

민원제도개선 보고대회

격려사 “불편한 제도 개선”

반갑습니다. 토요일은 가급적이면 학습하는 날로 그렇게 활용하면 좋겠습니다. 변화하는 시대에서 낙오하지 않기 위해서, 아니 성공하기 위해서 학습이 필요합니다. 바쁜 일에 쫓기다 보면 학습하기 쉽지 않습니다. 그래서 토요일은, 주40시간 시대 도래해서 토요일이 개인의 휴식시간으로 점차 돌아가고 있는 과도기적 시기에, 늘어난 휴식시간을 학습에 투입하는 그런 시도를 한번 해보면 좋겠습니다. 개인을 위해서도 그렇고 조직이나 국가를 위해서 좀 더 왕성한 학습활동이 있었으면 좋겠습니다. 오늘 자기와 조직의 향상운동에 참여하고 있다고 생각해 주십시오.

제도개선이라는 말을 참여정부 들어와 많이 씁니다. 그런데 개념은 아직도 모호합니다. 왜냐면 제도개선 안에 포함되지 않은 것이 없기 때문입니다. 제도개선을 넓게 이해하면 우리가 하는 모든 것이, 국회에서 하는 모든 입법 활동이 다 제도개선이고, 국무회의에서 하는 모든 법령 심사가 제도개선을 결론짓는 과정입니다. 그리고 보면 국정 중에서 제도개선이 아닌 것이 없다고 말할 수도 있습니다. 지금 우리가 하고 있는 제도개선은 다 중첩되는 것 아니냐고 생각할 수 있겠으나 한정적으로 그렇게 사용하고자 합니다.

우리가 국회에서 하고 선거 시기에 각 공직의 후보가 공약하고 특히 대통령이 공약하고, 그 다음에 시민사회에서 문제제기를 하고 언론에서 문제제기를 해서 우리 사회에 보편적으로 인식된 개선 과제는 나름대로 해결 프로세스를 가지고 있습니다. 그런 것은 따로 제도개선으로 들고 나오지 않아도 좋습니다. 그 외에 많은 제도개선 과제가 발굴되지 않고 파묻히거나 무시되고 있습니다. 우리가 민원 얘기를 많이 하고 민원 처리를 대단히 중요한, 공무원 조직의 업무로 생각하는데, 민원은 하나하나 그대로의 민원일 수도 있지만, 그 민원 안에는 제도개선 요구가 들어있는 게 많습니다.

“법과 제도 때문에 그런 민원은 들어줄 수 없다”고 하면, “그런 법이 어딴냐”는 질문을 받습니다. 창구에서 이런 상황 벌어지지 않겠습니까. 민원에 대해 “법과 규정이 맞지 않아 할 수 없다. 규정이 없다. 규정 때문에 못한다.”고 하면 “알았다”고 하는 사람도 있지만, “무슨 그런 규정이 있소?”라고 시비조로 말하거나 불평하는 사람이 있습니다.

규정이 완벽하면 국회가 무슨 소용이 있습니까. 입법기능은 소용이 없습니다. 계속 변화해야 하니까 국회도 여러 규범을 생산하는 기구를 만들어 심사합니다. 그 심사대상에 잘 올라가지 못하면서 국회에 올라가기에 작고, 국무회의에 올라가기 작고, 국회의원의 관심에도 작아 보이나, 민원을 제안하는 국민에게는 자기에게 민생에 절실히 관계되고 먹고 사느냐 문제이고 사업이 흥하냐 망하냐의 문제에도 걸립니다. 실질적 피부에 와 닿는 문제는 민원에 포함돼 있는데 규정 때문에 안 된다고 넘어간다는 것입니다.

그러면 진정한 국민을 위한 행정이라고 말할 수 없습니다. 규정 때문에 안 된다고 말하는 것 중에서 딱히 정치적 쟁점화도 안 되고 시민사회 쟁점화도 잘 안 돼 입법과제로 되지 않는 많은 민생의 애로를 우리가 적극 발굴해 풀어봅시다. “그런 법이 어디 있냐.”고 하면 그 민원과 같은 처지에서 우리가 한번 생각해 보자는 것입니다. “법이 그렇다면 그런 줄 알지,

당신 입맛대로 살란 말이요?” 라고 짜증낼 수 있습니다. “왜 그런 법이 없냐.” 고 시비를 걸면 시비처럼 들립니다.

근데 깊이 들여다보면 생각해 볼 점이 많습니다. 국민을 위해서, 국민의 편익을 위해 존재하는 것이 법인데 이것이 다른 가치와의 충돌이나 다른 가치 때문에 불편을 감수하는 부득이한 것 외에 해소할 수 있는 많은 부분이 있습니다. 그걸 찾아내자는 것입니다. 대통령이 아무리 들여다봐도, 법 제처장이 들여다봐도 한계가 있습니다. 위에서 내려다보는 것은 한계가 있습니다. 문제는 민원인에게 말하게 하고, 한마디라도 더하게 하고, 그것을 잘 해석해서 현장에서부터 개선의 과제를 찾아냅니다.

그렇게 해서 민원으로부터 실마리를 찾아서 국민들에게 불편하고 불합리한 제도를 해소해 나가자는 뜻에서 민원·제도개선이라고 부릅니다. 제도개선은 그 정도의 뜻입니다. 부처 단위에서 해소할 수 있는 것도 있고, 결국 국무회의 결정까지 거쳐야 하는 과제도 있지만 사각지대, 또는 소외지대에서 매몰되기 쉬운 제도, 불편사항을 찾아내서 하자, 이것이 그야말로 국민을 위한 정부가 가져야 할 자세 아닌가 생각하기 시작했습니다.

민원 공무원은 민원에 치여 제도개선을 들여다 볼 여유가 없고, 그러면 민원 공무원보다 상급자에게 책임을 맡길라 하니 다 맡은 바 책임이 있는데 제도개선 한다고 국·과를 만들 수 없고, 혁신담당관에 붙이자니 거기서 위에서 내려오는 과제, 청와대 혁신관리실에서 보자고 하고, 행자부에서 보자고 하고, 장관도 보자고 하고, 위에서 낙하산식으로 내려오는 명령만 해도 감당하기 어려운데 민원 창구까지 하자니 잘 돌아가기 어렵습니다. 2년간 열심히 해서 상당히 발전한 것도 사실이나 아직 제대로 돌아간다고 보기 어려운 것이 사실입니다.

이 부분을 잘 정비해서 부처의 중요한 업무로, 행정을 처리하는데 있어서

매우 이 문제를 중요한 과제로 항상 인식하고 존중해 나가자는 뜻으로 오늘 또 다시 모였습니다. 앞으로도 이렇게 간간이 모여 실적을 점검하고 새로운 아이디어에 대해 토론하고 새로운 지침을 만들어 가고 해서 서비스를 좀 더 잘하고 국민의 만족도를 높이는 그런 행정을 해가도록 했으면 좋겠습니다. 유익한 토론되기를 바랍니다.