

주민참여클리닉 기획포럼 E-민주주의를 조명한다

5th 민원처리시스템 개선을 논한다. (전문녹취록)

발제 I	김이승현(사회창안센터 팀장)
발제 II	고규창(행정안전부 제도총괄과장)
발제 III	어용일(CNP 경영연구소 소장)
발제 IV	변미리(서울시정개발연구원 연구위원)

사회 : 위평량 (희망제작소 대안센터장)

위평량: 최근에 전자민주주의, 국제민주주의 등 굉장히 많은 이야기 되고 있습니다. 결국은 어떻게 협치를 잘 해가는가가 관건이지요. '거버넌스' 라고 하는데, 그것이 일상화된 측면 많습니다. 정부가 국민의 의견 반영하고, 어떻게 제도 만들어갈 것인가의 문제입니다. 아직 사회창안제도는 낮은 단계이지만, 그 질은 우수하다고 생각합니다. 오늘 이 포럼은 부리센터에서 하고 있는 e민주주의 5번째 순서로 사회창안제도에 대해 다루어보기로 합니다. 각 전문가들 모셔서 좋은 이야기 들어보도록 하겠습니다.

각각의 발제자께서 15분씩 발제를 하고, 10분 정도 쉰 후에, 질의응답과 종합토론 3, 40분 정도 하도록 하겠습니다.

먼저, 희망제작소 사회창안센터 팀장인 김이승현 팀장부터 하겠습니다.

[발제 I]

김이승현: 희망제작소 사회창안센터 김이승현 팀장입니다. '사회창안' 이 어떤 것이라는 말 씬을 드리기에 앞서, 먼저 '사회창안' 이라는 용어가 어려운 것 같습니다. '사회창안' 이 무엇인지에 대한 예시 들어보겠습니다.

ATM기 아시죠? 은행에서 출금을 돕는 기계입니다. 그런데 요즘 그것이 좀 달라진 것 아십니까? 요즘은 이런 내용이 나옵니다. '고객님의 예금인출 거래시 아래와 같이 수수료가 발생합니다' 라고 말합니다. 그 전까지는 수수료 공지가 미리 되지 않아서 낭패를 보신 경우가 종종 있으신데요, 요즘 이렇게 바뀌었습니다.

이 제도가 정착화 되는데, 이런 과정이 있었습니다. (자료 참조- driller라는 아이디의 네티즌이 올린 내용 참조) "농협의 카드로 제일은행에서 돈을 출금할 때, 얼마의 수수료가 나오는지 알 수 없다. 미리 알려주면 좋겠다." 는 내용이었습니다.

더 좋은 지하철을 만드는 아이디어, 누구에게 있을까요? 자동차를 타고 다니는 고위 공무원

에게 있을까요? 시민 한사람, 한사람이 커다란 싹입니다. 아무도 주목하지 않았던 한 사람, 한 사람의 시선에 프리즘을 가져다 두는 사회창안은 '프리즘', '확성기' 입니다.

다시 한 번 정리하면, "social invention" 은 아주 작은 아이디어에서 힌트를 얻고, 정책적 대안을 찾아가는 새로운 방식의 사회 변화 전략입니다. 사회창안센터는 시민 아이디어 발굴, 실현 센터로 시민들의 불만, 짜증을 유쾌한 정책으로 변화시키는 중개자 역할을 수행 중입니다. 지금까지 약 2542개의 제안이 등록되어 아주 임무가 막중합니다.

사회창안 프로세스는 다음과 같습니다.(자료 4페이지 참조) 저희 사회창안센터는 각종 다양한 사업을 진행하고 있는데, 여러분들이 기억하고 계실만한 것들 정리해봤습니다. 임신 초기 임산부들이 배려받기 어려운 현실을 지적한 네티즌의 아이디어를 채택, 지금 보건소에서 나누어주고 초기 임산부가 도움을 받을 수 있도록 도와주고 있습니다. 관용차 개선 캠페인, 유통기한 글자 확대 등의 아이디어가 바로 사회창안센터에서 나왔습니다.

다음은 가장 재미있는 아이디어중 하나인데요, 수영장 생리 때문에 1주일가량 다니지 못하고 있다는 시민의 의견을 받아들여, 각 지자체에서 조례를 제정해서 탄력적으로 요금을 이용할 수 있게 되었습니다.

"지하철 낮은 손잡이 도입" 도 보다 더 현실화 많이 되리라 기대하고 있습니다.

기존에 돌로 만들어졌던 차량진입방지용 말뚝이 시각장애인들에게 거의 흉기로 작용하고 있었다는 지적이 있었습니다. 이 아이디어도 희망제작소가 중개하였습니다.

