ 경장 건으로 통화했던 민원인이예요.

경사 : 아, 네. 안녕하십니까. (네) 예. 제가 금요일 날 자리에 없어서 이제 예, 대행자가 안내를 드렸는데 (네) 제가 추가적으로 이제 전달받은 메모 내용이 (네) 있어가지고요, 요거 안내드릴려고 전화를 드렸어요.

민원인 : 네, 그러니까 전화가 근데 좀 많이 늦게 와가지고.

경사 : (또 기괴-하는 기괴한 소리) 아, 네네네. 제가 그 민원 상담 때문에 (네에) 좀 오래 걸려서 (아~) ??해요.

민원인 : 현장 방문이 있었다는 얘기사죠?

경사 : 네네네네. 맞아요. 네.

=====

▶ 약속 위반에 대한 무감각과 주권자 시간 착취

담당 경사는 회신 약속 시간을 일방적으로 어겼음에도 사과나 양해는커녕, 민원인의 지적이 있기 전까지 변명으로 일관함.

또한 민원인이 사전 고지했음에도 자신의 귀책으로 인해 민원인이 추가 시간과 비용을 들여 다시 연락해야 하는 상황을 오히려 눈치 주는 태도를 보임.

공적 업무에서의 신뢰 계약(시간 약속)을 경시하며, 민원인의 시간적·정신적 에너지를 착취하는 전형적인 소극 행정의 발현임.

* 주권자의 시간 가치를 짓밟는 '특권적 사고'

공무원들의 흔한 이면에는 "내 업무(상담)가 바쁘니, 민원인이 조금 기다리는 건 대수롭지 않다"라는 그릇된 선민의식이 깔려 있다.

국민과 한 약속은 행정의 신뢰를 구성하는 최소한의 계약인데, 이를 자신의 스케줄에 맞춰 일방적으로 미루고도 일말의 죄책감이나 미안함이 없다는 점이 민원인으로 하여금 가슴을 치게 만드는 대목이다.

=====

민원인 : 일단 뭐 메모는 뭐 제가 길게 얘기할 수가 없어서 (네네네네) 그냥 전화 장 경사님하고 이제 그때 마무리하면서 진행도 (네네네) 도모를 하기로 했었는데 (네네네네네네네네) 어쨌든 일정 상황에서 그러다 보니까 (네네네네네) 예, 좀 원활하지 않죠, 당연히 대화가 (네네네) 그러면. 네, 일단은 예, 일단은 고 기존에 좀 추가적인 거, 궁금한 거 체크한 것 좀 안내해 주시겠습니까.

경사 : 아, 네. 일단은 관련 법률 관련해서 물어보셨는데 일단은 그 공공기관의 정보공개에 관한 법률에는 이제 직무를 수행한 공무원의 성명이나 지위는 그 정보공개를 할 수 있다고 안내

는 되어 있어요. (네) 그래서 이제 타 직원의 인적 사항을 알려줄 수 없다는 의무, 그런 발언을 한 사실에 대해서는 (네) 제가 일단은 당시에 네, 녹음 자료나 이런 게 (민원인 : 없어서) 있는 게 아니기 때문에 (네네) 제가 이 여기서 맞다 아니다 판단은 드릴 수는 없지만 (네) 다만 이제 선생님께서 확인해 달라고 이제 요청을 하셨을 때 이제-

=====

▶ 상대방의 의도를 뭉개는 '벽창호 화법'

민원인은 대타 통화로 인해 겪은 불편함과 불통 상황을 짚으며 대화의 맥락을 연결하려 했음. 그러나 장 경사는 이에 대해 어떤 공감이나 사과도 없이 "네네네"로 일관하더니, 곧바로 자신이 준비한 '정보공개법 조항'을 기계적으로 읽어 내려갔음.

이는 민원인을 인격적 대화 상대가 아닌, '처리해야 할 업무 1건'으로만 취급하는 극도로 소극적인 태도이다.

* "녹음 자료가 없어서 판단 불가"라는 최악의 면피 발언

가장 심각한 대목이다.

민원인이 민원을 제기했다면, 감찰 또는 민원 담당자는 해당 피민원자(경장 민혜○)를 직접 불러 사실관계를 조사하고 추궁하는 것이 기본 절차이다.

=====

민원인 : 아니요, 아니요. 직원님. 아, 그러니까 저는 그 인적 사항을 알려줄 이유가 없다라고 그 직원이 말을 했거든요. 그래서 그 (네네네네네네) 그 직원한테 교육을 진행하거나 뭐 그럴 때 어쨌든 그래도 사실관계를 확인을 해야 되잖아요, 그 사람한테도 (경사 : 맞아요, 예) 어쨌든. (네, 네) 그래서 어떤 근거로 그 사람은 그런 말을 한 건지가 나는 궁금했다 이거예요. 이 해석을 (음...) 내가 몰라서 묻는 게 아니라.

경사 : 아, 네네네네네네네. (네) 그래서 그거에 대해서 제가 확인을 했는데 잠시만요. 아이고, 아이고 지워졌네. ?? 아, 요거는-

=====

▶ 쟁점의 의도적 이탈 및 '증거 핑계'를 통한 조사 거부 시도

민원인이 지적한 핵심은 공직자의 위험한 권력 인식을 질타하는 것이었으나, 담당자는 이를 단순 정보공개법 해석 문제로 치부하며 논점을 흐림.

특히 "녹음 자료가 없어 사실관계를 판단할 수 없다"라며 당사자 조사를 회피하려는 태도를 보임.

