

악성민원인에 대한 적절한 규제를 해주시길 바랍니다.

라인댄스(중급) 정경미 회원

라인댄스 수업은 재밌고 활발할 분위기에 수업이 진행되었고, 앞서 복지관측에서 설문조사를 진행한 결과와 같듯이 대부분의 사람들이 전반적으로 수업에 너무 만족하고 있었습니다. 악성민원에 의하여 라인댄스 수업중의 분위기가 안 좋아질 것이 우려되어 더 이상 묵과할 수 없기에 글을 쓰게 되었습니다.

가. 악성민원으로 인한 공익침해

- 악성민원인이 허위사실로 기재한 글은 라인댄스 수업 회원님들도 인지하고 있는 사실입니다. 이런 악성민원으로 인하여 회원들이 라인댄스 수업중 그 민원인의 눈치를 보느라 수업에 집중하기 힘들며 수업 컨디션을 저하시키고 있습니다.
- 원래 모든 회원들은 서로 눈치를 보지 않고 편하고 안정적인 마음으로 수업에 임하였는데. 악성민원이 또 언제 올라올지 몰라 눈치를 보며 악성민원인이 나타나기 전에 비하여 전반적으로 소극적인 태도로 수업에 임할 수 밖에 없게 되었습니다.
- 라인댄스 회원들은 모두 옛날처럼 서로 존중하는 분위기에서 즐겁게 수업을 진행하기를 원하는데 악성민원으로 인하여 공공의 이익이 침해되는 것이 자명합니다.

나. 악성민원인의 태도

- 수업 중 악성민원인(이하 A)는 수업이 조금이라도 마음에 들지 않으면 짹다리를 하며 가만히 서서 수업에 적극적인 태도로 임하지 않습니다. A의 민원으로 인하여 복지관측에서 실시한 설문조사 결과에 따라 대부분의 사람들이 전반적으로 수업에 만족하고 있음이 확인되어 A에게 앞으로 웃으면서 재미있게 수업을 해보자고 하였음에도 불구하고 비아냥거리는 웃음을 지으며 무시하였습니다.
- 만약 수업이 마음에 들지 않는다고 하여도 A는 회원자격으로 선생님께 배우러 온 사람임에도 불구하고 '선생님의 자격이 없다.', '선생님이 미숙한 것 같다' 등의 선생님을 평가하는 발언을 하는 것은 매우 부적절하며 선생님과 일부 회원들에게 '너, 니, 저것이, 등'의 표현을 써서 말하는 것 또한 상호 존중의 개념이 전혀 없다고 할 수 있습니다.
- A는 2025.05.01.[사무실의 고충관리 대응!!]이라는 악성민원글에서 자신이 라인댄스 강사 자격증이 있다는 것을 밝혔습니다. 평소 A는 라인댄스 회원들을 위해 천천히 진도를 나가며 꼼꼼하게 회원들을 챙겨주는 선생님의 행위에 대하여 반감을 가졌습니다. A가 자격증이 있어 잘한다고 하여 60,70대의 라인댄스 회원분들을 위하여 선생님이 천천히 진도를 나가고, 회원들을 꼼꼼히 봐주는 것이 A자신의 진도가 나가는 것에 매우 방해가 된다고 생각하나 봅니다. 그래서 A는 자신의 속도에 맞춰 선생님이 수업을 진행하기를 원합니다. 하지만, 복지관에서는 여러사람들이 함께 어울려 수업을 하는 곳이기 때문에 한명(A)만을 위하여 수업을 하는 것은 적절하지 못할 뿐만 아니라 이루어 질 수 없는 행위입니다.
- 이러한 상황을 종합적으로 고려할 때 선생님을 내보내는 것을 목적으로 하거나, 회원들간의 분열을 일으켜 라인댄스 수업을 폐강시키려는 목적으로 거짓·과장 악성민원을 작성하는 의도가 다분히 보입니다.

다. 악성민원에 대한 반박

-A는 2025.05.01.[사무실의 고충관리 대응!!]이라는 악성민원글에서 선생님의 의하여 일부 회원들이 그만둘 수 밖에 없었다는 듯이 적어놓았습니다. 하지만 이는 거짓이며 몇몇 사람들은 커피 만들기를 배우기 위해서 등 다른 것을 배우기 위하여 그만두었고, 또 다른 사람들은 A가 자꾸 자신의 영업장에 대려가려고 하여 그 행위가 너무 부담이 되어 그만둔 것입니다. 허나, 지금도 일부 회원들에게 상냥함을 빙자한 강매를 지속적으로 하는 것을 보아 자신으로 인해 그만둔 회원들을 선생님의 의해 그만둔 것처럼 거짓으로 포장하여 주장해오고 있습니다. A님은 계속해서 악의적으로 악성민원을 작성하실거면 라인댄스 회원이 맞는지와 익명성에 숨어 거짓된 정보를 적고 있지는 않는지를 확인하기 위해 이름을 분명히 밝혀주시시오.

