



조계종 종합민원실을 찾은 화성 흥법사 주지 혜명 스님(왼쪽)과 자원 스님(가운데)이 승적 증명서류를 발급받고있다.

조계종의 얼굴 '종합민원실'



최상의 서비스를 다짐하는 민원실 종무원과 자원봉사자들.



조계사 신행상담실 자원봉사자들이 종합민원실에서 민원전화 상담을 지원하고 있다.

“스님, 무엇을 도와드릴까요?”

1월 10일, 서울 종로구 견지동 조계종 총무원을 찾은 화성 봉담면 흥법사 주지 혜명 스님. 좀처럼 산문 밖을 나서지 않지만, 이날은 승적증명서와 소속확인 등 서류를 발급받기 위해 상좌 자원 스님을 앞세우고 모처럼 걸음을 재촉했다. 총무부를 찾아가야 하는데 '초면의 스님들을 만나면 어떻게 인사를 해야 하나' '어느 종무원에게 서류를 발급받아야 하나' 이런 저런 생각에 내심 걱정스러웠다.

하지만 총무원이 입주해 있는 한국불교역사문화기념관을 들어서는 순간, 그런 생각이 기우였음을 알았다. 입구에 들어서자마자 바로 종합민원실이 있어 총무부를 찾아가지 않아도 됐기 때문이다.

종합민원실로 들어간 혜명 스님과 자원 스님은 "스님, 무엇을 도와드릴까요?" 하며 인사하는 종무원의 밝은 목소리에 내심 기분이 좋았다. 친절하고 편한 분위기도 좋았고, 예전처럼 여러 종무원이 앉아 있는 사무실에서 '뽕뽕하게' 서 있지 않게 된 것도 좋았다.

"증명 발급"이라고 쓰인 민원창구 앞에 앉아 종무원의 안내에 따라 필요한 서류를 모두 발급받고 문을 나서는데 걸린 시간은 5분. 주차장으로 발걸음을 옮기다 자원 스님은 혜명 스님에게 넋지시 물었다. "종단 참 많이 좋아졌지요?" "그렇게. 문턱이 낮아져서 좋네!" 혜명 스님은 빙그레 웃으며 답했다.

조계종은 그동안 3층 총무부 총무행정팀에서 발급하

던 승적 관련 증명 발급서비스 업무를 1월 2일 1층 출입구 옆 사무실로 이전, '종합민원실' 개소식을 열었다. 중앙총무기관 부서는 정책 결정 및 실행에 집중하고, 서비스 업무는 수요자 중심으로 전환해 질을 높인다는 원칙에 따른 변화다.

증명서류 발급, 신도 등록 업무 외에도 종합민원실에서 처리하는 일은 포괄적이다. 종단 전화민원 처리와 교환 업무, 신행 상담, 한국불교역사문화기념관 시설 및 사용 안내 등도 종합민원실에서 담당하고 있다. 포교원에서 담당하

재무부, 포교원을 오가야 했던 일 자체가 번거롭고 답답지 않았는데 '원스톱(One-Stop)' 처리가 가능해진다. 종단의 긍정적인 변화가 종도들의 입장에서 기쁘게 받아들여지고 있는 것이다.

하루 평균 50여명이 걸려오는 민원전화 처리, 신행 상담 업무는 전문교육을 받은 30여명의 조계사 신행상담실 자원봉사자들이 도맡아 해결해 종단 이미지를 개선시키는데 보탬이 되고 있다. 화성 흥법사 인내와 차근차근한 설명으로 원만히 해결하는 자원봉사자들의 노력이 있기 때문이

다. 최근 급증한 문화재관람료 징수와 관련한 전화민원도 이들 몫이다.

그러나 개선해야 할 점도 존재한다. 앞으로 분담금 납부 등 업무가 추가될 예정이지만, 현재 배치된 종무원 2명과 보조 아르바이트 직원 1명으로는 지금의 업무만으로도 벅찬 실정이다. 또 민원전화의 경우 업무 효율성 측면에서 처리결과가 업무주관부서에 이첩되거나 회람

될 수 있는 시스템을 갖추어 나가는 것도 필요하다. 종단의 첫인상을 좌우하는 중요업무라는 인식이 부족한 점은 아쉬운 대목이다.