이는 민원인에게 입증 책임을 전가하고, 내부 식구를 감싸기 위해 진상 조사를 의도적으로 축소·회피하려는 기만적인 태도임.

=====

민원인 : 그니까 변명을 듣고 싶은 건 아니고요. 그러니까 제가 (경사 : ????? 아, 네네네) 예, 그니까 이거를 다 알고 있는 상황인데 저는 이제 어떻게 보면 한번 체크하는 거예요. (네네네네네) 그 직원이 고 과정에서, 대화 과정에서 (네) 그런 말을 한 게 부적절했기 때문에 (네네네네네) 지금 단순히 지금 어떤 식의 교육이 이루어졌는지, 직무교육이. 나는 내용을 듣지 못했기 때문에.

참고로 예전에 정승ㅎ 경사가 있을 때 제가 민원 낼 때는 (네에) 제가 좀 약간 이렇게 심각한

상황이 예전에.. 그니까 이게 직원님한테 말하지만 이걸 저한테 하이라이트적인 게 아니에요. 너무 흔해요. 그니까 이게 (네에) 이러면 이게 일반적이고 평범하면 안 되는데 (네네네네네) 이런 심각한 상황들이 일반화돼 있다라는 게 심각한 거죠. (네네네네네)

그걸 말하고 싶은 거예요, 나는. (네네네네네) 그래서 그때도 제가 되게 심각한 전화 응답가? 하든 그런 게 있어가지고. (네에) 아, 현- 아, 현장 안내였나 보다, 그땐. 그래가지고 내가 방문했을 때. 그래서 그 여직원에게 대해서 내가 그 사진 찍고 교육 그거 하라고 내가 그 이케 요청 사항 있잖아요, 민원 요청 사항. (네, 네네네네네) 그거 해서 그래서 사진도 받았고, 그러니까 교육하는 사진 캡처도 팀에서 받았고 뭐 이렇게 해서 답변을 제가 마무리한 적이 있었어요. 되게 오래전에. (네네네네네네네네) 그러니까는 좀 투명하게 어떤 교육 저기 절차가 이루어졌었는지도 좀 (음) 궁금했던 거고.

일단 이 질문은 정말 궁금해서 물었던 게 (네네네) 아니에요. 그 멘트가 이 직원이 너무 개념 없고 법에 대해서 (네네네네네) 그런 법 규정에 대한 인식이 너무 부족한데 (네에) 경찰이건 행정공무원이건 그런 상황이 되면 되게 위험한 거거든요. 본인들은 (네네네네네) 권한, 권력이 있기 때문에. (네, 네네네네) 그래서 그거를 좀 질타하고 싶어서 그 부분을 한번 제가 짚고 넘어갔던 거예요.

경사 : 아, 그거에 대해서는 제가 이제 담당 팀장님한테는 말씀을 드려가지고 그거에 대한 거는 (네) 이제 담당 그 직원도 인지를 하고 있어요. 왜냐하면은 요거 같은 경우는 이제 당시에 그 선생님께서 이제 그 당시에 상담을 했던 (네) 그 담당 수사관이 불친절했기 때문에 이거는 민원 소지로 인해가지고 어, 그 직위나 이런 거를 확인했다는 사실이 어느 정도 유추가 되기는 했거든요. 그렇기 때문에 (민원인 : 아, 근데) 그거에 대해서는- (민원인 : 아, 잠깐만요)

=====

▶ 경찰 스스로 인정한 '모순적 자백' (구조적 병폐의 증거)

담당자는 대화 중 궁색해지자 "담당 팀장에게 말해 그 직원도 인지를 하고 있다", "상담했던 수사관이 불친절해서 직위나 이런 걸 확인했다는 사실이 유추가 된다"라며 앞선 발언(판단 불가)을 스스로 뒤집는 모순적 실토를 함.

이미 내부적으로 문제 상황과 부적절한 정황을 인지하고 있었음에도, 민원인 앞에서는 발뺌과 방어막을 치기에 급급했던 은폐성 행정의 명백한 증거임.

=====

민원인 : 근데 팩트적으로 봤을 때는 제가 그 부분을 지금 뭐 넣겠다, 그렇기 때문에 알려달라의 개념을 제가 정제를 하고 얘기한 게 아니었어요. 내 (네네네네네네) 그때도 제 말, 내가 말을 했듯이 (네네네) 방문했는데 내가 일차, 삼차 이 세 번을 거쳤단 말이에요. 그날. (네네네네네) 15일날. (네) 근데 마지막에 수사 상담팀 그쪽만 내가 현장에서 이름을 못 물어봤어요. (네네네네네)

근데 그 못 물어봤었던 이유가 이제 직원님한테 그때 살짝 말했던 비웃음 (네네네네) 뭐 모욕하고 뭐 그런 이제 다구리치는 그런 상황들 때문에 (네네네네네) 내가 벌써 일차, 이차, 삼차를 거쳐 가지고 왔던 상황인지라 힘들잖아요. 혼자서 다섯 명을 상대했어요. (네) 그날. (네에) 그런 상황이었는데 일단은 그런 부분들에 대해서 내가 이 직원한테 따로 말할 필요는 없어서

수사지원팀에는. (네네네네네)

용건은 그거였는데 이제 약 지금 직원님이 말한 것처럼 자기들끼리 싸바싸바 했겠죠. 아무 문제가 없었고 당사자, 그 자기네가 확인하는 과정에서 그쪽에서 뭐 문제가 없었으면 내가 이렇게 이름을 묻거나 그런 거에 그렇게 거부감이 있거나 발작 버튼을 눌릴 필요는 없거든요. (네 네네)

내가 여기 수사지원팀이나 형사지원팀에도 간혹 "그 직원 누구예요?" 이렇게 물어보고 상황에 대해서 설명하고 그러면은 다 알려주시지 이 (네에) 직원처럼 나오질 않아요. (네 네네네) 민혜, 민혜ㅇ처럼.