이렇듯 시민의 아이디어로 조금씩 현실이 바뀌고 있습니다. 이것이야말로 민관이 함께 만드는 거버넌스의 현상이 아닐까요. 시민들은 자신의 아이디어에 귀를 기울여주고 사회를 바꿔나가는 것을 보고, 그 공공기관에 신뢰를 쌓을 수 있지 않을까요.

시민의 입장에서 정리해본 사회창안은 "시민누구에게나 사회변화 주도 기회 열어줍니다. 둘, 일상생활 속 불만, 짜증나는 문제들을 공익 아이디어로 변화시키는 유쾌한 반전 선사합니다. 셋, 내 작은 생각이 모두를 위한 변화를 만들어낸다는 믿음을 통해, 나와 우리 사회 모두에 대한 신뢰를 갖게 해줍니다."

; 모두를 위한 아이디어로 내가 꿈꾸던 세상을 진짜로 만들어가는 마술입니다. 굉장히 긍정적이고 재미있는 변화. 건강한 변화입니다.

그러나 아직은 시작단계이기 때문에, 대외적으로 대내적으로 밟아가야 할 단계가 많습니다. 대외적으로는 시민, 민간기관, 정부기관 간에 신뢰가 부족하다는 문제가 있습니다. 실제로 제안된 아이디어가 이미 실현중일 때 쉬쉬하는 현실, 문제점을 지적하는 제안에는 해명하기 급급한 점 등등(7페이지 참조) 아직 넘어야 할 산이 많습니다.

대내적으로는 아직 많은 단계 밟아야 합니다. 가능성은 확인했는데, 여전히 사회창안이라는 것은 개념은 형성되어가는 중입니다. 일단 사회창안의 과정을 보면 제공>숙성>공론화>현실

화 과정을 거칩니다. 사회창안 아이디어는 '특허'와는 다른데, 어느 순간 아이디어를 제안한 시민은 사라지고 공익은 사라지고, 공무원이 슬쩍 하는 경우도 있습니다. 이것은 사회창안 아이디어가 특허와는 다르지만, 존중은 되어야 하는 부분이라는 것입니다. 아이디어 제공하는 것과 달리 적극적으로 숙성시키는 과정에서 시민이 참여할 수 있는 구조가 완결되지 못하다는 점도 있습니다.

현실화 비율이 1프로 정도라는 점도 문제점으로 지적해볼 수 있겠습니다, 공직에 계신 분들, 계셨던 분들은 '그 정도면 대단한 거다' 라고 이야기하지만, 나머지 99퍼센트 시민들은 여전히 불만을 가질 수밖에 없는 구조입니다. 이 문제를 어떻게 풀어가야 할 것인가도 중요한 과제이겠지요.

현실화의 속도 문제도 있습니다. 시민 분들은 최대한 빨리 되길 바라는데, 현실적 문제에 부딪치는 경우 많습니다. 공식적인 절차, 수많은 논의 과정을 거치다보면 짧게는 2년, 그 이상이 됩니다. 언제 되는 것이냐는 불만 나올 수밖에 없는 구조이지요.

현재 사회창안제도는 2단계 도약이 필요한 단계입니다. 사회창안센터는 이를 위해 사회창안대회, 국제 포럼 개최 등 열심히 노력하고 있는 중입니다.

사회창안의 의의는 무엇이라고 할 수 있을까요? 누구나 사회혁신을 주도할 수 있다는 출발점이 '사회창안'에 있습니다. 불만과 상상과 모두를 위한 마음을 합치면, 사회창안이 나온다고 생각합니다. 여기에 숙성과 공론화를 위한 여러 힘들들이 합쳐지면서, 사회 혁신이 일어난다고 말할 수 있을 것입니다. 이를 잘 활용할 만한 시스템이 절실하게 필요하다는 점을 말씀드리면서 끝마치겠습니다.

[발제 II]

고규창: 행정안전부에서 제도총괄을 맡고 있는 고규창이라고 합니다.. 제가 맡고 있는 여러 제도 중에 '국민제안제도'입니다. 희망제작소의 사회창안센터의 자료를 보면서 새로운 경쟁의 영역이 생겼구나, 싶었습니다. 대단히 '공무원스럽게' 자료를 준비했습니다만, 최대한 재미있게 설명해보도록 하겠습니다.