종합민원실 종무원들과 자원봉사자들은 "종단을 찾는 스님과 신도들이 자긍심과 즐거움을 느낄 수 있도록 조계종의 얼굴이라는 책임감과 소명감을 갖고 정성과 친절이 깃든 민원행정 서비스를 제공하겠다"고 다짐했다. (02)2011-1700

글=박봉영 기자 · 사진=박재원 기자

원스톱(One-Stop) 민원처리, 서류 발급 5분이면 OK 전화상담 자원봉사자 배치, 정성과 친절로 서비스 3명으로 업무 벽차...처리결과 회람하는 시스템을

던 신도 등록 업무도 종합민원실로 통합했다. 증명서류 발급은 전화와 우편으로도 가능해졌다.

이를 대하는 스님과 신도들은 달라진 총무행정 서비스를 몸으로 느끼고 흐뭇한 마음을 감추지 못했다. 10여일 짧은 기간 동안 벌써 종합민원실은 중앙총무기관 업무가 효율적으로 이뤄지고 중앙총무기관을 찾는 스님과 신도들에게 즐거움을 선사하고 있다.

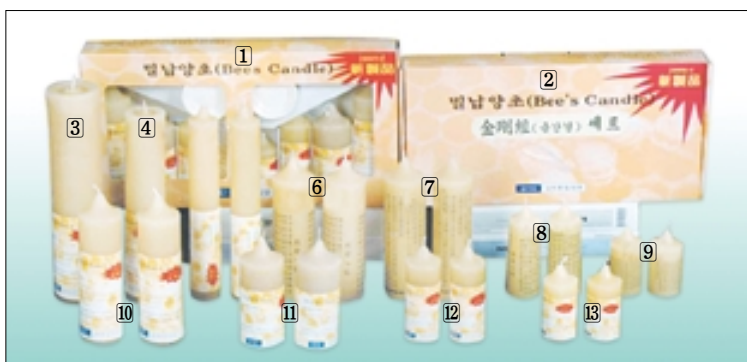
민원서비스를 직접 체험한 스님과 신도들의 반응은 매우 긍정적이다. 예전에는 각각의 일을 보기 위해 총무부와

SHC 삼환종합양초

삼보귀의 하얗고 저희 삼환양초는 사찰에 꼭 필요한 초를 20년이 넘게 생산하고 있는 양초전문기업입니다. 꾸준한 **신상품**을 개발하여 **(실내용 양초=밀납양초, 약쑥양초, 식물성양초)**라는 제품을 선보이게 되었습니다. 스님 그리고 불자님들 많은 관심 부탁드립니다.

우창산업 SHC 삼환종합양초
 TEL 031)766-0242~3
 FAX 031)766-0233
 경기도 광주시 오포읍 문형리 35-16

건강을 생각한다면 그을음 없는 삼환양초를 선택하십시오 !!!



▶ 밀납양초(蜜蠟洋 초)

- 1) 밀납초(1-4호까지 8개) 받침대 2개+선물세트
- 2) 밀납초금강경(7개)선물세트
- 3) 밀납초원기둥 7.4φ × 30Cm
- 4) 밀납초돈타레 5.6φ × 27Cm
- 5) 밀납초 1호 반야심경 5.9φ × 20Cm 연소시간 약 80시간 이상
- 6) 밀납초 1호 금강경 5.9φ × 20Cm 연소시간 약 80시간 이상
- 7) 밀납초 3호 반야심경 4.7φ × 14Cm 연소시간 약 30시간 이상
- 8) 밀납초 4호 반야심경 4.7φ × 10Cm 연소시간 약 24시간 이상



▶ 약쑥양초

- 1) 원기둥 7.4φ × 30Cm
- 2) 돈타레 5.6φ × 27Cm
- 3) 약쑥향 1호 5.9φ × 20Cm
- 4) 약쑥향 3호 4.7φ × 13Cm
- 5) 약쑥향 4호 4.7φ × 10Cm
- 6) 약쑥향 등초 3.1φ × 12.5Cm



▶ 식물성양초

- 1) 식물성양초 원기둥 7.4φ × 29Cm
- 2) 식물성양초 돈타레 5.6φ × 27Cm
- 3) 식물성양초 밀대 4.6φ × 26Cm