그래서 이거는 지금 직원님도 어느 정도 간파를 했듯이 (네) 지금 내부에서 이제 뭔가 자기네 응대 문제 인식을 자기들도 감각적으로 하다 보니까 (네네네네) 민원인한테 방어기제 한 거란 말이죠.

근데 (네네네) 중, 팩트를 두고 얘기를 해야 되는데 그, 그 과정에서 그래서 그걸 기피하고 잘, 그러니까 잘 모르기도 하고 기피하려고 하다 보니까 쓸데없는 말들이 많아져가지고 (네 네네네) 대화도 쓸데없이 길어졌던 거예요. 그 (네네네) 민혜ㅇ 그 (네에) 경장이. 네 (네) 그랬던 상황이에요. 네네.

경사 : 네네네. 그래서 일단은 저한테 얘기를 들었을 때는 (네) 이제 민원인께서 이제 그 민원 소지가 있기 때문에 제가 그래서 이제 알려줘야 된다고 안내를 드렸던 부분이 있어요. (음) 왜냐하면 처음에 일단 선생님께서 물어보셨을 때... 네네네네.

어쨌든 간에 이제 그 **민혜ㅇ** **부장**님께서 이제 담당 수사관한테 이제 사실관계도 확인해야 되고 어떤 팀인지 모르니까 (네) 당시에 근무자도 이제 확인해야 되는 과정에서 이제 절차적인 진행이 있어서 그거를 명확하게 확인을 한 다음에 선생님께 이제 안내를 드려야 되는 부분인데 이게 확실치 않다 보니까 그거를 이제 확실스럽게 이제 선생님께 안내를 못 드린 부분이 있었던 것 같더라고요. (음) 그래가지고- (민원인 : 아니, 아니예요. 직원님)

=====

▶ 경찰의 방어기제 작동 및 책임 회피적 변명 구조

민원인은 혼자서 다수의 현장 직원을 상대하며 겪었던 부당한 응대 정황(조롱, 모욕 등)을 환기하며, 유독 특정 직원(경장 민혜ㅇ)만 과도한 방어기제를 보이고 인적 사항 고지를 거부한 것은 그들 스스로도 문제 상황을 인지하고 있기 때문이라고 날카롭게 지적함.

이에 대해 청문감사관(장 경사)은 "확실치 않아 안내를 못 드렸다"라는 식의 기계적 변명으로 일관함.

- 공무원 성명 고지 의무 위반 및 회피 : 공공기관의 민원 처리에 있어 방문 민원인이 응대 직원의 인적 사항을 묻는 것은 국민의 정당한 알권리임. 그럼에도 이를 거부하고 과민반응 한 것은, 스스로도 당시 현장 응대 과정(조롱, 불성실 태도 등)에 문제가 있었음을 무의식적으로 인지하고 있었기에 작동한 전형적인 방어기제로 해석됨.

- 응대 태도의 이중성 입증 : 민원인이 지적했듯, 통상적인 문의에는 원만하게 고지되는 인적 사항이 특정 부서 및 특정 직원(경장 민혜ㅇ)에게만 유독 거부 반응과 방어적으로 나타났다는

점은 해당 직원의 응대 방식에 구조적·개인적 결함이 있었음을 반증함.

- 조사 및 확인 의무의 유기 : 청문감사관은 진상 조사를 거쳐 명확한 사실관계를 규명해야 함에도, "확실히 않다"라는 이유를 들어 피상적인 변명만 반복하며 본질적인 문제 해결을 회피하고 있음.

- 소통 불능 상태의 원인 제공 : 정당한 문의에 대해 성실히 응대하고 사실관계를 확인해 주어야 할 경찰이 오히려 방어적으로 선을 긋고 발뺌함으로써, 불필요한 마찰과 행정력 낭비를 초래한 주체는 민원인이 아니라 경찰 측의 비협조적 태도임.

=====

민원인 : 그까 지금, 그니까 음, 일단은 저 직원의 지금 전달받은 상황을 해석한 걸 또 얘기하고 있는 거죠? 나한테.

경사 : 네네네네네네네. 왜냐면 저는 진술을 또 들었으니깐요. 그래가지고 이제 (음) 답변해서 이제 말씀을 드리자면은 그때 그런 상황이 있었기 때문에 요런 거 부분에 대해서는 이제 민원 응대 부분에서 조금 더 이제 법률적인 검토나 이런 부분에 대해서 명확하게 하고 이제 민원인 분께 안내를 드릴 수 있도록 그렇게 교환을 하는 게 좋을 것 같다고 이제 그 수사팀장님께 말씀을 드렸고 팀장님께서 이제 직무 교화하는 식으로 해서 조치를 예, 완료했습니다.

=====

▶ 피민원자 중심의 진술 왜곡 및 민원인 진술 배제 행태

청문감사관 담당 경사는 민원인이 직접 제시하는 구체적인 부당 응대 정황과 팩트 중심의 진술을 경청하고 반영하기는커녕, 피민원자(경장 민혜○) 측으로부터 전달받은 일방적인 변명과 해명만을 기준으로 상황을 재단하고 되풀이함.

- 조사의 공정성 및 객관성 상실 : 민원 처리의 기본은 신고인의 주장에 귀를 기울이고 실제적 진실을 파악하는 것임에도, 경찰은 피민원자의 입장을 대변하며 민원인의 진술을 의도적으로 지우거나 축소하고 있음.