사회창안이라는 대안적 시민운동을 통해 세상을 조용히 바꾸고 있는 희망제작소의 포럼에 오게 되어서 영광입니다. 지하철 손잡이 낮추는 것, 힐신은 분들이 보도에 끼어서 구두굽이 손상되기도 하고 바꾸었으면 좋겠다는 생각들이 개인적으로 있었는데, 이것들이 구체화된 것을 보니 참 기분이 좋습니다. 일단 창안이라는 제도는 다들 잘 아시겠지만, 기업체, 공장 같은 곳에서 갑자기 난 아이디어를 현실화시켜서, 기업 효율성 높이는 것에서부터 유래되었다고 알고 있습니다.

공무원 제안제도는 1971년 3월에 국무총리 지시로 처음 도입되어, 73년도에 대통령령으로 만들어져 현재까지 이르고 있습니다. 이에 반해 국민제안이라는 제도는 최근에 나게 된 제도로 97년 처음으로 도입되었습니다. 2005년도에는 온라인 국민포털, 참여포털이 만들어지

게 되었습니다. 포털이 만들어지면서부터 제안 건수가 연간 5만 건에 이르는 폭발적인 증가를 경험하게 됩니다. 제안이라는 제도가 처음에는 사업장 단위, 동일 조직 단위에서 활용되던 것에서 국민, 국가 단위로 확대된 드문 예라고 할 수 있겠습니다. 국민제안제도는 어느 나라에서도 사례를 찾기 어려울 정도로, 대단히 의미 있는 제도라고 생각합니다. 어떤 특징, 어떤 장점, 어떤 정체성을 가지고 있는가를 설명드릴 때, 다른 제도와 비교해서 설명 드리면 더 이해가 잘 될 것 같습니다.

유사한 제도로는 고충민원과 진정제도가 있습니다. 이것은 본인의 권리가 침해되었을 때, 그 해결을 요구하는 제도입니다. 반면 국민제안은 특별이해관계가 없는 국민이 자발적이고 창의적으로 아이디어를 낼 수 있습니다. 청원제도는 집단적인, 정치적인 의사표현인데 반해, 국민제안은 비정치적이고, 개별 국민들의 창의성이 표출되는 경로이고 이해집단에 따라서 가치가 왜곡, 편향될 가능성으로부터 자유로울 수 있다는 장점이 있습니다. 입법 예고제도라는 것이 있는데, 이것에 이해관계 침해당하는 분들이 있으면 이의제기 하라는 것인데, 특정 기간 정해있습니다. 그러나 국민제안은 접근성이 좋다는 것. 또, 국민제안 제도는 채택이 되고 효과가 나면, 표창이 주어집니다. 마지막으로 하나 보면, 국민제안 제도는 그때그때 시류를 읽을 수 있는 좋은 제도라는 것입니다. 어느 시점에 어떤 제안이 많이 나오는가 분석해보면, 국민들이 최대의 관심을 갖는 부분을 알 수 있지요. 문제제기를 하는 부분을 파악해서 사전 경고적인 의미로도 생각해볼 수 있습니다. 국가에서도 이것을 굉장히 의미 있는 제도로 다루고 있습니다.

다음에 설명드릴 부분은 정부는 어떤 노력을 하고 있는가하는 부분입니다. 국민신문고 제도 구축하면서 그 이후 1만, 3만, 5만 건 이상으로 폭발적인 증가 추세를 보이고 있습니다. 국민신문고는 실질적으로 국민권익위원회, 각 공공기관 지자체에서 홈페이지를 통해 국민신문고로 바로 연결되도록 하고 있습니다.

도표(13페이지)를 해석해보면, 제안적 성격, 비제안적(이해관계 있는) 성격 비율을 나타낸 것입니다. 이 중에서 채택되는 것은 약 2퍼센트가 됩니다. 정말 채택률이 적은데, 많이 노력하신 분들이 이 결과를 보시면 정부에서 소홀하게 하지 않았는가 하는 말씀하실 수도 있습니다. 하지만 정부에서는 공익이라는 관점이 판단 기준이 됩니다. 어느 특정계층, 특정 연령, 특정 지역을 기반에 둔 제안에 대해서는 다른 목소리를 들으려고 노력하고 있다는 것입니다. 공익이라는 잣대를 대보면 채택률이 낮을 수밖에 없습니다. 변화를 주는 것이기 때문에, 변화를 주기 위해서는 상당한 비용 부담이 됩니다. 그것은 결국 국민이 부담하겠지요. 더 많은 효과를 내야 한다는 부담이 있기 때문에, 2중 3중의 과정을 거치게 되므로 느낄 수밖에 없습니다.

