

## 민원-제도개선 담당 공무원들과 오찬

정부와 공무원에 대한 제도 개선과 성과에 대한 평가는 피할 수 없는 흐름입니다. 다양한 협의를 통하여 구성원의 동의안에서 신중하게 실행해 나가시다.

잘 들었습니다. 이 자리에는 각 부서에서 기획실장들 참석하고 중요 정책을 결정하는 위치에 있는 분도 있습니다. 제도개선 공무원들도 있습니다. 아마 그중 대다수가 민원업무 직접 담당하는 분입니다. 우리 나채식 실장이 말한 것처럼 민원 공무원이 어렵고 힘든 일을 하고 있습니다. 잘 알고 있습니다. 뭔가 특별 보상이 있으면 좋겠는데 당연합니다. 이 문제 연구를 해야 한다고 생각합니다.

선생님에게 벽지 수당 있듯이 마찬가지로 일이 어려운 만큼 성과가 좋은 만큼 평가를 해서 대우에 반영해야 합니다. 대우는 당장 경제적 소득도 중요하지만 그 이상의 심리적 보상이 따라야 합니다. 또한 제도 개발도 중요합니다.

성과주의 행정, 성과주의 인사라는 말을 많이 합니다. 성과를 어떻게 평가하는가에 대한 것이 항상 논쟁이 됩니다. 평가 기법과 지표 개발에 상당히 어려움 겪고 있습니다. 일의 난이도 어려운 일에 대한 평가 척도가 개발되어야 합니다. 청와대 각 실국 업무 보고를 받고 있습니다. 목표를 제시하

고 하나하나 프로젝트를 건 별 평가를 하는데 일상적으로 반복되는 시간과 노력의 품질 가지 평가하려고 시도하고 있습니다.

각 부처에서 개발이 안 돼 있을 것입니다. 개발하려면 엄청난 행정력 투입 됩니다. 그렇게 되면, 행정개혁이 행정 고역이 될 수 있습니다. 적당한 속도로 수준으로 맞춰서 해가야 합니다. 어쨌든 크게 봐서 민원 창구 공무원의 평가를 쉽게 할 수 있는 부분도 있습니다. 제가 결정하는 부분보다는 국참 수석과 행자부 장관에게 평가가 가능한지, 인센티브 줄 수 있는지 지시를 하겠습니다. 각 자치단체마다 조금씩 사정이 다르지만 모든 것 적용할 수 있는 보편적 기준이 있으면 적용할 수 있을 것입니다. 할 수 있다면 성과주의로 바뀌어서 하려고 합니다.

공무원에 대한 평가를 통하여堂堂하게 국민의 신뢰를 얻어갑시다.

이 약속은 오히려 반발과 저항도 없지 않을 것입니다. 성과를 평가받을 때 그자체가 거부할 수 있습니다. 그리고 평가공정에 불신이 있을 수 있습니다. 실질 결과가 나왔을 때 승복하기 어려운 것 등 많은 문제가 있습니다. 그래서 신중히 검토할 것입니다. 양면성이 있다는 것을 염두에 두십시오. 그러나 궁극적으로 평가를 하지 않고는 공무원이 더 필요하다든가 급여를 더 주어야 한다는 근거가 부족할 것입니다. 부득이 평가를 통해서 자기를 방어할 필요가 있습니다. 기업을 평가할 때, 매출이 얼마인지, 직원 몇 명인지, 직원의 생산성이 얼마인지, 일인당 3원씩 하는 등의 이런 것으로 평가를 쉽게 합니다. 이렇게 기업의 효율성을 할 때 이렇게 쉽게 말하기도 합니다. 기업이 스스로 평가하듯이 공직사회도堂堂하게 국민에게 평가하고 제시할 필요가 있습니다. 그 결과 신뢰를 얻을 수 있다면 엄청난 가치가 있습니다.

여러분 하는 일이 국민 잘 이해 못하면 낮게 평가하면 신뢰가 없어지고,

가치를 발휘하지 못하는 경우 있습니다. 신뢰가 높을 때 행정에 국민이 적극 협력하고 긍정적으로 이해합니다. 그렇게 되면 엄청난 파워를 가지는 것입니다. 신뢰받기 위해서도 평가가 필요합니다.

조주현 과장이 민원실 시설 환경을 개선하기 위해 재정 지원해 달라했습니다. 자치행정과장이 중앙정부로부터 돈을 받아와서 갈라주는 일을 하는 모양입니다. 자기 예산가지고 먼저하십시오. 이 거 되면 텔레비전, 책(을 사면) 돈이 되면 얼마 되겠습니까. 나중에 큰 것 받으십시오. 전체적으로 돈 달라는 것 보다 서비스 실현되는 장이기 때문에 쾌적하고 수준 있게 만들어라고 합니다. 돈이 들더라도 부처 책임자에게 해서 이것은 할 필요가 있습니다. 국민들이 민원실에서 대우를 받는 느낌이 있어야, 공무원에게 말도 곱게 하고 공무원에게 가지는 불신도 적어집니다.