- 사안의 혼동 및 꼬리 자르기 유도 : 아직 8월 15일 전체 현장 응대 건에 대한 진술조차 제대로 시작되지 않은 단계임에도, 경찰은 이를 특정 직원(경장 민혜○) 한 명의 문제와 뒤섞거나 형식적인 '직무 교화' 조치로 일방적으로 봉합하려 들며 소극 행정의 극치를 보여주고 있음.

=====

민원인 : 음, 그러니까 지금 제가 이거 그때는 말 얘기했듯이 이게 정리가 좀 안 됐어서 (네네네) 지금 일단은 직원님, 참고로 이거 녹취를 텍스트로 하고 분석하고 이러는 게 정말 쉽지 않고요. 저는 (네 네네네네네) 글을 이런 글을 좀 많이 공론화할 때, 그 제 글을 만약에 보게 된다면 요런 자료라도 보게 된다면 (네) 정말 시간을 많이 들이는 상황이에요. 그나마 네. (네네네네네) 쓰는 그러니까 말로 하는 것도 시간이 걸리겠지만 그 말로 하는 분량만큼 글로 쓰는 건 두세 배, 세배 배의 시간이 (경사 : 그쵸. 네네네네) 걸리거든요.

그래서 지금 일단 그때 내가 직원님한테 선뜻 보내주지 않았던 이유가 (네네) 녹취를 듣는다

고 해도 그 포인트, 포인트를 사실 잘 모르는 경우가 정말 많아요. (네네네네네네) 그래서 괜히 뭐 쫓는데도 시원치 않게 나오고 그러는 것보다 좀 제가 (네 네네네) 일단은 그래서 결론적으로 짐 현재는 그 내가 완성된 그 녹취록을 그러니까 일차, 이차 응대 다 그 제가 (네) 경찰청 게시판에 올려놨어요. 지금 공론화를 해놨는데. (네에) 지금 직원님, 제가 이럴까 봐 내가 그때 좀 화가 난 거예요.

(네 네네) 그러니까 그 청문 감사실이라는 뭐 우리가 다 여기 공무원 아니더라도 우리가 공정해야 되고 (네 네네네네) 제대로 봐야 되잖아요. (네) 그런 식으로 자기 재해석을 하다 보니까 이게 스토리가 무슨 드라마처럼 되는 거예요. 직원님. (네네네 네) 이 통화 내용이. 그 직원이 지금 제가,

그리고 되게 웃긴 게 직원님한테 구두라고 해도 메모한다고 해도 (네네네) 얘기가 저쪽으로 가다 보면 (네에) 저쪽의 말로 덮여져가지고 지금 (네네네네네) 고객 민원인이 제기했던 부분들이 (네) 희석되는 거예요. (네네네네) 그러니까 나는 일, 이, 삼, 사에 대해서 날카롭게 얘기했는데 (네) 저쪽이 일, 이, 삼, 사에 대해서 이제 이렇게 저렇게 이제 했어. 말을 했어요. 직원님한테. (네네) 그러면 이래서 그랬대요로 끝나는 거예요. (네네네) 물론 지금 직원님이 뭐라도 역, 역할은 하셨지만 그래도 (네) 이런 건 이런 거 같더라고 포인트는 잡으셨지만 (네에) 이게 단순히 지금 불친절에 분위기 사함은 아니었다라는 거예요.

그래서 내가 직원님 (네네네) 이날 답변 보고서 제가 좀 판단을 할게요 했던 게 그래도 직원님이 말을 많이 하지 않아도 그렇게 상황 대처해서 꼭 전화드려야 된다고 뭐 당부를 해서 전화했다, 그런 멘트를 전해 들긴 했어요. 직원님이 신신당부했다는 거를. 그까 그런 거로 보는 거예요, 민원인들은. 성의 있게 하는 거를.

(네네네네) 그래 직원님 그래도 성의 있게 할려고 하시는 분 것 같아서 제가 했던 말 기억나는지 모르지만 (네네네네) 이게 친절하다고 안면에서 민다가 뒤통수 맞은 적이 수두룩해요. 직원님. 솔직히. (네 네네네네네) 보신주의 때문에. 그래서 내가 이거 글을 전에 직원님이 좀 녹취 보내주실 수 있느냐 했던 게 직원님은 (네) 진심이셨던 것 같아요.

진짜 (아 네네네) 모르니까 어 살펴보고 (네) 파악을 잘하고 하려고 했던 것 같애. 처리를 안 하려고 하는 게 아니라 하긴 (네에) 할 건데 (네 네네네네) 알고서 하려고 했던 본인 것 같아서. (네) 일단은 내가 완성본이 있으니까 여 (네네네네) 뭐 찾아서 보실 수 있거나 아니면 제가 이메일을 하나 보내줄 의향은 있어요. 그래서 내가 오늘 직원님하고 통화를 꼭 할려고 했던 거예요. 리체크도 있지만. (네네네네네)

=====

▶ 민원인의 일방적 희생 강요 구조 및 경찰 조직의 '쟁점 희석' 행태

민원인은 경찰의 부당한 응대와 부실한 처리를 바로잡기 위해 막대한 개인적 시간과 비용을 소모하고 있음.

반면, 경찰은 민원인의 날카롭고 구체적인 쟁점 제기를 피민원자의 일방적 변명으로 재해석하여 사안의 본질을 '단순 불친절'이나 '해명 완료'로 뭉개버리는 구조적 왜곡을 반복하고 있음.