-A는 2025.05.01.[사무실의 고충관리 대응!!]이라는 악성민원글에서 망사장갑을 자신만 받지 못하였다고 하였습니다. 그 수업 당시에 선생님이 출석한 회원들에게 망사장갑을 나누어 주었으며 A는 수업에 늦게 참석하였기 때문에 받지 못하였습니다. 만약 수업에 늦게 와서 자신만 받지 못하였다는 것을 인지하여 선생님께 말씀을 드렸으면 받을 수 있을 것인데, 늦게와서 못 받은 것을 선생님께서 자신(A)만 차별하여 망사장갑을 주지 않았다고 말하는 것은 적절치 못합니다.

-2025.05.04.[공감합니다.]라는 민원을 작성하신 분(이하 B)은 민원글에서 제가 라인댄스 강사님의 사직을 막는다고 회원분들의 서명을 받으려 다닐 때, 눈치가 보여서 어쩔 수 없이 싸인을 할 수 밖에 없던 것처럼 작성하셨습니다. 하지만 제가 서명을 받으려 다닐때에 '선생님이라 수업에 하기를 원하시는 분만 여기에 서명해주시길 바랍니다. 절대 강제는 없으니 꼭 저와 의사가 같으신 분만 서명 해주시길 바랍니다.'라는 말을 여러차례 반복하였음에도 불구하고 B님은 직접 저에게 와서 적극적으로 저와 뜻이 같다며 싸인을 하신 분 인 것 같습니다. 또한 현재 라인댄스 수업을 듣는 회원이 맞으신지도 의문이 들며, 땃땃하고 회원이 맞다면 자신의 신분을 밝히는 것이 마땅하다고 생각되어집니다. 또한 서명 하고 싶지 않은대도 불구하고 눈치로 인하여 어쩔 수 없이 서명을 했다고 주장을 하시니, 눈치 보지 않도록 익명으로 복지관 측에서 설문조사와 같은 방법으로 다시 의견을 취합해봐도 좋습니다.

라. 바라는 점

1. 우리 회원들은 지금의 라인댄스 선생님과 함께 계속해서 수업을 받고싶으며, 선생님이 바뀌는 것을 원하지 않습니다. 저희들이 계속 지금의 선생님과 수업할 수 있도록 도와주시길 바랍니다. 또한 악성민원을 받지 않음으로 인하여 옛날처럼 활발한 분위기에 상호 존중이 가능하며 서로 눈치를 보지 않고 즐겁게 수업할 수 있도록 돌아왔으면 좋겠습니다.

2. 지속적으로 수업에 악영향을 주거나 회원들에게 불편감을 주는 행위를 하는 회원은 관련 자체 위원회를 꾸려 공식적인 절차를 밟아 퇴출하는 시스템을 도입하여 주시기 바랍니다. (예시, 수업 수강생 3명 이상의 적절한 이유가 있는 퇴출 요구가 있을 때 위원장과 부위원장을 각 1명씩, 위원들은 수업 수강생 및 강사로 하는 위원회를 꾸려 수업에 악영향을 주거나 회원들에게 불편감을 주는 행위를 하는 회원을 '위원회 회부, 회부 이유 설명, 변론, 투표 등'의 공식적인 단계를 거쳐 민주적으로 퇴출할지 말지에 대하여 논의하는 위원회 구성하기.)

3. 복지관 측에서 무분별한 악성민원을 수용하기 보다는 사실을 확인할 수 없거나, 거짓·확대되어 있어 보이는 민원, 오해의 소지가 있거나 고충 처리를 위한 목적으로 쓴 글이 아닌 민원

들을 걸러서 접수하여 주시길 바랍니다. 이로인한 기대효과로는 민원 사무 업무에 지장을 줄 이고, 강사와 회원, 복지관 직원분들이 편하게 지낼 수 있을 것이 예상되오니 힘써주시길 바랍니다.

4. 민원을 하실때에는 본인의 이름을 밝혀야지 접수가 될 수 있도록 해주시길 바랍니다. 본인의 이름을 밝히지 않는다면 진짜 수업을 수강하고 있는 회원이 맞는지 확인할 방법이 없을 뿐만 아니라 익명성에 숨어 없는 이야기를 지어내거나, 거짓·과장으로 글을 작성하여 다른 회원 분들과 강사님에게 피해를 끼칠 수 도 있으니 민원 작성시에는 이름을 꼭 밝혀 적을 수 있도록 해주시길 바랍니다.

마. 결론

자기 혼자서 수업 진행 방식이 마음에 들지 않는다거나 1대1 과외 수업도 아닌데 자신을 특별히 더 신경써주지 않는다고 해서 선생님을 퇴출시키려는 것과 지속적으로 악성민원을 작성하여 회원들과 강사들을 힘들게 하는 것을 도무지 상식적으로 이해할 수 없습니다. 복지관측에서는 빠른 시일내에 답변 부탁드립니다, 앞으로 좋은 방향으로 복지관이 성장해 나갈 수 있기를 진심으로 기원합니다. 감사합니다.