부처간에 협의를 활성화하고 민원 통합 프로그램을 개발하십시오

(부산시) 이정숙 과장이 일선 공무원 의견 존중하고 제도개선 실마리 해달라고 했습니다. 이거는 국참에서 실시하고 있을 것입니다. 내가 국참 업무 때문에 서류 보다가 국참에서 나가서 일선 경찰서 등등에 민원 창구 담당자와 대담하는 보고서를 보면서 기뻐했습니다. 민원 창구에서부터 안산 반월까지는 돌다가, 아마 차비가 없어서 부산까지는 가지 못한 것 같습니다. 국참에서 부산도 가십시오.

민원 창구의 민원 제도 개선부터 창구 접수된 것까지 풀어가도록 합시다. 이 과장이 말한 것은, 피곤한 겁니다. 습관이 나쁜 사람에게 공무원이 시달리는 것 같아서 기분도 안 좋은 것입니다. 민원 접수 목록, 접수부라고 하죠. 접수부를 공개해서 검색 시스템을 만들어서 어느 부처 민원 접수할 때 검색 방에 들어가서 검색 넣어서 어디 어디 같은 민원이 있을지 검색한 다음 걸려 있으면 모아주는 집중시키는 초기단계부터 집중시키는 것으로

가보자 했습니다.

그 프로그램을 준비하는 것으로 알고 있습니다. 그런데 민원인 가운데 약은 사람은 주민과 가족 이름을 바꾼다든지 키워드를 바꿀 수도 있습니다. 접수창구 단일화해도 제목으로 검색할 수밖에 없고 접수 단일화도 인터넷은 가능할지도 몰라도 민원인 수요 단일화를 할 수 없지만, 중앙부처 검색창은 통합해서 검색하는 기술을 개발해 봅시다.

송창섭 위원은 제도개선 권고에 실효성이 없다는데, 이 문제들이 참여 정부에 와서 역점을 두는 일입니다. 부처 간에 협의를 활성화하는 것입니다. 관계부처 장관회의도 많이 하자고 했습니다. 아니면 총리 주재 장관회의 아니면 대통령이 참여하는 관계 장관 회의나 국무회의에서 결론을 내려 한다. 부처 간 협의를 하고 있는데 재촉한다. 실무자간에서 협의를 이뤄지지 않는다. 장관이 어떻게 되느냐하면 협의 중입니다. 빨리 가져와 하지만, 두어 번 협의하면 잘 될 것입니다.(고 실무자는 대답한다) 장관이 과장이 국장이 부처 간에 협의하는데 가져 올 수 없고. 대통령이 재촉하는데, 장관이 가져 올 수 없고 그런데 바쁘거든요. 아이템 잊어먹지 말고 하라고 (각 부처 장관)보좌관제도를 두었는데, (보좌관 제도에 대해) 시시비비가 있지만 본래 목표는 그거였습니다.

이 자리에 기획실장 계십니까. 일을 하시다가 나올 만한 쟁점 다 나왔으면 위로 올리십시오. 변화 가능성이 있다든가, 양보를 한다든가, 변경 가능성 있으면 대안 발굴에 대해서 선택이 아니고 a나 b가 아니고 c안으로 통합시켜 나갈 때 실무자 협의하고 다 나올 것이 없는데 더 쥐고 있지 마십시오. 차관 장관급으로 올려서 결정되도록 합시다.

부처 간 협의하는데 기본원칙을 그렇게 합시다. 부처 간 협의에서 제도개선도 이뤄져야 합니다. 엉뚱한 얘기 많이 했지만 사례 보고를 보면 부처

간 협의가 대단히 중요합니다. 제도개선은 한 부처만 해서도 안 되고, 부처 간 협의가 중요합니다. 이 문제는 부방위, 인권위 등에서 사례를 모으고 있습니다. 왜 제도개선이 안 됐는지, 수평적, 개방적 토론을 하는 원칙으로 그러한 과정을 거쳐서 검증을 해 나갈 것입니다.

이것이 부처수준에서 토론이 되는 방향으로 얼마간 풀릴 것으로 봅니다. 합리적 결론이 나오도록 재검토하는 과정을 거치도록 합시다. 고층위와 부처 의견 다를 때 새로운 조정과정을 집어넣자는 것입니다. 현재에는 국참실이 하고 있습니다. 그러나 국참실은 장을 벌리고 관계부처 등에서 한 번 더 백업하는 쪽으로 일을 해 나갈 것입니다.

앞으로 민원 공무원이 힘은 들지만 국민들로부터 인정받고 존중받는 그런 시대가 되도록 스스로 만들어 나갑시다. 그렇게 잘 되기 위해서 모두 피나는 노력이 있어야 합니다. 당장 그렇게 되기 전까지 청와대는 먼저 민원 공무원을 존중하겠습니다. 그리고 애로사항이 있으면 잘 풀리도록 적극 지원하겠습니다. 마침내 여러분이 국민으로부터 존경 신뢰받는 공직이 되도록 협력하겠습니다.