- 행정 구제 시스템의 구조적 결함 (피해자에게 비용 전가) : 잘못은 공공기관(경찰)이 저질렀음에도 불구하고, 그 진실을 밝히고 바로잡는 '입증의 책임'과 '정신적·시간적 고통'은 온전히 민원인 개인에게 전가되고 있음. 이는 주권자의 정당한 권익 행사를 가로막는 심각한 구조적 부조리임.

- '보신주의'에 기반한 쟁점 희석 : 경찰은 민원인의 체계적인 문제 제기를 형식적인 핑계와 대타 통화로 우회하며 본질을 흐리고 있음. 민원인이 지정한 대로, 공공기관의 '보신주의'가 교묘하게 결합하여 잘못을 바로잡으려는 노력 자체가 민원인에게는 가혹한 형벌과 같은 손해를 강요하는 결과를 낳고 있음.

* 구조적 회피 (Structural Avoidance)

민원인은 이미 "완성된 녹취록 텍스트가 경찰청 게시판에 올라와 있다"라고 언급하고, "이메일로도 보내줄 수 있다"라고 제안했으나, 담당 경사는 그 어떤 제안에도 구체적 반응을 보이지 않음.

=====

민원인 : 그리고 그날 15일 날에 지금 교통과하고 현장, 그 현관에 있는 건 거기는 뭐라고 말해요? 어디 소속이라고 했죠, 그때?

경사 : 그게 수사과 소속이에요. 네.

민원인 : 아, 그 현관도? 현관에 아, 아니, 아니. 그 수사 지원 그 상담실 말고 (경사 : 네, 맞아요. 네) 거기 교통계 들어갈 때 그 입구에 그 뭐지. 안내증, 출입증 받는 사람 있잖아요.

경사 : 아~ 거기는 그 전 직원이 다 이제 투입이 되는 거기 때문에 (네) 교대로 돌아가요. (네) 그렇기 때문에 이제 해당 날짜에 어떤 직원이 근무했는지를 확인을 해야지 어느 부서의 어느 직원인지 확인이 가능해요.

민원인 : 그러니까 아, 그 부서는, 그러니까 거기 현관은 그럼 뭐라고 지칭을 하면서 소속이 어디예요? 소관은 어디예요?

경사 : 당직 근무라고 보시면 될 것 같아요. 네.

민원인 : 아, 당직 근무라고 하고 (네) 여기 관리는 어디 소관이에요?

경사 : 일단은 어.. ??적인 그 당직 근무 관리는 경무계의 소속입니다.

민원인 : 아, 관리는 경무계. (네) 아, 네. 그러면 직원, 경사님, 일단은 (네) 저는 그걸 질문했던 이유가 (네) 다시 이제 정리를 좀 해보면 메모 정리를 제가 한 세 가지 정도 남겼던 것 같은데. (네) 네, 잠깐만 어디 갔니. 어.. 네.

직무교육이 어떤 식으로 이루어졌는지 아까 물었었고 (네) 그리고 직원, 그 직원이 이제 민원인, 직원 인적 사항 알려줄 의무가 없다라는 말을 도대체 (네네네) 무슨 근거로 한 거냐라는 거는 궁금해서 물은 의미는 아니었어요. (네네네네네네)

그리고 이거 중요한 게 문서 기록으로 남는지를 확인하고 싶었던 거예요. (네에)

제가 기존에 이제 통화 처음 할 때 이제 여기에서 경험했던 케이스를 몇 번, 몇 가지 얘기했잖아요. (네네네네네) 대체로 다 문서화하고 직원님도 (네) 저랑 얘기할 때 그렇게 한다고 했었던 것 같아서 (네네네네) 보통은 경찰들 다 워낙 문서화를 그래도 하시는 편이에요, 행정보다는. (네네네네네) 예, 만약 그래서-

경사 : 요거에 대해서도 안내를 드리고 싶었던 게 (네) 요거는 제가 정식으로 민원을 접수하지는 않았어요. 이게 이유를 말씀을 드리면은 (네) 그 정식 민원 접수를 위해서는 이제 민원처리법률 시행령에 따르면은 (네) 이제 그 성명이나 주소가 기재가 돼야 돼요. 그래야지 이제 민원인 범주에 포함이 돼서 저희가 그 관련 기록을 이제 그 온나라시스템이라는 그 문서상에도 남기고 해드리는데 요거는 이제 저희가 안내해 드릴 수 있는 성명이나 이런 게 없기 때문에.

그래서 원래는 그날 당시에 어 요 민원처리법률을 말씀을 드리면서 그거를 설명을 드릴까 했는데 그래도 선생님께서 이제 개인정보 공개를 조금 불편해하신 부분도 있고 그다음에 이제 저하고 바로 전화를 한 상태라 제가 이제 수사지원팀에 확인했던 부분이 있다 보니까 이제 선생님께서 느끼셨을 그 불편함이나 이런 거를 인지를 해가지고 어 대상자한테 바로 확인을 한 (아..) 다음에 담당 팀장이라고 말을 해서 어 요런 거는 조금 직무 교양이 있어야지 민원 서비스나 이런 부분에 대해서 좀 개선이 있을 것 같다고 이제 말씀을 드린 (음..) 부분이었어요.

=====

▶ 문서 기록 회피를 위한 '민원처리법' 방패 삼기 및 소극 행정

민원인이 처리 과정 및 답변 내용이 공식 문서 기록으로 남는지를 확인하자, 담당 경사는 "정식 민원을 접수하지 않았다(성명·주소 기재 등의 요건 핑계)", "온나라 시스템에 문서로 남기지 않았다"라며 구두 안내로 무마하려는 태도를 보임.

