

업무혁신담당관 초청 간담회

국민과의 소통이 가장 좋은 신뢰의 앞걸음

내년에 우리가 대외적으로 내걸 이미지로 역동적이고 펄펄 살아뛰는 것 같은 ‘다이나믹 코리아’를 든다면, 대내적으로는 혁신, 더 나아가 정부혁신이 키워드라고 할 수 있습니다.

권력이 앞서서 끌고 가자는 것이 아니라 신뢰받는 정부를 통해 혁신동력을 이끌어낼 수 있어야 우리 사회가 2만불 시대, 더 따뜻한 시대로 갈 수 있습니다.

국민들로부터 신뢰받는 정부가 되기 위해서는, 조직의 효율성을 높여 사회 전반의 효율성을 높이는 일 잘하는 정부와 국민들이 불편하면 불편하게 느끼고 기쁘면 기쁘게 느끼는, 국민들과 소통을 잘하는 정부가 되어야 합니다.

의약분업, 국민연금 사례처럼 국민들을 위해 필요하지만 국민들이 불편하게 느끼면 결과적으로 정책실패로 비쳐지고 국민들의 신뢰를 얻을 수 없습니다. 공직사회가 변화를 주도하지 않으면 한국의 미래 또한 열리지 않습니다. 따라서 반드시 일 잘하고 국민들과 대화를 잘하는 정부를 성공시켜야 합니다. 예를 들어 국정브리핑 사이트의 공직자마당에서 사회적 쟁점들

에 대해 토론하고 정리한 내용으로 국민들을 설득하고, 정책고객서비스를 통해 모든 정책을 이해관계자들에게 제대로 전달할 수 있도록 노력해야 합니다. 올바른 메시지를 정확하고 신속하게 전달해야 한다는 것입니다.

저는 결과나 목표에만 관심이 있는 것이 아니라 프로세스에 대단한 관심을 가지고 있습니다. 임기 내내 업무 프로세스 혁신을 확실하게 밀고 갈 것입니다.

5만명의 조직이라면 500명의 변화의 선도팀이 있어야 한다고 합니다. 결국 여러분들이 변화의 선도일꾼이 되어야 합니다. 그래야 변화가 일어납니다. 시행착오를 두려워하지 마십시오. 무수한 시행착오 속에서 세상을 바꾸는 하나의 모델이 나옵니다. 행정혁신도 마찬가지입니다. 그런 각오로 가야 합니다.

제 희망은 아래로부터 큰 변화가 일어났으면 좋겠다는 것입니다. 예컨대 민원창구에서부터 불편을 하나하나 어떻게 제도개선으로 풀어갈 것인지 고민하는 것이 필요합니다. 규정에 맞지 않는다거나 근거가 없다고 끝내면 아무 것도 달라지지 않습니다. 이 규정이 타당한 결과를 만들어내는가, 민원인들에게도 나름의 이유와 사정이 있는 것 아닌가, 고민해봐야 합니다. 변화를 추진하는 새로운 시대의 본보기들을 만들어갑시다.