평가를 해보자면, 제도가 초기 단계에 있기 때문에, 많은 부분의 발전이 필요하겠습니다. 제안자의 입장에서는 채택률이 2퍼센트로, 너무 적다는 지적이 있습니다. 이것을 처리하는 공무원들의 경우, 제안성 민원과 민원성 민원을 구분하고 일일이 코멘트 해야 하기 때문에 업무적 부담도 만만치 않다고 말하고 있습니다.

저는 제안제도를 활용해보는 학습이 필요하다고 생각합니다. 학교 다니면서부터 건설적이고

생산적으로 자신의 생각을 조리있게 표현할 수 있는 루트가 이렇게 다양하다는 것을 학습하고 실천해본다면, 보다 성숙한 민주국가, 민주사회가 더 빨리 도래하지 않을까 하는 생각이 듭.

제안 제도를 어떻게 현실화시킬 수 있을까요. 제안 활성화 지침을 수립, 통보하여 교육시킨 적이 있었습니다. 간단하게 소개하자면, 우선 제안만을 처리하던 방식에서 벗어나 주요 현안에 대해 적극적으로 국민 아이디어를 구하는 것입니다. 예를 들자면 경제활력찾기, 에너지 절약 등등의 사안에 대해서 말입니다. 두 번째는, 웹 2.0방식의 집단 창의성을 도입하고. 동기유발 위해 포상 더 많이 하는 방안입니다. 제안자의 이름 표기해주는 등등 발전시킬 수 있는 방안 만들어 낼 수 있겠습니다. 사전에 필터링을 철저히 하는 방법을 강구해보기도 했습니다. 마지막으로 활성화될 수 있도록 저희 정부도 많은 노력하겠습니다. 정부와 시민들이 1:1로 소통할 수 있는 방법은 얼마든지 있다고 홍보하고 싶습니다.

[발제 III]

변미리: 시정개발 연구원의 변미리입니다. 앞에 희망제작소에서 사회창안 실제로 운영하고, 국가에서 시민제안제도 활용해 오신 이야기 하셨고요. 서울시의 시민제안이라는 제도가 어떤 맥락에서 발전한 것인지에 대해 발제문을 정리해보았습니다, 서울시는 지방정부이기도 하지만, 전국 인구의 1/4정도가 살고, 예산규모나 권력이 정도가 어떤 경우에는 대한민국을 압도하는 경우가 있는 것 같아요. 그런 조직이기 때문에 다른 정부에 모범이 되는 경우가 많았는데요. 오늘 말씀 드릴 것은 '천만상상 오아시스' 라는 것입니다. 이런 것들이 가능했던 것은 중앙정부의 홈페이지, 서울시 홈페이지라는 네트워크의 발전으로 인해 시민들이 보다 쉽게 자신의 의견을 표현할 방안이 있었다는 것입니다. 정보부문의 발달이 정보 접근, 참여가 수월하게 만든 측면도 있습니다.

우리가 흔히 관료제, 관료제 하는데. 그 일을 하기에는 가장 과학적인 방법이었던거예요. 굉장히 효율성이 있는 제도였습니다. 그러나 세상이 바뀌면서, 더 이상 이러한 조직방식으로 대응할 수 없는 문제들이 생겨나게 되었습니다. '혁신', '실용', '창의' 이러한 핵심이 시민참여라는 것에 있습니다. 시민제안은 시민참여의 한 형태로. 시민제안이 갖고 있는 긍정적 측면이 활성화되기 위해서는 우리가 생각하지 못했던 부분이 분명 존재하거든요. 행정환경의 변화, 정보기술과 네트워크 환경의 변화에 따른 시민영역과 시장부문의 변화 이렇게 세 축이 같이 움직여야 합니다.

두 가지 측면. 성과에 대해서 불만스럽다는 축과 뭔가 못 믿겠다는 축이 있습니다. 사안에 따라서는 오버랩되기도 하는데, 핵심은 기존에 정부가 하는 일에 대한 불만 있으면, 그 제도에 대해 개선을 하기 시작한다는 것이지요. 사람들이 자리보존만 하고, 경쟁도 없고...라는 지적들, 그런 공공부문의 한계 때문에 변혁시키려고 하는 것입니다. 그것의 대응반응으로서, 효율성을 따져보자는 방식의 한 축이 있겠고요. 다른 한 축으로는 뭔가 못 믿겠다는 축일 때, 내가 적극적으로 참여해보자는 것이지요.