- 기록 누락을 통한 책임 회피 (데이터 오염 및 은폐) : 경찰 내부의 과오나 민원 제기 사항에 대해 공식 문서(전산 시스템)로 기록을 남기지 않고 구두로 처리하려는 것은, 향후 감찰이나 진정 제기 시 책임 소재를 지우고 증거를 남기지 않으려는 전형적인 보신주의적 행태임.

- 법령의 아전인수격 해석 : 민원인의 정당한 이의 제기와 구두 질의에 대해, 민원처리법 시행령 조항을 방패 삼아 "정식 민원이 아니므로 기록하지 않는다"라고 주장하는 것은 행정 편의주의의 극치이며, 행정의 투명성을 스스로 훼손하는 심각한 직무 유기임.

* 담당자는 '성명이나 주소가 없어 정식 민원 시스템(온나라 등)에 기록할 수 없다'라고 주장하나, 이미 민원인 연락처를 특정해 전화를 걸어 소통했고 진상 조율을 거쳤으므로 실제적 민원 제기 사실과 식별 정보는 명백히 존재했음.

단지 이름을 모른다는 이유나 정식 서면 형식을 갖추지 않았다는 핑계를 대며 공식 문서 기록을 고의로 누락하는 행위는, 향후 감찰이나 진정 시 불리한 기록을 지우기 위한 전형적인 보신주의적 행정 은폐에 해당함.

이는 명백한 기록 유지 의무 위반이다.

=====

민원인 : 그러면 어 그래서 내가 만약에 그걸 기록을 텍스트로 좀 남겼다고 하면 이걸 첨부하

라고 이제 얘기를 하려고 했던 거예요. (네네네네네네네네) 전달을 좀 해주려고 했던 건데. 그리고 지금 보통적으로 그날도 제가 얘기는 했었는데 (네) 주소하고 연락처, 아니 그니까 이름 부분 얘기했는데요. (네네네네) 지금 제가 구두로 받기 때문에 전화 번호상으로도 가능하다고 말씀을 드렸잖아요. 저도 (네) 그게 민원, 민원사무 처리 관한 법률의 시행령에 다 해석이 나와 있는 부분이고. (네 네네) 그리고 제가 뭐 이름 부분을 좀 민감해하시는 거는 알겠는데 (네) 지금 그게 그렇다고 해서 기록이 안 남는, 안 담을 만한 내용은 좀 아니었어서 (네네네) 그 보통 (예) 보통 뭐 진, 그리고 중요한 건 포인트가 내가 그날 진정서를 쓰고 갈려고 했었잖아요. (네네네네) 그, 그건 알고 계신가요? 내가-

경사 : 어, 그때 말씀- 에 네네네네

민원인 : 네, 그니까 수사 거기에 그날 갔던 건 원래 그 일이 아닌데 (네에) 자꾸 연락적으로 이제 그런 응대 부분이 문제가 생기다 보니 저도 이렇게 전화하고 뭐 글 쓰는 데 시간이 걸리니까 온 김에 (네) 그냥 하나 쓰면은 뭐 그 나중에 전화 올 거잖아요.

경사 : 네 맞습니다.

민원인 : 그니까 나는 지금 진정서에 쓰면은 사실 이름하고 다 뭐 그런 기록, 이력을 쓰잖아요. 최소한 정보를 그래도. (네네네 네) 삽입해 놓잖아요. 근데 안 받았다고요. 그리고 민원실 전화하라고 했고 전화 한 통화 하면 된다고 했었던 직원들인 거예요, 그 두 사람이.

경사 : 으음..

민원인 : 네, 그니까 제가 지금 말하는 거는 저는 다 팩트를 두고 말하는 거예요.

경사 : 어, 네네네네네.

민원인 : 그니까 전화하면 된다. 뭐 그거 뭐. 그래서 내가 아니 이것도 시간 걸리고 해서 고객의 시간적, 화폐적 가치, 존중 개념이나 통찰이 좀 없길래, 그때 그 수사과 직원들이 표현을 할 때. 그니까 이 사람들 어떻게 해서든 그냥 밀어내려고 하는 상황이었죠. (네) 그래서 그냥 뭐 기록을 못 하고 간 거예요. (네)

진정서 하나라도 넣고 갔었으면 제가 그 자리에서 쓰고, 뭐 짧게라도 쓰고 갔었으면 (네) 접수가 되고 저한테 물어볼려고 확인하고 이렇게 좀 뭐 보내주고가 정상적으로 루트가 됐을 텐데 일차적으로 나한테 전화하시거나 방문하시면 그 앵무새 같은 말을 해서 (네) 전화 건 방문이건 민원인들은 개인 시간 들이고 일상을 좀 스톱하고 전화하는 거다, 이렇게 말하는데 그런 말의 의미를 귀담아들을 준비도 안 됐고 안 듣는 거죠. 시간에 (네에) 대한 가치를. 네, 그래서 저 그냥 돌아온 거예요.

경사 : 아..

민원인 : 네. 나는 진짜 진정서 하나 쓰고 가겠다고 했어요, 진짜. (네네네네) 그 직원에 대해서, 직원들에 대해서. (민원인 실소 나눔)

=====

▶ 진정서 접수 자체를 원천 차단한 뒤 '기록 부재'를 핑계 삼는 행정적 기만행위
청문감사관(경사 장호철)은 "성명·주소 미비로 정식 민원 기록을 남기지 않았다"라고 변명하나, 2026.8.15. 민원인은 현장에서 직접 진정서를 작성하여 정식으로 이의를 제기하려 하였음.
그러나 현장 경찰관들은 진정서 접수를 거부하고 "민원실에 방문·전화하라"라며 책임을 떠넘겨 접수를 원천 차단함.
이후 전화로 항의하자 이번에는 역으로 "정식 접수된 기록이 없다"라며 책임을 회피하고 있음.