시민제안이라는 것이 민선 4기 때 가장 급격히 일어났습니다. 소위 말하는 '민선' 은 95년

부터 시작되었습니다. 이 당시 중요했던 것은 행정의 신뢰를 회복하자는 부분들이었습니다. 민선 3기 때는 기업가 출신의 시장이 들어오면서, 성과가 중요한 문제였지요. 일종의 기업가 정신. '경영시정' 으로 모든 것이 선택과 집중이었습니다. 청계천이나 도시교통 개편 등 이런 것에 집중해서 성과를 확 보여주자는 식이었지요. 그 때 모든 것은 관주도라고 하는 표현이 옳을 듯합니다. 2006년 오시장 체제에 들어오면서부터 창의적 마인드, 문화예술적 마인드. 패러다임 체계화하기 시작했습니다. 비전, 목표가 일관적으로 나타났다가 보다, 민선 4기는 창의시정을 앞세우면서, 그 앞에 시민단체라는 것들을 내세우기 시작했습니다. '시민고객' . '행정서비스' 의 맥락에서 다시 '천만상상오아시스' 라는 제도가 가동되기 시작했습니다.

표에서 보시면, 서울이 워낙 방대하기 때문에 5개의 지향해야할 목표를 중심으로 시스템을 운영하고 있습니다.(37페이지 참조) '천만상상 오아시스' 는 서울시에서 적극적으로 밀고 있는 시민제안제도입니다. 두 가지 축으로 만들다가, 이제는 하나의 통합축으로 '천만상상 오아시스' 를 만들었습니다. 서울시에서는 천만상상 오아시스를 운영하기 위해 하나의 과가 만들어질 정도로 열심입니다. 창의혁신과라고 하는 새로운 과가 만들어지고, 시민들이 제안한 여러 가지 제안들이 자동 필터링 되는 시스템도 있습니다. 정책제안과 관련된 부분에 대해서 실국에서는 모니터링을 하고, 연구원에서는 심사하는 작업을 거치고 있습니다. 그런 다음에 시민위원회나 여론 조사를 통해 다시 회의를 하고, 이 회의가 끝나고 나면, 일종의 이벤트인데 실현회의를 합니다. 이것이 굉장히 재미있기도 하지만, 행정 비용이 많이 들기도 합니다. 시민들, 시장단, 연구원들이 모여서 최종적으로 선택된 10건이 올라오면, 각자 발표하고 그것들이 정책화되는 프로세스를 거치게 됩니다.

시민제안이라고 하는 것이 직접 민주주의의 출발점이지는 하지만, 그것이 실현되는 일련의 과정 속에서는 관료, 연구원 등등이 참여합니다. 대의민주주의 형태라고 할 수 있겠지요.

2006년 10월에 처음 세팅한 이래 전체적으로 1만 3천 여건 이상(2008년 5월말 기준)의 제안이 올라왔습니다. 이 중에 민원성 제안은 15퍼센트밖에는 없습니다. 사실은 서울시에는 시민들이 제안하는 것뿐만 아니라 공무원들이 제안하는 것도 세팅되고 있습니다.(공무원도 시민이라는 전제에서) 여기서는 전체적인 제안 수가 6만 여건 정도 됩니다.

천만 상상 오아시스와 상상네트라고 하는 두 축이, 제안이라는 것의 활성화를 이끌고 있는 것이라 할 수 있겠습니다.

시민제안제도라고 하는 것들이 운영되는 일련의 과정에는 비용이 많이 들어갑니다. 하지만 직접적 방식의 시민제안제도가 발휘하는 장점 분명히 있습니다. 참여의 경험을 통해 스스로 바꾸어내고 바뀌는 것이 굉장히 중요합니다. 참여가 낮은 현 세태에서 이것들을 활성화시키기 위해 보다 노력해야할 것입니다. 실제로 정책적인 성과를 내고, 영향을 미치기 위해서는 여러 기제를 마련을 마련하는 일이 시급합니다. 향후 시민제안의 실제적인 정책화 혹은 정책에의 영향력을 제고하기 위해서는 다수의 일반 시민의 제안이 필요한 영역과 전문가적 참여가 필요한 영역에 대한 차별화되고 정치화된 기제가 마련되어야 할 것입니다.

[발제 IV]

어용일: 말씀드릴 내용 딱딱할 수도 있겠습니다. 활성화라는 말 붙긴 하는데, 개념 형성이 잘 안 되고 있습니다. 활성화라는 기준이 조금 애매하기 때문입니다. 오늘은 '활성화'에 대해 정의를 해보고, 시민제안, 국민제안이 어떻게 활성화될 수 있을까 하는 것 말씀드리겠습니다. 20페이지를 보시면, 활성화 접근 포인트가 있습니다.

활성화를 다섯 가지 요소별로 정리를 해놓았는데, (적극적인) 참여, (활기 있는) 양 증대, (도움 되는) 질 증대, (실효 있는) 효과, (작동 중인) 일상화 등이 바로 그것입니다.

적극적인 참여도 중요하지만, 양이 계속 증대되어야 해요. 그러나 그것은 이벤트를 한다든지, 상품을 주는 등의 방식으로 끌어내는 순간적인 것이 아닙니다. 받아들이는 측면에서도 도움이 되어야 보람되지 않겠습니까. 실현이라는 것은 성과 많이 낼 수 있는 요소입니다. 2퍼센트가 채택이 되긴 하지만, 더 따지고 들어가 보면 실제 정책에 반영되는 부분은 많지 않습니다. 계속 정책에 반영될 때, 활성화가 되었다고 말씀드릴 수 있겠습니다. 이 다섯 가지 요소들이 사이클이 잘 돌아갔을 때 활성화가 되었다고 할 수 있겠지요. 건수나 참여를 가지고 한다면 한 쪽으로 치우쳐진 것입니다. 다섯 가지 요소를 서로 파악해서 우리는 어느 쪽이 부족한지 잘 파악하셨으면 합니다.

정책 반영 여부, 생활화가 미흡하지 않냐는 문제의식에서 제안하는 사람과 심사하는 사람들이 어떻게 역할을 해야 하는가에 대해서 중점적으로 이야기해보겠습니다.

제안제도적 측면에서는 제안을 쉽게 제출할 수 있도록 양식을 단순화시키고, 심사과정이 빠르게 할 필요가 있겠습니다. 제안자는 '제안'에 대한 이해도를 높일 필요가 있겠습니다. 심사자의 경우, 가능하면 불채택하는 측면으로 많이 가는 것 같아요. 업무 부담이나 비용문제 때문에 말입니다. 하지만 사실은 엄밀한 측면에서 심사자는 최대한 채택하는 방향으로 가야해요. 어떻게 하면 실사가능한지를 충분히 지도하는 리더쉽을 발휘할 필요가 있습니다. 심사자는 굉장히 공정하고 객관적으로 심사하려고 합니다. 그러나 제안자는 공정보다는 신속한 것을 원합니다. 대립되는 상황이지요. 심사의 과정이 신속하게 되는 시스템으로 갔을 때, 활성화가 잘 될 것 같습니다. 마지막으로 이 제도를 운영했을 때, 성과 문제도 고려해야 합니다.

사실 제안제도는 굉장히 쉽습니다. 제안을 몰라서 못하는 기업 없고, 안 하는 기업 없습니다. 그러나 활성화는 잘 안 되고 있다는 것이 문제입니다. 민간 기업에서 제안 활성화된 기업들 어떨까요. 원래 민간에서 시작된 것이 공공 영역으로 옮겨온 것이지요. 사실 제안이 현실화되는 과정은 굉장히 복잡합니다. 어떤 때는 3개월 6개월 걸리는 프로세스입니다. 제안자들은 내가 한 제안이 어디로 갔는지 답답한 경우가 많습니다. 나중에는 호지부지되는 문제 때문에 제도 자체를 간소화시키고 1인 심사제도 하는 경우가 많습니다. 피드백이 빨라져서 하루 만에 답변하는 경우 많습니다. 민간의 기업은 1인 심사 추구합니다. 성과 없는 제안은 바로바로 해주고요. 사실 따지고 보면, 97퍼센트 제안들은 저등급, 2퍼센트가 고등급 제안이거든요. 이럴 때, 저등급 제안을 복잡한 프로세스에 얽어버리니까, 굉장히 길게 느껴지

는 것이지요. 고등급 제안은 복잡한 프로세스를 거칠 필요가 있습니다. 그러나 98퍼센트는 제목만 보아도 알 수 있는 것이지요. 그러면 직원들은 굉장히 반응이 빠르다고 느끼는 것입니다.

제안을 쉽다고 생각해서 교육을 안 하는 부분이 많은데요. 제안을 잘 하는 기업 같은 경우, 제안자에게 제안에 대한 교육을 합니다. 무엇을, 어떻게 해야 하는지 교육을 하면 사람들이 이렇게 하면 되는구나 느끼게 됩니다, 그 다음부터는 제안을 많이 하게 됩니다. 천명이 하루에 3백건 정도를 올리는 기업도 있습니다. 실제로 제안이라는 뜻은 쉬운데, 실제 어떻게 해야 하는가 잘 모르니까 안 하게 되는 것입니다.

그리고 불채택 되었을 경우, 그 사유를 꼼꼼하게, 충분히 납득할 수 있게 피드백을 할 필요가 있습니다. 성과 측면에서는 잘 하는 기업은 이 부문에 연간 100억씩 지원을 합니다. 제안은 자기개발도 이루어지고 조직 커뮤니케이션에 도움이 되기 때문에, 어려움도 많지만 나름의 성과가 있는 것입니다.