- 접수 방해 및 책임 전가 : 민원인이 정당하게 진정서를 제출하여 인적 사항을 기재하고 공식적인 기록을 남길 기회를 현장 경찰관들이 가로막아 놓고서, 나중에 와서 "기록이 없다"라고 주장하는 것은 명백한 자가당착이자 행정적 기만임.

- 민원 처리 시스템의 구조적 회피 : '직원 관련 진정서는 특정 부서나 민원실만 거쳐야 한다'라는 식의 핑계를 대며 부서 간 떠넘기기를 시도하고, 국민의 정당한 구제 신청 권리를 박탈한 것은 공무원의 기본 의무를 망각한 심각한 소극 행정임.

=====

민원인 : 그러니까 직원, 그때까지 내가 방문했을 때 아무 문제가 없으면 조사계에서 있었던 김, 심명₂하고 그 (네) 현장에 그 경장하고 이렇게 얘기를 하, 쓰고 갔겠쬬. (네) 응대에 대해서. 근데 지금 두 사람 때문에 더 일이 커져서 저는 짐 네 명을 얘기해야 될 판이 된 거예요. (네네네네네)

그리고 일단 이거는 그리고 약간 복합적인 게 그 조사계도 그래요.

저 제가 여기 왕왕 느끼는 건데 현관도 제가 한번 뜯어고친 적이 뭐 있다. 뭐 그런 말도 좀 비슷하게 했었잖아요. (네에) 저 때문에 영향받았다. 이게 사람이 뭔가 이렇게 있으면 일단은 분리를 하고 좀 누군가 상황 대처를 하고 이런 응대가 돼야 되잖아요. (네)

그 경위, 심명₂ 경위가 나한테 막 그러고 있고 큰 소리 나고 있는데도 아무도 말리지도 않고 그 경사 누군가가 그래도 끼어들어서 이제 말을 하려고 하는데, 그때 잠깐 얘기했을 거예요. 이 얘기. 이 얘기를. 그래서 이제 좀 진정하고 얘기하고 있는데 (네) 그 뒤에서 또 깔짝거리면서 말 끼어들면서 시비 걸고 그 경위가, 심 경위가 그랬었다고요.

그리고 알고 봤더니 이름이 낫설지가 않아서 봤더니 예전에 민원실에서 있었던 직원이고 아마 직원님 업무 전, 그 전 사람인진 모르겠지만. (네네네네네) 하여튼 그런 이런 아카이브가 있는 상황인 거예요, 직원님.

근데 이거를 지금 단순하게 제가 물론 지금 편의상 내 편의상 이거를 요 사람만 일단 통화 이렇게만 했는데 이 지금 이 직원의 통화 응대는 사실은 그 수사실 상담실 그 자기네 내부 부서 연결된 부분하고 뭐 여기 지금 당직하고 조사계는 그 교통 조사계는 분리가 좀 되어 있겠지만, (네 네네네) 그 현장에서 수사 상담실과 여기 수사 지원팀 좀 연계성이 있잖아요. (네네네 네네) 그 어떻게 보면 그거 지금 연결되어 있는 내용이에요. 암묵적으로 (네에) 이면으로. 그런 상황이라는 거죠. 그래서 지금 이거 단순하게,

그리고 아까 이 직원은 무슨 부장이라는 언급을 좀 표현을 하셨던 것 같아요. 순간. (네네네 네) 그 민 그 분을. 네.

경사 : 아 네네. 저희가 통상적으로 나 제가 다른 분들한테는 그냥 부장님 뭐 이런 식으로 하기 때문에 네 저희 그냥 저희-

민원인 : 내부적인 호칭?

경사 : ??? ??(말 겹침, 발음 뭉개짐) 내부적으로 쓰는 거라. 네.

민원인 : 아, 그까 보통 우리 일반인들은 부장하면 이제 그 사회적인 직급이 있기 때문에, (경사 : 아, 그죠 그죠) 예, 어느 정도. 그러니까 제가 사실 그것도 질타하려고 했던 게 '부장급이 나 (네네네) 됐는데 응대가 이렇단 말이야'라고 한마디하려고 했던 거.

* 이 구간 어수선했음.

경사 : 아 아 요건 죄송해요. 네

민원인 : 그건 아니죠? 부장급 뭐 그건 아닌 거죠? 예

경사 : 아유 아 전혀 아니에요. 네

=====

▶ 경찰 내부 호칭('부장')의 부적절한 공적 사용 및 폐쇄적 조직 문화 고발

담당 경사는 민원인과의 공식적인 업무 통화 중 피민원자(경장 민혜○)를 사내 은어적 내부 호칭인 '부장'으로 지칭함.

민원인이 이를 사회적 직급으로 오인하여 질타하자, 그제야 "내부적으로 부르는 것일 뿐"이라며 황급히 해명함.

- 폐쇄적이고 권위적인 조직 문화의 방증 : 공적 민원 응대 자리에서 민원인에게 사내 은어나 직급을 착시시키는 내부 호칭을 여과 없이 사용하는 것은, 경찰 조직이 대국민 서비스 기관이 아닌 자기들만의 폐쇄적 '그들만의 리그'로 운영되고 있음을 보여줌.