특히 오늘 주제는 국민 제안이다 보니까 민간제안과 국민제안의 차이점을 간단히 언급해드리겠습니다. 채택관련 변수에 있어서 민간기업은 CEO가 하라고 하면 합니다. 국민제안은 공공성이 있기 때문에 채택률이 좀 낮을 수밖에 없습니다. 전체적으로 제안을 하는데 민간기업과 국민제안을 차이점을 뒤서 했으면 좋겠습니다. 활성화 모습은 왼쪽으로 순환이 되어야 하는데, 잘못하면 오른쪽으로 갑니다.(자료 25페이지 참조. "양/질 증대, 참여 증대, 관심 증대, 국민 혜택 증가의 방향으로" -편집자 주) 왼쪽으로 가느냐, 오른쪽으로 가느냐의 포인트가 정책적인 부분입니다. 채택을 많이 해줘야 참여가 많이 늘어나기 마련이죠. 정부가 채택을 좀 많이 해줬으면 하는 바람입니다. 26페이지~27페이지 해결방안을 적어보았는데요. 국민제안을 담당하는 전담자 조직을 구축하고, 아이디어 속성에 해당 공무원이 참여해야 합니다. 각 기관별 국민제안 처리 프로세스를 확립할 필요가 있으며, 심사 과정을 공개해야 합니다. 국민제안 실행팀을 따로 구축할 필요도 있겠습니다. 이런 부분들만 준비를 해주시면, 국민들은 충분히 소통하려 하고, 제안을 많이 올릴 것입니다.

<질의&응답>

Q. 김이승현 선생님께 질문하겠습니다. 희망제작소에서 2500여개 제안이 있다고 들었습니다. 저도 지금 제안하고 싶은 것이 많은데, 분명히 내가 불편하고 있으면 남도 불편해할 것 아니겠습니까. 다른 시민들이 제안한 아이디어들이 공개 되어있는지 궁금합니다.

A: 모두 공개되어 있습니다. 등록시스템이 사전에 검색할 수 있게끔 되어 있습니다. 검색엔진이 튼튼하지 못해서 검색을 통해 제안하시기보다는 그때그때 올리시는 경우가 많아서 연구원들이 수동적으로 필터링하는 경우가 많습니다. 그 부분을 개선하는 것도 창안센터의 주요과제입니다. 실제로 의미 있는 아이디어는 800-1000건정도여서 현실화율은 5%정도 되지 않을까 생각합니다.

변미리: 시민들이 제안한 아이디어가 정부 제안되는 프로세스는 어떠합니까?

김이승현:

일주일에 한 번씩 아이디어를 전원평가합니다. 그 전에 센터 내에서 매일매일 올라오는 아이디어에 대한 기초조사 진행하고 있습니다. (시행여부에 대해서) 필터링 된 아이디어를 회의해서, 으뜸,버금,디딤으로 나눕니다. '디딤' 은 더 이상 진행 안합니다. 으뜸아이디어에 대해 희망제작소 내의 다양한 전문가들과 시민배심원포함해서 으뜸아이디어 선정 위원회를 만들 예정입니다. 그 전에는 으뜸아이디어가 선정되면 물불 안가리고 조사, 언론보도, 제안 접수를 했는데, 지금은 12개영역으로 분할을 해서 그 분야별로 전문가를 구성해서 이 분들을 통해 아이디어를 숙성시킬 수 있는 구조를 만들려고 노력하고 있습니다. 아이디어 프로 모터라는 개념으로 이런 분들을 모시려고 하고 있습니다. 예를 들면 해피시니어 분들을 통해, 보다 체계적인 구조를 만들려고 노력 중입니다. 각종언론과도 협력체계가 구축되어 있어서 활동을 진행하고 있습니다.

Q:

희망제작소에서 이런 자리를 마련해주셔서 감사합니다.

전문용어를 잘 모르는데, 변연구원님께서 말씀해주신 개념 중 도시 거버넌스란 개념이 무엇입니까?

변미리:

의사결정을 할 때 여러 역의 사람들이 합의를 이루어서 정책결정을 하는 것입니다. 기존의 행정일 일방적으로 정부의 독점과 제도적우월성에 의해 가능했습니다. 하지만 참여, 정보공유가 가능하고 이해당사자가 다양한 경우에는 일방적인 행정구조가 효율성이 떨어진다는 관점에서 나타난 새로운 개념입니다. "협치" 라고도 합니다. 요즘은 그래서 "민주적의사결정의 한 체계" 라고 개념정의가 되는 것 같습니다.

Q:

변위원장님께 질문드립니다. 서울시가 민간부분의 효율성 있는 제도를 채택하셨다고 했는데,, 한 두가지 사례를 소개해주시길 부탁드립니다. 비용대비 효과를 측정할 수 있는 시스템을 서울시에서 구축하고 있는지도 궁금합니다.

변미리:

민간부분의 효율성의 핵심은 "경쟁을 통해서 성과를 내자." 인 데 반해, 공공부분에서 효율성측정은 어려운 것이 사실입니다. 그럼에도 서울시에서 선도적 민간의 인사시스템을 도입했습니다. 예를 들어 드래프트제도라는 것이 있는데요. 예전에는 윗사람이 평가해서 일률적 조정했는데, 드래프트제도가 시행되면서 모든 사람들이 전면적으로 경쟁하게 되었습니다. 이 제도가 효율성을 담보할지는 아직 평가하기 어렵지만, 신인사시스템으로서 기존의 평가체계하고는 많이 달라졌다는 것을 말씀드리고 싶습니다. 연공서열제에서 성과중심의 평가로 왔다는 것입니다. 비용대비효과 측정시스템은 다른 측면에서도 실행해오던 시스템이기 때문에 어느 정도 갖춰져 있습니다.

Q

실제 동사무소나 경찰서등 실제 현장에 잘 나타나고 있지 않는 것 같은데 그 사례에 대해 소개 부탁드립니다. 예를 들어 건전지, 형광등 수납할 때 어떤 곳은 하고 안하는 곳도 많습니다. 제도가 있어도 실제로 현장에서 실행되고 있지 않는 사례도 많은 것 같습니다.

고규창:

관용차의 주유를 70%만하면 어떠냐는 제안이 있었습니다. 관용차는 내차아니니까 한 번에 가득 채워서 다니는 경우가 많지 않느냐. 생각해보면 아무것도 아닌 것 같지만 중요한 문제여서 관련기관에 지침을 보내서 채택이 됐습니다.

어떻게 구체적으로 집행되고 있느냐 물어보시면, 정책적으로 실행이 됐지만 보시기에 따서는 완벽하지 않을 경우도 있을 겁니다. 구체적인 점검이나 확인이 부족해서 나타나는 문제여서 제안하고는 거리가 있는 것 같습니다. 저희는 제안이 채택, 실행, 집행되도록 힘을 쓰는 역할을 하고 있습니다. 일부중소도시가 폐건전지, 형광등활용이 미흡한 것처럼 보입니다.

Q

국민제안이라는 것이 그냥 제도로 끝나는 것 같다, 물이 흐르는 것처럼 혈액순환처럼 되어야 하는데...

고규창:

제안이 성공적으로 실행된 사례를 실감나게 표현을 해서 홍보를 하려고 합니다. 희망제작소처럼 초중고 사회교과서에 제안 제도가 있다라는 걸 학습할 수 있게 해줬으면 좋겠다는 생각을 합니다. 교육과학부에 요구하려고 합니다.

Q

변위원님께 질문드립니다. 드래프트제도. 우리가 들을 때, 조직 내의 일인 것 같습니다. 실제로 서울시 제안에서 행정력이나 시정에 반영된 것이 있습니까?

변미리:

청계천 청혼의 벽, 교통카드 기부가능제도, 다문화 소식지 전달 등이 시민제안에서 나온 것들입니다. 아직 출발단계이다보니 기존의 정책을 바꾼다기 보다는 기존의 제도에서 편리하고 재밌는 것들을 해보자라는 것들이 많습니다. 시민제안이 행정적 측면에서 보면 고비용문제여서 비판적인 사람도 많습니다. 하지만 지금 현재 우리사회에서 보다 중요한 것은 '참여' 함으로 인해서 시민들이 민주적 경험을 통해 사회를 바꿔나갈 수 있다는 생각을 가지게 된다는 것이 아니겠습니까.

김이승현:

서울시의 천만상상오아시스는 굉장한 시스템이다. 우리입장에서 보면 2년 정도 진행을 해보면서 민간영역은 차별점을 가지고 갈 수 있겠다는 생각이 드는데요. 틈새, 사각지대영역이 분명히 있다. 저희처럼 직접적 실행을 하지 않기 때문에 권한과 책임은 없지만 제3영역으로 나름의 독립성을 가지고 실행이라는 부분에 기존의 정책방향성이 바뀌어야 하지 않는가하는

지적을 해볼 수 있습니다. 상호보완, 발전할 수 있는 영역으로 갈 수 있지 않겠나 하는 생각이 듭니다.