- 제 식구 감싸기식 카르텔 : 이처럼 내부적으로는 친밀한 호칭을 쓰며 유착되어 있기에, 민원인의 정당한 이의 제기나 징계 요구에 대해 객관적인 조사를 진행하기보다 어떻게든 방어하고 감싸려는 보신주의적 태도가 고착화되어 있음.

=====

민원인 : 그러면 경사님 이거, 지금 (네) 제가 잠깐 약간 그 사람이 지금 확인했을 때 떠들었던 말. 미안, 또 미안해요. 또 떠들었다고 또 (경사 : 어 아니에요. 아니에요. 네) 낮춰서 얘기해서.

직원님 제가 아 그날도 말씀드렸지만 사람이 생리적 혐오감이라는 게 있어요. (네) 나한테 부당하거나 내가 저 사람에 대해서 간파를 했는데 (네) 막 이렇게 억지로 막 이케 뭐 그까 피해자 심리하고 똑같아요. 억지로 대하면 되게 좀 힘들잖아요. (네) 말 섞기 싫거나 그 사람에 대

해서 거론하는 것도 말 이렇게 내뱉는 것도 싫은 거예요. (네) 예. 그래서 고객이 피해자 진술 할 때 되게 힘들어하는 게 그래서 그런 거거든요. 생각하면서 얘기하니까. 그래서 (네) 제가 저도 지금 낮춰서 좀 얘기한 거예요. 그 사람을 지칭할 때 (네네네) 표현할 때.

어쨌든 그래서 지금 이거를 좀 전달해 드릴, 전달을 해서 그럼 뭐라도 저는 좀 남겼으면 좋겠는 거예요, 기록을. (네네네네네네)

근데 예전에는 그리, 제가 그래서 사례를 말한 것처럼 기록물을 뭐 찾아보세요 하면 첨부 알아서 하고 귀찮으니깐. 일을 그니까 뭘 갖다 바쳐주는 게 익숙해져에 갖다 바쳐줘도 제대로 안 하니까 (네) 너무 제 등골 빼는 거예요, 국민들을. 그래서 좀, 좀 알아서 자율적으로 이 정도 졌으면 본인들도 좀 역할을 해야 되는 거 아니냐. 짐 이거 말고도 민원인은 할 게 많은데 챙길 게 (네네네네) 많은데 이제 그런 마음이었어요, 저는. 기존에 (아 네네네네네네) 아 경사님한테 그렇게 했다는 게 아니라-

경사 : 아 네네네네네네. 무슨 애긴지 알아요.

민원인 : 예, 기존에, 예, 일할 때 보면은 (예) 하나에서 열 가지를 그냥 손가락 까딱 안 할려고 하는 거예요. 머리를. 그건 인지적 게으름이라는 표현을 써요. 짐 인지심리학적으로.

머리를 안 쓰고 자꾸 남의 머리를 빌어 쓰니까 민원인들은 어떤 직면했던 상황도 해결하려면 집중해야 되는데 그 직원 처리 부분이나 이런 심리 불편한 것까지 신경 써야 되니까 (네) 손이 많이 가서 좀 이렇게 소스를 졌으면 그 정도는 좀 챙겨서 해야 되는 거 아니냐, 갖다줬는데. 그런 상황이었어요.

그래서 지금 요거 제가 이제 일단은 지금 그 정도로 끝냈던 게 조금.. 좀 (경사 : ??) 그렇긴 한데.

경사 : 이게 저희가 뭐 주의나 요런 거를 조치를 하려면은 이제 아무래도 주의나 뭐 경고나 뭐 이런 조치들은 아무래도 그 사람한테 제재가 가해지는 그런 부분이라서 저희가 정확하게 이제 (음음) 명확하게 이제 녹취 기록이나 이런 거를 구체적으로 확인하고 (민원인 : 아, 그까 직원님) 그거에 대해서는, 네.

=====

▶ 공무원의 '인지적 게으름'과 '녹취'를 방패 삼은 징계 회피 구조

민원인은 공공기관의 소극 행정과 스스로 생각하려 하지 않는 태도를 '인지적 게으름'으로 규정하며, 국민이 에너지를 소모해 증거를 떠다 바쳐야만 움직이는 구조를 비판함.

이에 대해 담당 경사는 징계(주의·경고 등)를 위해서는 명확한 녹취 기록이 필요하다고며 책임을 우회함.

- 인지적 게으름과 직무 유기 : 공무원이 스스로 사실관계를 적극적으로 조사하고 진상을 파악해야 할 의무가 있음에도, 명확한 증거(녹취 등)가 없다는 핑계를 대며 조사를 기피하는 것은 전형적인 수동적 행태임.

- 녹취 요구의 이중적 의도 : 경찰이 진상 조사를 위한 노력은 배제한 채 '녹취 자료'의 유무와 제출 여부에만 집착하는 것은, 실제적 진실 규명보다는 향후 감찰이나 이의제기 시 방어

논리를 세우거나 꼬리를 자르기 위한 '알리바이용'으로 자료를 요구하고 있다는 합리적 의심을 불러일으킴.

* 민원인은 이미 녹취록을 경찰청 게시판에 올려두었다며 '실체적 진실 훼손'이라는 본질적인 문제를 말하고 있는데, 경사는 공식 처분을 위한 징계 조건과 증거 확인이라는 관점에 머물러 있어 대화 초점이 겹돌고 있음.

=====

* '46분'이라는 시간의 무게

상식적인 대화라면 10분이면 끝났을 사안을, 경찰의 무개념, 말장난, 논점 흐리기, 책임 회피를 하나하나 뜯어고치며 대화하느라 무려 46분을 소모했다.

이것 자체가 주권자의 시간과 에너지를 극도로 착취당한 명백한 증거임.